

Fiets- en e-bikeverzekering (versie 2022)

Polisvoorwaarden B-FE202204

De onderstaande voorwaarden zijn van toepassing op fietsen, e-bikes en sportieve fietsen, zoals een racefiets of mountainbike.

Met een e-bike bedoelen wij een fiets met elektrische trapondersteuning tot 25 km p/u met een motorvermogen van maximaal 250 Watt. Hiermee wordt ook een elektrische mountainbike of racefiets bedoeld. Onder elektrische fiets verstaan wij ook elektrische fietsen tot 45 km per uur (Speed Pedelec). U kunt bij ENRA uw Speed Pedelec alleen tegen diefstal of omnium verzekeren.

Met een racefiets of mountainbike bedoelen wij een fiets bestemd voor sportief gebruik en die daarom meestal geen vast slot, spatborden en/of bagagedrager heeft.

In deze voorwaarden spreken we van een fiets, behalve als iets van toepassing is op een specifiek type fiets.

Met de Fiets- en e-bikeverzekering verzekert u de financiële gevolgen van:

- schade aan en verlies van uw fiets. Deze dekking noemen wij de Fietsverzekering Omnium of de Fietsverzekering Diefstal;
- vervoer van uw fiets, de opzittende(n) en maximaal één andere deelnemer (met fiets) aan de fietstocht naar de startplaats van de fietstocht in geval van pech, diefstal of een ongeval. Deze dekking noemen wij de Fietsbijstand (pechverhelping);
- reparatie of vervanging van gebrekkige fietsonderdelen op e-bike die niet ouder zijn dan 5 jaar, nadat de fabrieksgarantie is vervallen. Deze dekking noemen wij de Verlengde garantie.

Op uw polisblad staat welke dekking(en) u heeft.

Lees de voorwaarden en uw polisblad goed door

In deze voorwaarden leest u onder andere wat verzekerd is en wat niet verzekerd is, hoe wij schade vergoeden, uw verplichtingen bij schade, het tijdig doorgeven van wijzigingen en premiebetaling. Lees de voorwaarden en uw polisblad goed door. Dan weet u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten.

De inhoudsopgave van de voorwaarden van onze Fiets- en e-bikeverzekering ziet u op de volgende pagina.

Wilt u schade melden?

Neem dan binnen 5 dagen contact met ons op via 078 158 444. Of kijk op www.enra.be bij Diefstal of schade melden. Of meld de schade bij de op uw polisblad genoemde rijwielhandelaar waar u de verzekering heeft afgesloten en/of de fiets heeft gekocht. En doe altijd aangifte bij de politie bij diefstal, verduistering, beroving, vandalisme en andere strafbare feiten.

Hulpverlening aanvragen via de ENRA alarmcentrale

U en verzekerden hebben recht op hulpverlening van de ENRA alarmcentrale. Als de hulpverlening nodig is voor uw fiets. En u vooraf contact heeft opgenomen met de ENRA alarmcentrale via telefoonnummer 0800 92 666.

De ENRA alarmcentrale zal haar diensten verlenen in goed overleg met u, verzekerden, de familieleden of zaakwaarnemers, binnen redelijke termijn en voor zover overheidsvoorschriften of andere extreme omstandigheden dat niet onmogelijk maken. Onze alarmcentrale is vrij in de keuze van degenen die voor de hulpverlening worden ingeschakeld.

Wij hanteren de volgende beveiligingseis voor het verzekerd achterlaten van uw fiets.

Fietsen die geen racefiets of mountainbike zijn, dienen altijd te worden afgesloten, ook als deze binnen worden gestald. De fiets is voorzien én afgesloten met een ART goedgekeurd slot (minimaal ART 2 sterren). De originele sleutels van dit slot moeten aan ons worden overlegd bij een diefstalclaim op deze polis. Is de fiets voorzien van een e-lock of smartlock dan zal bij diefstal de laatste logfile overlegd moeten worden als bewijs voor het op slot staan van de fiets.

Eisen wij een tweede slot, dan moet uw fiets voorzien én afgesloten zijn met een door ENRA goedgekeurd tweede slot. De originele sleutels van dit slot moeten ook aan ons worden overlegd bij een diefstalclaim op deze polis.

De slotgegevens en sleutelgegevens bij de diefstalclaim moeten overeenkomen met de slotgegevens en sleutelgegevens die op het polisblad staan vermeld.

Zie www.stichtingart.nl voor meer informatie over ART goedgekeurde sloten (eerste slot). Op de website van ENRA vindt u meer informatie over door ENRA goedgekeurde sloten (tweede slot).

Met sleutels bedoelen wij de sleutels die door de fabrikant bij het ART-slot zijn geleverd en waarvan de sleutelnummers zijn opgegeven aan ENRA.

Met een e-lock of smartlock bedoelen wij een slot dat doormiddel van een smartphone of ander elektronisch middel kan worden bediend.

Uw recht op een uitkering bij diefstal vervalt, als u niet voldoet aan bovenstaande beveiligingseisen en er is een oorzakelijk verband tussen het niet naleven van deze verplichting en de schade.

Abonnementseisen bij e-bikes met track & trace system (Connected)

Heeft u een diefstalverzekering of cascoverzekering met Connected dan kan bij diefstal via de GPS locator worden vastgesteld waar uw e-bike zich bevindt en eventueel worden opgespoord.

Ten aanzien van het track & trace systeem bepalen wij nadrukkelijk dat u een abonnement dient af te sluiten (en in stand te houden) voor de doormelding naar een opsporingsteam. In geval van diefstal van de gehele e-bike vergoeden wij de schade slechts gedeeltelijk, indien blijkt dat:

- doormelding niet heeft plaatsgevonden als gevolg van het ontbreken van een dergelijk abonnement ;
- doormelding niet heeft plaatsgevonden door een (tijdelijke) opschorting van de dienstverlening voortvloeiende uit het abonnement of door voortijdige beëindiging van dit abonnement. Deze beperking geldt ook in het geval dat doormelding niet heeft kunnen plaatsvinden als gevolg van een opschorting of voortijdige beëindiging van het abonnement dat voor de doormelding met een GSM-netwerk provider is afgesloten.

Is er sprake van een oorzakelijk verband tussen het niet naleven van bovenstaande verplichting en de schade, dan geldt er een vrijstelling van 20% van het verzekerde bedrag van de e-bike.

Met vrijstelling bedoelen wij het deel van de kosten die in elk geval ten laste blijft van de verzekerde.

In deze voorwaarden

1	Wat is verzekerd?	4
1.a	Welke fiets is verzekerd?	4
1.b	Wie is verzekerd?	4
1.c	Wanneer bent u verzekerd?.....	4
1.d	Binnen welk gebied is de fiets verzekerd?.....	4
2	Hoe is uw fiets verzekerd?	4
2.a	Fietsverzekering Diefstal	4
2.b	Fietsverzekering Omnium (inclusief Fietsverzekering Diefstal)	6
3	Fietsbijstand (pechverhelping).....	6
4	Verlengde garantie.....	7
5	Hoe regelen wij de schade?	8
5.a	Hoe worden de schade en de vergoeding vastgesteld?	8
5.b	Wat is niet verzekerd?.....	9
5.c	Wanneer vragen wij een schadevergoeding terug?.....	9
5.d	Wat is beperkt verzekerd?.....	9
5.e	Verplichtingen bij schade	10
5.f	Hoe gaan wij om met fraude?.....	10
6	Uw premie	11
6.a	Hoe bepalen wij de premie?	11
6.b	Welke wijzigingen moet u aan ons doorgeven?.....	11
6.c	Wat gebeurt er als u een wijziging niet op tijd doorgeeft?.....	11
6.d	Betaal uw premie op tijd.....	11
7	Over uw verzekering.....	12
7.a	Uw verzekering en de voorwaarden.....	12
7.b	Grondslag van de verzekering.....	12
7.c	Begin van de verzekering	12
7.d	Duur van de verzekering.....	12
7.e	Geef wijzigingen, mededelingen en andere informatie altijd aan ons door.....	12
7.f	Wanneer mogen wij uw verzekering wijzigen?	13
7.g	Wanneer stopt uw verzekering?	13
7.h	Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen?.....	13
7.i	Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?	13
7.j	Welk adres gebruiken wij voor informatie over wijzigingen?	13
8	Wat moet u nog meer weten?	14
8.a	Privacy en persoonlijke gegevens	14
8.b	Wij nemen telefoongesprekken op.....	14
8.c	Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw verzekering?	14
8.d	Sancties en/of handelsbeperkingen.....	14

1 Wat is verzekerd?

1.a Welke fiets is verzekerd?

Met een fiets bedoelen wij het rijwiel dat op uw polisblad staat vermeld met de meeverzekerde accessoires.

Met accessoires bedoelen wij aan de fiets bevestigde extra onderdelen die niet in de fabriek maar later zijn op- of ingebouwd en die zijn opgenomen in het verzekerde bedrag.

Met het polisblad bedoelen wij het blad met de gegevens en de bepalingen over de voorwaarden van de verzekering.

1.b Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- u, degene die de verzekering heeft afgesloten;
- de persoon die met uw toestemming de fiets bestuurt;
- de persoon die met uw toestemming op de fiets meerijdt.

In deze voorwaarden noemen we de verzekeringnemer 'u' en alle anderen 'verzekerden'. Tenzij wij een verzekerde specifiek willen noemen.

We noemen N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij (hierna Bovemij) en ENRA verzekeringen bv (hierna ENRA), 'we' of 'wij'.

Bovemij is de verzekeraar en is gevestigd aan het Takenhofplein 2, 6538 SZ Nijmegen. Bovemij is bij de AFM ingeschreven onder vergunningsnummer 12000483. Bovemij is onder het nummer 1469 opgenomen op de lijst van verzekeringsondernemingen die onder het recht van een andere lidstaat ressorteren en via vrije dienstverrichting activiteiten uitoefenen in België.

ENRA is de gevolmachtigde van de verzekeraar en is gevestigd aan de Zesstedenweg 211-213, 1613 JE Grootebroek. ENRA is bij de AFM ingeschreven onder vergunningsnummer 12008213. Zij is opgenomen op de lijst van de verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen ingeschreven in het register van een Lidstaat van de Europese Economische Ruimte, andere dan België, toegelaten tot de uitoefening van hun activiteit door middel van een bijkantoor in België of bij wijze van vrije dienstverrichting in België onder het nummer 12008213.

Contactgegevens van ENRA:

- Telefoonnummer: 078 158 444
- Website: www.enra.be
- Postadres: Rubensstraat 104, Brievenbus 62
B-2300, Turnhout

1.c Wanneer bent u verzekerd?

U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum tot de einddatum of beëindigingsdatum van de verzekering. De periode van de begindatum tot de beëindigingsdatum van de verzekering noemen wij de looptijd. Het verlies of de oorzaak van de schade moet liggen op een tijdstip binnen de looptijd van de verzekering.

1.d Binnen welk gebied is de fiets verzekerd?

U bent verzekerd in de hele wereld. Heeft u Verhaalsrechtsbijstand, Fietsbijstand (pechverhelping) en/of Verlengde garantie meeverzekerd, dan bent u voor deze dekkingen verzekerd in (geografisch) Europa, in Rusland tot en met de Oeral en in Turkije tot de Bosporus.

2 Hoe is uw fiets verzekerd?

2.a Fietsverzekering Diefstal

Op uw polisblad staat of u deze dekking heeft. Heeft u de Fietsverzekering Diefstal met Connected dan staat dit ook op uw polisblad.

Verzekerd is:

- diefstal van de gehele fiets of e-bike;
- diefstal van onderdelen en accessoires;
- verlies van een fiets door beroving;
- schade ontstaan aan de fiets tijdens de periode waarin de fiets gestolen was;
- schade aan de fiets door een poging tot diefstal.

Met beroving bedoelen wij de situatie dat uw fiets van de verzekerde wordt afgenomen, al dan niet met geweld, terwijl de fiets zich binnen handbereik van de verzekerde bevindt.

Niet verzekerd is:

- diefstal van de verzekerde racefiets of mountainbike, anders dan door beroving of diefstal uit een afgesloten ruimte;
- schade aan de fiets door vandalisme;
- diefstal van onderdelen en accessoires, die niet aan de fiets gemonteerd zijn;
- diefstal van uw fiets als niet is voldaan aan de beveiligingseisen en voor zover er een oorzakelijk verband is tussen het niet naleven van deze verplichting en de schade. Welke beveiligingseisen dit zijn, leest u op pagina 2 van deze polisvoorwaarden;
- diefstal als de slotgegevens en sleutelnummer(s) niet bij de aanvraag van de verzekering aan ENRA zijn doorgegeven. Deze gegevens leggen wij vast op de polis van de verzekering;
- diefstal als een wijziging van slotgegevens en sleutelnummer(s) op het moment van de diefstal niet aan ons is doorgegeven;
- diefstal van uw fiets als u uw sleutels onzorgvuldig bewaart en voor zover er een oorzakelijk verband is tussen het niet naleven van deze verplichting en de schade. Met onzorgvuldig bewaren bedoelen wij in ieder geval het achterlaten van de sleutels in kleding, tassen e.d. in voor anderen eenvoudig toegankelijke ruimtes, zoals garderobes of kleedruimtes.

Met een afgesloten ruimte bedoelen wij een met een deugdelijk slot afgesloten ruimte met muren en een dak. Deze ruimte kan alleen worden geopend door u of een verzekerde met behulp van een sleutel, een cijferslot of een elektronisch slot.

De vrijstelling per gebeurtenis bij diefstal of bij totaal verlies na diefstal is:

- € 0,- voor een fiets of e-bike, tenzij anders op het polisblad is vermeld;
- 20% van het verzekerde bedrag voor een racefiets of mountainbike;
- 20% van het schadebedrag voor een racefiets of mountainbike die wordt teruggevonden met schade. De minimum vrijstelling is dan € 50,-;
- 20% van het verzekerde bedrag bij diefstal van een e-bike met Connected, als er tijdens de diefstal en daarna geen actief abonnement is voor het track & trace systeem en voor zover er een oorzakelijk verband is tussen het niet naleven van deze verplichting en de schade. De volledige tekst leest u op pagina 2 van deze polisvoorwaarden.

Met totaal verlies bedoelen wij de situatie dat het schadebedrag hoger of gelijk is aan het verzekerde bedrag minus de waarde van de restanten. Het verzekerd bedrag is de op het polisblad vermelde aankoopprijs of taxatiewaarde van de fiets eventueel verhoogd met de accessoires. De aankoopprijs is het bedrag, vrij van inruil, dat u kort voor het aanvragen van de verzekering voor de fiets heeft betaald.

Maximum vergoeding per gebeurtenis:

- bij diefstal (van de gehele fiets): levering van een nieuwe fiets van hetzelfde merk en type of, als deze niet meer leverbaar is, een gelijkwaardige fiets. In beide gevallen tot maximaal het verzekerde bedrag;
- bij diefstal van de accu of als de fiets wordt teruggevonden met schade aan de accu: de aanschafwaarde van een nieuwe accu van dezelfde soort en kwaliteit met een afschrijving van 0,75% per maand. De afschrijving wordt gerekend vanaf de ingangsdatum van de verzekering. Wij beschouwen een gedeelte van de maand als een volledige maand. Afschrijvingspercentages per maand worden bij elkaar opgeteld.

U bent verplicht:

- bij verlies of beschadiging van een originele sleutel of vervanging van het slot onmiddellijk (binnen 5 dagen) melding te doen bij ENRA en een duplicaatsleutel te laten vervaardigen bij de leverancier van het slot. Het niet melden van een duplicaatsleutel heeft uitsluiting van de diefstaldekking tot gevolg;
- de gestolen fiets terug te nemen als deze wordt teruggevonden vóór bestelling van de vervangende fiets. Het recht op levering van een vervangende fiets komt dan te vervallen;
- het eigendom van de gestolen fiets inclusief de meeverzekerde accessoires aan ENRA over te dragen bij bestelling van een vervangende fiets. U moet daarom vóór bestelling van een nieuwe fiets een akte van

eigendomsoverdracht ondertekenen. Als het u bekend wordt dat de gesloten fiets is teruggevonden, dan moet u dit binnen 5 dagen bij ENRA melden.

Er geldt een wachtperiode bij diefstal:

- van 21 dagen voor een e-bike met Connected. Deze e-bikes hebben een door ons goedgekeurd track & trace systeem met opsporingsdienst. De termijn van 21 dagen begint op de diefstaldatum. U heeft in deze wachtperiode recht op een leenfiets of een vergoeding van € 2,- voor elke dag dat de fiets gestolen is met een maximum van € 42,-.

Met vervangende fiets bedoelen wij de in opdracht van ENRA uit te leveren (nieuwe) gelijkwaardige fiets.

Met een track & trace systeem bedoelen wij een elektronisch systeem waarmee de locatie van de fiets online gevolgd kan worden.

2.b Fietsverzekering Omnium (inclusief Fietsverzekering Diefstal)

Op uw polisblad staat of u deze dekking heeft. Heeft u de Fietsverzekering Omnium (inclusief Fietsverzekering Diefstal) met Connected dan staat dit ook op uw polisblad.

Verzekerd is of zijn:

- schade aan uw fiets door een aanrijding;
- schade aan uw fiets door een (eenzijdig) ongeval;
- schade aan uw fiets door brand, ontploffing en blikseminslag;
- alles waarvoor u ook verzekerd bent met de dekking Fietsverzekering Diefstal.

Niet verzekerd is of zijn:

- onderdelen die defect zijn geraakt zonder dat er sprake is van een aanrijding of een andere plotse en onvoorziene gebeurtenis;
- schade aan onderdelen en accessoires, die niet aan de fiets gemonteerd zijn;
- schade die bestaat uit krassen en schrammen, tenzij gelijktijdig ook andere schade aan uw fiets is ontstaan;
- schade aan banden, tenzij gelijktijdig ook andere schade aan uw fiets is ontstaan;
- schade die bestaat uit herstellkosten van slijtage, eigen gebrek en geleidelijke inwerking van weersinvloeden/vocht.

De vrijstelling per gebeurtenis bij Omnium is:

- € 0,- bij totaal verlies of diefstal van de verzekerde fiets of e-bike;
- € 35,- in geval van reparatie van de verzekerde fiets of e-bike. De vrijstelling dient door de verzekerde aan de reparateur te worden voldaan;
- 20% van het verzekerde bedrag bij totaal verlies van de verzekerde racefiets of mountainbike;
- 20% van het schadebedrag in geval van reparatie van de verzekerde racefiets of mountainbike. De minimum vrijstelling is dan € 50,-.

Maximum vergoeding per gebeurtenis:

- bij totaal verlies: levering van een nieuwe fiets van hetzelfde merk en type of, als deze niet meer leverbaar is, een gelijkwaardige fiets. In beide gevallen tot maximaal het verzekerde bedrag;
- bij schade aan de accu: de aanschafwaarde van een nieuwe accu van dezelfde soort en kwaliteit met een afschrijving van 0,75% per maand. De afschrijving wordt gerekend vanaf de ingangsdatum van de verzekering. Wij beschouwen een gedeelte van de maand als een volledige maand. Afschrijvingspercentages per maand worden bij elkaar opgeteld. De vrijstelling van € 35,- is ook van toepassing.

U bent verplicht:

- bij totaal verlies het eigendom van de fiets inclusief de meeverzekerde accessoires aan ENRA over te dragen bij bestelling van een vervangende fiets. U moet daarom vóór bestelling van een nieuwe fiets een akte van eigendomsoverdracht ondertekenen.

3 Fietsbijstand (pechverhelping)

Op uw polisblad staat of u deze dekking heeft.

Verzekerd is of zijn:

- hulp door de ENRA alarmcentrale als de fiets ten gevolge van pech, diefstal of een verkeersongeval niet meer

bereden kan worden. U kunt onze alarmcentrale bereiken via telefoonnummer: 0800 - 92 666. Strandt u in het buitenland, bel dan +31 88 877 80 44;

- de kosten van de hulpverlening. De hulpverlening bestaat uit het vervoer van de verzekerde fiets, u en verzekerden en maximaal één andere deelnemer (met fiets) naar de startplaats van de (dag)fietstocht.

Met pech bedoelen wij als u door een mechanisch gebrek van uw fiets of voertuig niet verder kunt rijden.

Niet verzekerd is:

- pechverhelping zonder dat u vooraf contact heeft opgenomen met de ENRA alarmcentrale;
- pechverhelping bij een lege accu van een e-bike indien deze voor het begin van of tijdens de fietsrit verzuimd is tijdig op te laden of indien deze leeg is geraakt door het overschrijden van de actieradius als opgegeven door de leverancier;
- pech binnen de eerste kilometer van het startpunt van uw (dag)fietstocht.

De vrijstelling is:

- € 0,-.

Maximum vergoeding per gebeurtenis is:

- € 1.000,-.

4 Verlengde garantie

Op uw polisblad staat of u deze dekking heeft.

Verzekerd zijn:

- de arbeidskosten en de kosten van vervangen van onderdelen die defect zijn, als gevolg van een eigen gebrek van de e-bike. Onder arbeid valt ook de tijd die nodig is voor het vaststellen van de diagnose van de storing. Voor het vervangen van een onderdeel mag de reparateur een gereviseerd onderdeel gebruiken.

Niet verzekerd is of zijn:

- defecten aan speed-pedelecs;
- defecten die optreden op het moment, dat er nog een beroep kan worden gedaan op een door de fabrikant of importeur verstrekte garantie of op (het gedeelte), waarvoor op leverancier of fabrikant of anderen partijen een beroep kan worden gedaan op basis van non-conformiteit;
- defecten die niet gedekt waren onder de garantiebepalingen van de fabrikant/ leverancier van de verzekerde e-bike;
- normaal onderhoud en onderdelen die periodiek vervangen of gereinigd dienen te worden;
- normale gebruiksslijtage. Normale slijtage houdt ook in dat de capaciteit van de accu over de jaren af zal nemen;
- defecten die het gevolg zijn van onvoldoende onderhoud. Iedere e-bike heeft onderhoud nodig. De e-bike moet daarom jaarlijks of iedere 4.000 kilometer dat met de e-bike gereden is regulier onderhouden worden bij uw rijwielhandelaar of bij een bedrijf dat gespecialiseerd is in het onderhoud van de accu en aandrijving;
- defecten die het gevolg zijn van verkeerde afstellingen, onderhoud en/of reparatie;
- defecten en hun gevolgschade die ontstaan door nalatigheid, ondeskundigheid;
- verkeerd gebruik of overbelasting;
- defecten in geval van een terugroepactie door de fabrikant (recall);
- wijzigingen die aan de e-bike werden of worden aangebracht waardoor de aard en wezen van de e-bike anders zijn geworden dan waarvoor de e-bike oorspronkelijk door de fabriek was bestemd;
- arbeidskosten voor de diagnose van de storing, of enig andere vergoeding, als de aanspraak op vergoeding op basis van deze Verlengde garantie niet wordt geaccepteerd;
- roestvorming;
- alle indirecte schade. Onder indirecte schade wordt onder meer verstaan:
 - kosten van transport, telefoonkosten, vertraging, opslagkosten, kosten voor huur van een e-bike en verlies als gevolg van vertraging;
 - schade aan niet-gedekte onderdelen, schade veroorzaakt door niet-gedekte onderdelen.

Met normale gebruiksslijtage bedoelen wij het geleidelijk verminderen van kwaliteit van onderdelen (waaronder banden, remblokken, remschijven, remtrommel en remschoenen) van de e-bike door niet te voorkomen wrijvingen en/of corrosieve invloeden. Ook geldt als normale slijtage het toenemende geluid van de motor als het aantal gereden kilometers toeneemt.

De vrijstelling is:

- € 0,-.

Maximum vergoeding per gebeurtenis is:

- bij totaal verlies: levering van een nieuwe e-bike van hetzelfde merk en type of, als deze niet meer leverbaar is, een gelijkwaardige fiets. In beide gevallen tot maximaal het verzekerde bedrag;
- bij een defecte accu: de aanschafwaarde van een nieuwe accu van dezelfde soort en kwaliteit met een afschrijving van 0,75% per maand. De afschrijving wordt gerekend vanaf de ingangsdatum van de verzekering. Wij beschouwen een gedeelte van de maand als een volledige maand. Afschrijvingspercentages per maand worden bij elkaar opgeteld. Bij revisie van de accu zal geen afschrijving worden toegepast.

U bent verplicht:

- om een coulanceverzoek bij de fabrikant of importeur van uw e-bike te doen gedurende de eerste 12 maanden nadat de wettelijk fabrieksgarantietermijn van 2 jaar is verlopen. Als u een gedeeltelijke garantievergoeding krijgt van de fabrikant of importeur, dan vullen wij uw garantieclaim aan tot 100%;
- om bij onderhoud of reparaties aan de e-bike originele onderdelen of onderdelen van gelijke kwaliteit te (laten) gebruiken. Het niet gebruiken daarvan heeft uitsluiting van dekking voor deze onderdelen tot gevolg;
- bij totaal verlies het eigendom van de e-bike inclusief de meeverzekerde accessoires aan ENRA over te dragen bij bestelling van een vervangende e-bike. U moet daarom vóór bestelling van een nieuwe fiets een akte van eigendomsoverdracht ondertekenen.

5 Hoe regelen wij de schade?

5.a Hoe worden de schade en de vergoeding vastgesteld?

Schaderegeling van de verzekerde fiets vindt bij de Fietsverzekering Diefstal, bij de Fietsverzekering Omnium en bij de Verlengde garantie plaats via de op het polisblad genoemde of door een ENRA aan te wijzen rijwielhandelaar:

- Bij totaal verlies of diefstal door levering in natura van een vervangende fiets ter waarde van maximaal het verzekerde bedrag, onder aftrek van de vrijstelling en de waarde van de restanten.
- Bij reparatie door vergoeding van de reparatiekosten tot maximaal het verzekerde bedrag, onder aftrek van de vrijstelling en/of afschrijving.
- Bij schade aan de accu, als deze niet meer gerepareerd kan worden, zal de vergoeding worden berekend aan de hand van de aankoopnota van de nieuwe accu.
- Voor het berekenen van de afschrijving bij schade aan de accu schrijven wij af vanaf de datum waarop de verzekering voor het eerst bij ons is afgesloten. Bij verlenging van de verzekering loopt deze termijn door.

Bij schade aan het frame en/of accu van de fiets kunnen wij een reparateur aanwijzen voor de reparatie. U bent verplicht om uw medewerking hieraan te verlenen.

De omvang van de schade kunnen wij laten vaststellen door een deskundige die door ons wordt benoemd. Als u het niet eens bent met onze deskundige dan heeft u de mogelijkheid om een eigen deskundige in te schakelen. In dat geval benoemen uw en onze deskundige samen nog een derde externe deskundige voordat zij met hun werkzaamheden beginnen. Deze derde deskundige doet een bindende uitspraak over de omvang van de schade als de twee deskundigen het niet met elkaar eens worden. De bindende uitspraak ligt tussen de bedragen die zijn vastgesteld door uw en onze deskundige.

Als de kosten van uw deskundige lager of gelijk zijn aan de kosten van de onze, dan worden deze kosten volledig door ons vergoed. Zijn die kosten hoger, dan vergoeden wij deze kosten tot in elk geval de kosten van onze deskundige. De meerkosten van uw deskundige worden door ons vergoed indien deze redelijk zijn.

Wij betalen de derde deskundige.

Met een deskundige bedoelen wij een persoon die met reden aantoonbaar een deskundig advies over de schade kan uitbrengen.

Let op: het aanstellen van een deskundige houdt niet in dat wij verplicht zijn de schade te vergoeden.

Als u een schade meldt en aan ons overdraagt om te behandelen, geeft u ons daarmee ook toestemming om namens u te handelen. Bijvoorbeeld een herstelopdracht geven aan de rijwielhandelaar en het inschakelen van een deskundige.

Als uw schade is gedekt en wij alle schadedocumenten hebben ontvangen, verwerken wij uw schade zo snel mogelijk.

Wij streven ernaar dit binnen 14 dagen te doen.

Voor een e-bike met een track & trace systeem geldt na diefstal een wachtermijn van 21 dagen. Deze termijn begint op de diefstaldatum. Pas na deze wachtermijn kan uw schade worden verwerkt.

5.b Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd is schade ontstaan:

- terwijl de bestuurder onder invloed is van alcohol, drugs, medicijnen of een ander bedwelmend of opwekkend middel. U bent ook niet verzekerd als de bestuurder weigert mee te werken aan een adem- of urinetest of bloedproef. Voor alcohol gaat het om meer dan de wettelijk toegestane hoeveelheid. De schade blijft voor u verzekerd en die vragen wij niet van u terug, als u kunt bewijzen dat u niet wist dat de bestuurder niet rijbevoegd was, dat het tegen uw wil gebeurde en dat u dus niets te verwijten valt;
- doordat u opzettelijk schade heeft veroorzaakt of als dit met uw toestemming is gebeurd. Er is sprake van opzet als de ontstane schade voor u of de verzekerde het beoogde gevolg is van het handelen of nalaten van u of verzekerde;
- doordat u door roekeloosheid schade heeft veroorzaakt of als dit met uw toestemming is gebeurd. Er is sprake van roekeloosheid als u of de verzekerde zich zeer onvoorzichtig gedraagt waardoor een gevaarlijk situatie ontstaat. En u of de verzekerde zich hiervan bewust is of had moeten zijn;
- tijdens verhuur of gebruik voor vervoer tegen betaling (bijvoorbeeld koeriersdiensten);
- tijdens deelname aan een wedstrijd;
- door een inbeslagname van uw fiets;
- door molest;
- door atoomkernreacties;
- voor het tijdstip dat de verzekering ingaat of na de einddatum van de verzekering heeft plaatsgevonden;
- op het moment dat uw fiets langer dan 12 maanden aaneengesloten buiten België is;
- bij het plegen van of deelnemen aan een misdrijf. Of bij een poging of voornemen daartoe.

Met molest bedoelen wij gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en mouterij. Zoals beschreven en vastgelegd door het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981.

Met atoomkernreactie bedoelen wij elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

Wij vergoeden niet:

- de btw, als uw fiets exclusief btw verzekerd is;
- schade die ontstaat doordat een verzekerde een verplichting niet nakomt en onze belangen daardoor zijn of worden geschaad;
- bij fraude. Meer over fraude leest u in paragraaf 5.f.

5.c Wanneer vragen wij een schadevergoeding terug?

Er zijn situaties waarin wij een schadevergoeding terug vragen van u of anderen. Dit doen wij als:

- de schade is ontstaan doordat de bestuurder meer alcohol heeft gedronken dan wettelijk is toegestaan. Of onder invloed was van alcohol, drugs, medicijnen of een ander bedwelmend of opwekkend middel;
- de bestuurder of verzekerde met opzet of door roekeloosheid (mede) schade heeft veroorzaakt;
- er om een andere reden geen dekking bestaat.

Ook kunnen wij een schadevergoeding terug laten betalen door:

- andere partijen die verantwoordelijk zijn;
- iemand die zonder uw toestemming uw fiets heeft gebruikt.

5.d Wat is beperkt verzekerd?

Als de in deze polisvoorwaarden gedekte schade het gevolg is van terrorisme geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Voor deze schade geldt dan mogelijk een beperkte dekking en schaderegeling. De dekking en schaderegeling is beschreven in het clauseblad terrorismedekking van de NHT. U kunt deze vinden op www.terrorismeverzekerd.nl. Op uw verzoek kunnen we u deze ook sturen.

5.e Verplichtingen bij schade

Bij schade gelden de verplichtingen die hieronder staan. Bij het niet nakomen van deze verplichtingen mogen wij de uitkering verminderen met de schade die wij hierdoor lijden. Als u, degene die recht heeft op een uitkering of de verzekerde een verplichting niet nakomt met de opzet om ons te misleiden, vervalt elk recht op een uitkering. Behalve als de misleiding het verval van het recht op de uitkering niet rechtvaardigt.

Verplichtingen van u en degene die recht heeft op de uitkering

U en degene die recht heeft op de uitkering moeten bij een gebeurtenis die tot een uitkeringsplicht voor ons kan leiden, het volgende doen:

- De schade of de gebeurtenis zo spoedig mogelijk melden. Zodra u hiervan op de hoogte bent of hoort te zijn.
- Het binnen redelijke grenzen nemen van alle maatregelen om schade of een onmiddellijk dreigend gevaar van schade te voorkomen of beperken.
- De gebeurtenis direct bij ons melden.
- Ons zo snel mogelijk alle informatie en documenten geven die wij u vragen of die u ons hoort te geven.
- Aan ons doorgeven of de schade ook verzekerd is op een andere verzekering.
- Altijd eerst met ons overleggen voordat u schade laat herstellen of kosten maakt hiervoor.
- Alle medewerking verlenen en alles nalaten wat onze belangen kan schaden.

Verplichtingen van u en de andere verzekerden

U en verzekerde moeten in het geval van een (mogelijk) gedekte schade of ongeval:

- direct aangifte doen bij de politie als het gaat om diefstal, verduistering, beroving, vandalisme of een ander strafbaar feit;
- ons machtigen om schade-experts of andere deskundigen in te schakelen als wij dat willen;
- eventuele vorderingen op anderen aan ons over te dragen.

Pas daarna vergoeden wij een schade.

5.f Hoe gaan wij om met fraude?

Met fraude bedoelen we dat u ons doelbewust benadeelt. Hiervan is sprake als u ons opzettelijk foute of onvolledige informatie geeft bij de aanvraag of wijziging van de verzekering of bij schade of tijdens de looptijd van de verzekering.

Wanneer het opzettelijk verzwijgen of het opzettelijk onjuist meedelen van gegevens over het risico ons misleidt bij de beoordeling van dat risico, is de verzekeringsovereenkomst nietig. De premies die vervallen zijn tot op het ogenblik waarop wij kennis hebben gekregen van het opzettelijk verzwijgen of opzettelijk onjuist meedelen van gegevens, komen ons toe.

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

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

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

Indien het verzwijgen of het onjuist meedelen van gegevens niet kan verweten worden aan de verzekeringnemer en indien een schadegeval zich voordoet voordat de wijziging of de opzegging van kracht is geworden, zijn wij tot de overeengekomen prestatie gehouden.

Indien het verzwijgen of het onjuist meedelen van gegevens kan verweten worden aan de verzekeringnemer en indien een schadegeval zich voordoet voordat de wijziging of de opzegging van kracht is geworden, zijn wij slechts tot prestatie gehouden op basis van de verhouding tussen de betaalde premie en de premie die de verzekeringnemer zou hebben moeten betalen, indien hij het risico naar behoren had meegedeeld.

Indien wij echter bij een schadegeval het bewijs leveren dat wij het risico, waarvan de ware aard door dat schadegeval aan het licht komt, in geen geval zouden hebben verzekerd, wordt onze prestatie beperkt tot het betalen van een bedrag dat gelijk is aan alle betaalde premies.

Bij fraude nemen wij een of meer van de volgende maatregelen:

- Schade wordt niet vergoed.
- Reeds betaalde schade wordt teruggevorderd.
- Gemaakte (onderzoeks)kosten worden van u teruggevorderd.
- De aangevraagde verzekering wordt door ons geweigerd.
- Alle verzekeringen die u bij ons heeft worden beëindigd.
- Wij sluiten u uit voor toekomstige verzekeringen.
- Betaalde premie zal niet aan u worden terugbetaald.
- Wij doen aangifte bij de politie.
- Iedere andere maatregel die ons wettelijk is toegestaan.

6 Uw premie

6.a Hoe bepalen wij de premie?

Wij stellen de premie vast op basis van de gegevens die wij van u ontvangen en waarvoor u verzekerd wilt zijn. De premie hangt onder andere af van:

- het soort fiets;
- de aanschafwaarde van de fiets;
- uw adres.

Zodra wij constateren dat de gegevens die hierboven staan niet juist zijn, mogen wij de premie en de voorwaarden aanpassen vanaf het moment dat de gewijzigde gegevens van toepassing zijn. Voordat wij dat doen, informeren wij u daarover. Wij informeren u binnen een maand, te rekenen vanaf de dag dat wij van de gewijzigde gegevens kennis hebben genomen.

6.b Welke wijzigingen moet u aan ons doorgeven?

Bij het afsluiten van de verzekering geeft u ons informatie over uzelf en de eventuele andere verzekerden en over wat u wilt verzekeren. Als u ons informeert over wijzigingen, dan kunnen wij zorgen dat uw verzekering bij uw situatie blijft aansluiten. Geef belangrijke wijzigingen daarom in elk geval binnen 30 dagen aan ons door. Wij zorgen er voor dat wij u zorgvuldig en binnen een maand informeren over wijzigingen in uw verzekering.

Onderstaande wijzigingen vinden wij belangrijk.

- Een verhuizing.
- Uw fiets wordt langer dan 12 maanden aaneengesloten in het buitenland gestald.
- Uw fiets is verkocht.
- Uw faillissement of surseance van betaling of onder bewindstelling.
- Uw overlijden moet door uw erfgenamen worden doorgegeven.

6.c Wat gebeurt er als u een wijziging niet op tijd doorgeeft?

Heeft u een wijziging niet op tijd doorgegeven? En had u een hogere premie moeten betalen? Dan mogen wij de vergoeding van de schade en de kosten verlagen. Wij delen dan de betaalde premie door de hogere premie die u had moeten betalen. Met de uitkomst vermenigvuldigen wij het bedrag van de schade en de kosten.

Heeft u een wijziging niet op tijd doorgegeven? En kunnen wij aantonen dat wij door de wijziging de verzekering hadden gestopt? Of kunnen wij aantonen dat wij de verzekering hadden aangepast, waardoor de schade niet gedekt zou zijn? Dan betalen wij geen schade.

Heeft u een wijziging niet op tijd doorgegeven? En zou u premie terugkrijgen? Dan krijgt u geen premie terug over de periode tussen de wijziging en het moment dat u deze doorgaf.

6.d Betaal uw premie op tijd

U moet de premie en verzekeringstaks vooruitbetalen, uiterlijk op de premievervaldatum.

Wat gebeurt er als u de aanvangspremie niet op tijd betaalt?

Betaalt u de aanvangspremie niet uiterlijk op de 30e dag na ontvangst van het betalingsverzoek? Of weigert u om te betalen? Dan heeft u vanaf dat moment geen verzekeringsdekking. Ook zonder dat wij u verder nog in gebreke hoeven te stellen. Met aanvangspremie bedoelen wij de eerste premie die u moet betalen voor een nieuw afgesloten verzekering.

Of de eerste premie voor een tussentijdse wijziging van een verzekering.

Wat gebeurt er als u de vervolgpremie niet op tijd betaalt?

Weigert u de vervolgpremie te betalen? Dan heeft u vanaf de premievervaldatum of de datum dat een termijnbetaling door ons ontvangen had moeten zijn, vanaf 0.00 uur geen verzekeringsdekking. Met vervolgpremie bedoelen wij de premie die u na de aanvangspremie moet betalen. Dat is ook de premie die u moet betalen bij een stilzwijgende verlenging van uw verzekering. Betaalt u de vervolgpremie of een termijnbetaling niet op tijd? En heeft u de 15e dag na onze schriftelijke aanmaning nog steeds niet betaald? Dan bent u vanaf die 15e dag niet meer verzekerd.

U blijft verplicht de premie te betalen. Als u niet verzekerd bent, omdat u de vervolgpremie of termijnbetaling niet op tijd heeft betaald of weigert te betalen, loopt uw verzekering nog steeds. U blijft de premie verschuldigd. U mag het verschuldigde bedrag niet verrekenen met een vordering op ons. U bent weer verzekerd om 0.00 uur op de dag volgend op de dag dat wij alle premie die u verschuldigd bent, blijvend hebben ontvangen en geaccepteerd.

Heeft u met ons termijnbetalingen afgesproken? Dan bent u pas weer verzekerd nadat wij alle termijnen blijvend hebben ontvangen.

Met premie en termijnbetaling bedoelen we hier ook de assurantiebelasting en eventuele incassokosten.

In de periode dat u ons premie verschuldigd was, blijft u niet verzekerd voor gebeurtenissen en aanspraken die voortkomen uit handelen of nalaten in die periode. Het is dus niet zo dat u door betaling met terugwerkende kracht wel verzekerd zou zijn.

7 Over uw verzekering

7.a Uw verzekering en de voorwaarden

Er gelden meerdere voorwaarden voor uw verzekering, namelijk:

- deze voorwaarden;
- uw polisblad;
- de clausules die op uw polisblad staan.

Bij tegenstrijdigheid gelden eerst de clausules, dan uw polisblad, en als laatste deze verzekeringsvoorwaarden.

7.b Grondslag van de verzekering

De gegevens in de aanvraag en de overige gegevens die u ons geeft, vormen de grondslag van uw verzekering. Dit geldt zowel voor de gegevens die u bij het afsluiten geeft, als de gegevens die u tijdens de looptijd van de verzekering aan ons doorgeeft. Dit geldt ook voor gegevens die u ons digitaal heeft gegeven.

Op elke verzekering is de Belgisch wetgeving van toepassing, waaronder de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. Alle geschillen met betrekking tot de totstandkoming, de uitvoering en/of de interpretatie van deze voorwaarden of de polis vallen onder de uitsluitende bevoegdheid van de bevoegde Belgische rechtbanken.

7.c Begin van de verzekering

De verzekering en de dekking gaan in op het tijdstip waarop de aanvraag door ons is geaccepteerd. De verzekering kan worden aangegaan binnen 4 weken na aankoop of taxatie van uw fiets. In het geval u vraagt om een latere ingangsdatum, dan begint de verzekering om 0.00 uur op de dag die op het polisblad staat als ingangsdatum. U kan binnen 14 dagen, zonder enige verplichting, de verzekering ongedaan maken.

7.d Duur van de verzekering

Wij verlengen uw verzekering steeds op de contractvervaldatum met 12 maanden. U ontvangt uiterlijk 3 maanden voor afloop van het vijfde verzekeringsjaar een brief van ons, waarin wij u melden dat wij de verzekering zullen gaan stoppen en u een voorstel doen om de verzekering te verlengen voor de getaxeerde waarde van de fiets.

7.e Geef wijzigingen, mededelingen en andere informatie altijd aan ons door

U of verzekerde kan een wijziging, mededeling of informatie doorgeven aan ons. U kunt wijzigingen doorgeven per e-mail, per telefoon, schriftelijk of via onze website. U bent en blijft ervoor verantwoordelijk dat wij uw mededeling goed ontvangen. Een wijziging moet u direct - en uiterlijk binnen 30 dagen - aan ons doorgeven.

7.f Wanneer mogen wij uw verzekering wijzigen?

Wij mogen de premie en voorwaarden van uw verzekering tussentijds of per hoofdpremievervaldatum wijzigen. U ontvangt voor het ingaan van de wijziging bericht van ons. Wij leggen hierin uit waarom de aanpassing nodig is en wat er precies wijzigt. U mag de verzekering beëindigen.

U kan de verzekering opzeggen per aangetekend schrijven, bij gerechtsdeurwaardersexploot of door afgifte van de opzegbrief tegen ontvangstbewijs en daarnaast geldt het volgende:

- Een wijziging per hoofdpremievervaldatum waarbij u ons bericht over de wijziging tegelijk met de prolongatiestukken ontvangt: dan moeten wij uw opzegging uiterlijk 3 maanden na ons bericht over de wijziging hebben ontvangen. Uw verzekering eindigt dan om 0.00 uur op de dag van opzegging.
- Een tussentijdse wijziging waarover wij u minimaal 3 maanden van tevoren informeren: dan moeten wij uw opzegging uiterlijk de dag voordat de wijziging ingaat hebben ontvangen. Uw verzekering eindigt dan om 0.00 uur op de dag waarop de wijziging ingaat.

Als wij binnen de genoemde termijn geen opzegging van u ontvangen, nemen wij aan dat u met de wijziging instemt. Uw verzekering loopt dan door met de nieuwe premie en voorwaarden.

7.g Wanneer stopt uw verzekering?

Uw verzekering stopt per direct als u geen belang meer heeft bij de verzekering omdat uw fiets verkocht of gestolen is. Of als er sprake is van totaal verlies. Als u te veel premie betaald heeft, krijgt u die binnen 30 dagen van ons terug.

7.h Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen?

Wij mogen uw verzekering stoppen:

- aan het einde van de verzekeringsperiode. Er geldt een opzegtermijn van 3 maanden voor de vervalddag;
- als u de vervolgpremie niet of niet volledig of niet binnen de gestelde termijn betaalt. U blijft de premie verschuldigd;
- als wij op basis van juiste of volledige informatie de verzekering niet zouden hebben geaccepteerd;
- als u ons bij het afsluiten van de verzekering met opzet verkeerde of foute of niet alle belangrijke informatie geeft;
- als u bij schade met opzet verkeerde of foute of niet alle informatie geeft;
- als bij wijziging blijkt dat wij uw fiets niet meer willen of kunnen verzekeren;
- als vaststaat dat u fraude heeft gepleegd;
- als u of een verzekerde zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers of medewerkers van de alarmcentrale of zij de situatie als dreigend ervaren;
- als u of een verzekerde onze eigendommen beschadigt;
- als u failliet bent verklaard of surseance van betaling hebt gekregen of onder bewind bent gesteld. Er geldt een opzegtermijn van 3 maanden;
- als u bent overleden. Tenzij degene die uw verzekering wil voortzetten ons dit meldt en wij schriftelijk hebben bevestigd dat wij de verzekering voorzetten. Er geldt een opzegtermijn van 3 maanden;
- als u verhuist naar het buitenland. U dient dit binnen 30 dagen aan ons door te geven;
- als de fiets langer dan 12 maanden aaneengesloten in het buitenland is gestald of wordt gebruikt. U dient dit binnen 30 dagen aan ons door te geven;
- als u, een andere verzekerde of een andere belanghebbende voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst;
- als wij de 3e schademelding hebben gekregen binnen 3 jaar. Er geldt een opzegtermijn van 3 maanden.

De verzekering eindigt altijd op de datum in de brief waarin wij meedelen dat wij de verzekering stoppen.

7.i Wanneer en hoe kunt u de verzekering beëindigen?

U kunt de verzekering ieder jaar beëindigen met een opzegtermijn van 3 maanden voor de vervalddag. U kan de verzekering opzeggen per aangetekend schrijven, bij gerechtsdeurwaardersexploot of door afgifte van de opzegbrief tegen ontvangstbewijs.

7.j Welk adres gebruiken wij voor informatie over wijzigingen?

Het is van belang dat wij uw juiste adres en e-mailadres ontvangen. Wij sturen de polisdocumenten en informatie over wijzigingen van uw verzekering naar het postadres of e-mailadres dat bij ons bekend is.

8 Wat moet u nog meer weten?

8.a Privacy en persoonlijke gegevens

Wij houden ons bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonlijke gegevens aan de toepasselijke privacy wet- en regelgeving:

- U geeft ons uw gegevens, als u de verzekering aanvraagt en tijdens het uitvoeren van de verzekering. De gegevens gebruiken wij om de verzekering te accepteren, te beheren, schade te regelen en relatiebeheer.
- Wij gebruiken uw gegevens ook voor statistische analyses, om fraude te voorkomen en bestrijden en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.
- Door een verzekering bij ons aan te gaan geeft u ons uitdrukkelijk toestemming om, als dat nodig is voor een goede uitvoering van de diensten van deze verzekering, persoonlijke en medische gegevens op te vragen bij een verzekerde, familieleden, hulpverleners en/of bij de behandelend arts. En deze informatie te geven aan de personen die het nodig hebben voor het uitvoeren van deze verzekering.
- U hebt recht tot toegang en correctie van uw persoonlijke gegevens.

8.b Wij nemen telefoongesprekken op

Wij maken opnames van de telefoongesprekken die wij met u voeren. Hierdoor kunnen we zo nodig achteraf vaststellen welke afspraken we met u hebben gemaakt. Verder gebruiken wij de opgenomen telefoongesprekken voor het trainen van onze medewerkers. De opnames worden voor geen enkel ander doel gebruikt.

8.c Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw verzekering?

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er iets niet goed gaat. Dan kunt u uw klacht telefonisch indienen via het telefoonnummer 078 158 444. U kunt uw klacht ook e-mailen naar info@enra.be, of opsturen naar ENRA, ter attentie van Klachtencoördinator, Rubensstraat 104/62, 2300 Turnhout.

Wilt u uw klacht per e-mail of per post bij ons melden? Zorg er dan voor dat de volgende punten in uw melding opgenomen zijn. Dan kunnen we uw melding zo snel mogelijk in behandeling nemen.

- Naam
- Adres
- Woonplaats
- Telefoonnummer en/of e-mailadres
- Indien van toepassing het polisnummer en/of schadenummer
- Een omschrijving van de klacht

Wij streven ernaar te reageren op uw klacht binnen twee weken nadat wij deze hebben ontvangen. Kunnen wij na twee weken nog geen definitief antwoord geven, bijvoorbeeld omdat de klacht complex is, dan zijn wij verplicht u te informeren over wanneer u wél een inhoudelijk antwoord kunt verwachten. Bij een complexe klacht zijn wij verplicht uiterlijk binnen twaalf weken na ontvangst van uw klacht te reageren.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de directie van Bovemij of bij de Ombudsman van de Verzekeringen, De Meeuwsplantsoen 35 in Brussel.

U kunt uw klacht ook meteen voorleggen aan een bevoegde rechter. U bent niet verplicht onze klachtenbehandelingsmogelijkheden te volgen.

8.d. Sancties en/of handelsbeperkingen

Wij vergoeden geen schade als wij daarmee in strijd zouden handelen met sanctiewet- of regelgeving die ons verbiedt dekking te verlenen of een schade uit te keren. Ook niet verzekerd is de schade of het belang van personen, ondernemingen, overheden of andere entiteiten dat wij volgens nationale of internationale wet en/of regelgeving niet mogen verzekeren.

Bij aanvang van de verzekering

De verzekeringsovereenkomst komt niet tot stand als u of een andere belanghebbende voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst. Wij toetsen dit achteraf. Daarom is een 'opschortende voorwaarde' van kracht.

De toetsing voeren wij zo snel mogelijk uit. Als u of een andere belanghebbende niet voorkomt op een sanctielijst, dan is de overeenkomst geldig vanaf de op de polis vermelde ingangsdatum. En als een persoon wel voorkomt op een sanctielijst? Dan informeren wij de aanvrager daarover schriftelijk. Wij doen dit in ieder geval binnen 30 dagen nadat wij

de polis hebben verzonden.

De opschortende voorwaarde is:

De overeenkomst komt alleen tot stand als er voldoende informatie beschikbaar is en uit toetsing niet blijkt dat het verboden is op grond van sanctiewet- of regelgeving financiële diensten te verlenen voor of ten behoeve van:

- u, verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts) personen die voordeel zouden kunnen hebben bij het bestaan van de overeenkomst;
- vertegenwoordigers en gemachtigden van het bedrijf van u;
- uiteindelijk financieel belanghebbenden bij het bedrijf van u.

Gedurende de looptijd van de verzekering

De verzekeringsovereenkomst stopt als u of een andere belanghebbende voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst. Wij toetsen regelmatig of onze relaties of andere belanghebbenden niet voorkomen op een sanctielijst.

De verzekeringsovereenkomst stopt niet zolang als uit toetsing niet blijkt dat het verboden is om op grond van sanctiewet- of regelgeving financiële diensten te verlenen voor of ten behoeve van:

- u, verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts) personen die voordeel zouden kunnen hebben bij het bestaan van de overeenkomst;
- vertegenwoordigers en gemachtigden van het bedrijf van u;
- uiteindelijk financieel belanghebbenden bij het bedrijf van u.

Bij melding van een schade

Wij vergoeden geen schade als wij daarmee in strijd zouden handelen met sanctiewet- of regelgeving die ons verbiedt dekking te verlenen of een schade uit te keren.

Ook niet verzekerd is de schade of het belang van personen, ondernemingen, overheden of andere entiteiten dat wij volgens nationale of internationale wet en/of regelgeving niet mogen verzekeren.