

CLAUSULEBLAD Personenauto Nationale Nederlanden

MS001 Clause Schadeherstel

In de polisvoorwaarden staat de schadeherstelketen vermeld die u kunt gebruiken voor het herstellen van een schade. In plaats hiervan dient u gebruik te maken van Aon Schade Services.

U houdt het recht op alle voordelen zoals een lager eigen risico en de haal- en breng service, als u de schade laat herstellen door Aon Schade Services.

Voor schade aan uw ruit maakt u altijd gebruik van Carglass of Autotaalglas.

AV10 Afwijkende regels op de voorwaarden

Aon biedt u een aantal extra voordelen die niet in de voorwaarden staan. Of Aon doet het net iets anders, gunstiger, dan in uw voorwaarden staat vermeld. Zijn de voorwaarden toch gunstiger voor u? Dan blijven deze gunstige voorwaarden gewoon voor u van toepassing.

1. Uw premie

Wanneer moet de premie door u zijn betaald?

U betaalt de premie vooruit, uiterlijk op de premievervaldatum. Deze datum vindt u op de acceptgiro of op de factuur. Bij de premie kunnen ook kosten, buitengerechtelijke kosten, wettelijke rente en assurantiebelasting zijn inbegrepen. Bij automatische incasso stellen wij u op de hoogte van het bedrag dat wij iedere periode van uw rekening afschrijven. Wij doen dat eenmalig als u de verzekering afsluit of wijzigt, en als wij de verzekering verlengen. U bent verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende geld op uw rekening staat.

Wat gebeurt er als u niet (op tijd) betaalt?

Betaalt u de eerste premie niet binnen 30 dagen? Dan heeft u de verzekering nooit gehad en betalen wij niets bij een eventuele schade. Wij hoeven u hiervoor geen herinnering te sturen.

Betaalt u uw tweede premie of volgende premie niet binnen 30 dagen? Dan sturen wij u een herinnering dat wij de premie niet op tijd hebben ontvangen. Betaalt u de volledige premie niet binnen 15 dagen nadat wij u deze herinnering hebben gestuurd? Dan bent u niet meer verzekerd vanaf de dag nadat wij de herinnering hebben verstuurd. Een schade die ontstaat of verergert in deze periode is niet verzekerd. U heeft weer dekking één dag nadat wij uw (achterstallige) betaling hebben ontvangen en geaccepteerd. Als u na onze herinnering(en) nog steeds niet betaalt, dan kunnen wij de verzekering stoppen en de premie laten incasseren. De incassokosten zijn dan voor uw rekening. U blijft altijd verplicht om de premie te betalen.

2. Wanneer kunt u uw verzekering stoppen?

Heeft u een nieuwe verzekering bij ons afgesloten via onze website? Dan heeft u 14 dagen bedenktijd. In die tijd mag u de verzekering vanaf de ingangsdatum stoppen. Heeft u al premie betaald? Dan krijgt u die van ons terug.

Heeft u al langer een verzekering bij ons?

U kunt de verzekering stoppen wanneer u dat wilt. U doet dit in uw Online Polismap. Of u geeft dat door aan uw verzekeringsadviseur. De datum moet altijd in de toekomst liggen. Ligt de datum niet in de toekomst? Dan zetten wij de verzekering stop vanaf de dag dat u ons meldt dat de verzekering moet stoppen. Teveel betaalde premie ontvangt u dan terug vanaf het moment dat de verzekering is gestopt.

3. Wat doet u bij schade?

Heeft u schade of heeft u schade veroorzaakt? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten. U kunt ons 7 dagen per week, 24 uur per dag bereiken.

Aon Hulpdienst;
Vanuit Nederland 020 592 97 91;
Vanuit het buitenland +31 20 592 97 91;
Het maakt niet uit hoe u bent verzekerd. Wij helpen u in Nederland en in het buitenland.

Meld uw andere schade online

Via uw online polismap en ga naar schade.

4. Heeft u een klacht over uw verzekering?

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening door Aon of door de verzekeringsmaatschappij, dan kunt u uw klachten en/of suggesties indienen bij de directie van Aon, Admiraliteitskade 62, 3063 ED Rotterdam, Postbus 518, 3000 AM Rotterdam. U kunt de klacht ook via onze website melden: www.aon.nl.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken contact met u op.

Met klachten over de dienstverlening door de verzekeringsmaatschappij kunt u uiteraard ook rechtstreeks de directie van de verzekeringsmaatschappij benaderen. Desgewenst kunt u contactgegevens opvragen bij Aon.

De ervaring leert dat de meeste klachten naar tevredenheid worden afgehandeld. Mochten wij echter niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klachten terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening,
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
telefoon 077 333 8 999, Website www.kifid.nl.

Deze klachtenregeling bij het Kifid staat alleen open voor consumenten, en dus niet voor bedrijven of personen die een beroep uitoefenen. Aon volgt de uitspraken van het Kifid.

U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.

HV20: Afwijkende regels op de voorwaarden - Hulp bij verkeersongeluk

Let op: U moet de hulpverlening altijd via de Aon Hulpdienst laten verlopen.

Aon Hulpdienst;
Vanuit Nederland 020 592 97 91;
Vanuit het buitenland +31 20 592 97 91;

1. Welke hulp krijgt u bij een verkeersongeluk?
Staat u langs de weg? Aon helpt u direct:

In Nederland

Kunt u door een verkeersongeluk in Nederland niet verder rijden met uw auto? De Aon Hulpdienst helpt u. Het maakt niet uit hoe u bent verzekerd. Wij zorgen altijd voor het vervoer van de bestuurder en de passagiers naar een adres in Nederland. Het adres kiest u zelf. Uw auto brengen wij naar een adres in Nederland. Ook dat kiest u zelf.

In het buitenland

Kunt u door een verkeersongeluk in het buitenland niet verder rijden met uw auto?

- Wij zorgen voor het vervoer, berging en stalling van uw voertuig (ook voor de eventuele aanhanger of zijspan) naar de dichtstbijzijnde reparateur, voor reparatie of beoordeling van de schade;
- Is uw auto niet binnen 4 werkdagen te repareren? Dan betalen wij de kosten van het vervoer van uw auto naar een adres in Nederland. Het adres kiest u zelf. Kost het vervoer van uw auto meer dan de waarde van uw auto? Dan betalen wij niet de kosten van het vervoer. U mag de auto achterlaten in het buitenland. De kosten daarvoor betalen wij wel;
- Wij vergoeden, als de auto niet binnen 4 werkdagen gerepareerd kan worden, de terugreiskosten van de bestuurder en inzittenden. Wij vergoeden dan de kosten van;
 - o een taxi naar het dichtstbijzijnde treinstation,
 - o de trein (2e klasse) naar het treinstation dat het dichtst ligt bij de plaats van bestemming in Nederland,
- een taxi van het treinstation naar de eindbestemming.
- Bent u in het buitenland en kan de bestuurder niet meer rijden door een verkeersongeluk? En kan of mag niemand anders de auto besturen? Dan zorgen wij voor het vervoer van u, uw auto en de passagiers met hun bagage naar Nederland. U kiest zelf het adres;
- Bent u casco verzekerd? Dan helpen wij u bij het bestellen en verzenden van onderdelen om de auto weer rijklaar te krijgen. De kosten van de onderdelen zelf betalen wij niet.

De service geldt in binnen- en buitenland ook als u niet meer in uw auto verder kan rijden door brand, diefstal of een andere oorzaak van buitenaf (dus geen autopech).

2. Wat is niet verzekerd op de hulpverlening?

Niet verzekerd is recht op hulp:

- als de schade ook niet verzekerd zou zijn op de autoverzekering
- als de bestuurder niet rijbevoegd is. Bijvoorbeeld bij geen geldig rijbewijs;
- als de bestuurder
 - o tijdens het rijden onder invloed was van drugs of de rijvaardigheid werd beïnvloed door medicijnen;
 - o meer alcohol heeft gedronken dan volgens de wet is toegestaan om een auto te besturen;
 - o een ademtest of een urine- of bloedproef weigert of een rijverbod heeft gekregen voor (on)bepaalde tijd.
- hulpverlening en kosten die u maakt zonder toestemming van de alarmcentrale;
- hulp die nodig is omdat u nalatig of slordig bent geweest (zoals verwaarlozing, verkeerd gebruik, brandstoftekort, verlies van sleutels e.d.);
- de kosten van de onderdelen die nodig zijn voor de reparatie;
- slecht onderhouden voertuigen en voertuigen die niet voldoen aan de wettelijke eisen (zoals APK goedkeuring);
- als er sprake is van een Kampeerwagen (camper);
- bij hotelkosten worden niet vergoed: de kosten van maaltijden, telefoonkosten en dergelijke;
- bij vervangend vervoer worden niet vergoed: de kosten van de brandstof, tolgelden, parkeergelden, bekeuringen en de extra kosten door het niet op de juiste manier inleveren van de gehuurde auto.

HV21: Afwijkende regels op de voorwaarden - Pechhulp

Let op: U moet de hulpverlening altijd via de Aon Hulpdienst laten verlopen.

Aon Hulpdienst;

Vanuit Nederland 020 592 97 91;

Vanuit het buitenland +31 20 592 97 91;

1 . Welke hulp krijgt u als u de pechhulp heeft meeverzekerd?

De Aon Hulpdienst zal naar alle redelijkheid de noodzakelijke hulp zo snel mogelijk verlenen. Dit gebeurt in goed overleg. Het is altijd mogelijk dat overheidsvoorschriften of andere omstandigheden dit onmogelijk maken. Bij hulpverlening hoort u direct wat wij voor u kunnen doen. U hoort zo snel mogelijk van ons of wij kosten vergoeden en hoeveel de vergoeding bedraagt.

- De alarmcentrale kan vragen bepaalde kosten voor te schieten.
- De alarmcentrale is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van anderen.
- Voor vervangend vervoer in het buitenland is het bezit van een creditcard verplicht.

a. Wat zijn de bijzonderheden bij de Pechhulp voor het voertuig?

- Tot zeven keer per jaar is er recht op hulp. Met een maximum van vijf keer in de eigen woonplaats. Er is maximaal twee keer per jaar recht op vervangend vervoer.
- Voor het buitenland geldt een maximum van twee keer hulp per jaar voor transport, stalling, berging en vervangend vervoer.
- De totale massa van het voertuig (personenauto) en gekoppelde (geladen) aanhanger mag niet meer dan 3.500 kg zijn.
- Wij bieden ook hulp voor:
 - het defect raken van de sleutels of het afsluiten van de auto met de sleutels er nog in;
 - het tanken van verkeerde brandstof;
 - één lekke band;
 - een lege accu.
- Wij vergoeden de kosten van transport van het voertuig terug naar Nederland, tot maximaal de waarde van het voertuig en alleen als de reparatie langer duurt dan 2 werkdagen.
- Bij vervangend vervoer zorgen wij voor een huurauto. Binnen Nederland is dit maximaal categorie B en buiten Nederland is dit gelijkwaardig, als dit mogelijk en noodzakelijk is.
- U moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen wij namelijk bij u opvragen als bewijs.
- U krijgt ook hulp als iemand anders met uw toestemming in het verzekerde voertuig rijdt.

b. Waar bent u verzekerd voor pech?

- U heeft recht op pechhulp binnen Nederland, ook voor uw woonplaats.
- In het buitenland heeft u recht op pechhulp in de landen waar het Internationaal Verzekerings Bewijs (groene kaart) geldig is, met uitzondering van Iran daar bieden wij nooit dekking. U mag niet langer dan 180 dagen aaneengesloten in het buitenland zijn.

1.1 Bij pech in uw woonplaats, is verzekerd:

Hulp ter plaatse;

- Reparatie door een professionele hulpdienst op de plek zelf (als dat binnen een uur mogelijk is).

Transport

- Vervoer van het voertuig naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst.

Stalling

- De kosten van het stallen. Dit is het tijdelijk in bewaring geven van het voertuig, tot vervoer mogelijk is.

Vervoer inzittenden

- Het vervoer van de bestuurder, passagiers en hun bagage naar een adres in Nederland. Meestal gebeurt dit samen met het vervoer van het voertuig.

Vervangend vervoer

- Is het transport naar de dichtstbijzijnde professionele dienst binnen 25 kilometer? En kan het voertuig niet op dezelfde dag gerepareerd worden? Dan vergoeden wij de kosten van 1 dag vervangend vervoer (maximaal huurklasse B).

1.2 Bij pech buiten uw woonplaats, maar binnen Nederland, is verzekerd:

Hulp ter plaatse

- Reparatie door een professionele hulpdienst op de plek zelf (als dat binnen een uur mogelijk is).

Transport

- Vervoer van het voertuig naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst.

Stalling

- De kosten van het stallen. Dit is het tijdelijk in bewaring geven van het voertuig, tot vervoer mogelijk is.

Vervoer inzittenden

- Het vervoer van de bestuurder, passagiers en hun bagage naar een adres in Nederland. Meestal gebeurt dit samen met het vervoer van het voertuig.

Vervangend vervoer of hotelkosten.

Is het transport naar de dichtstbijzijnde professionele dienst binnen 25 kilometer? En kan het voertuig niet binnen 24 uur gerepareerd worden? Dan vergoeden wij:

- de kosten van maximaal 2 werkdagen vervangend vervoer (maximaal huurklasse B) of;
- de hotelkosten voor maximaal 1 dag à € 80,- (inclusief btw) per persoon per overnachting.

Dit geldt alleen als terugreizen naar de woonplaats niet mogelijk is. Ook vergoeden wij de reiskosten naar het dichtstbijzijnde hotel.

Voertuig ophalen na reparatie

Voor het ophalen van het gerepareerde voertuig vergoeden wij voor één persoon de treinkosten (2e klasse).

1.3 Bij pech in het buitenland is verzekerd:

Hulp ter plaatse

- Reparatie door een professionele hulpdienst op de plek zelf (als dat binnen een uur mogelijk is).

Transport

- Vervoer van het voertuig naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst.

Stallingskosten

- De kosten van het stallen tot maximaal de periode van 10 werkdagen. Dit is het tijdelijk in bewaring geven van het voertuig, tot vervoer mogelijk is.

Vervoer inzittenden

- Wij regelen het vervoer van u en de passagiers naar de eindbestemming of een adres in Nederland. Dat doen wij in combinatie met het transport van uw auto. Als dat niet mogelijk is vergoeden we de reiskosten naar één adres in Nederland;
1 van het openbaar vervoer of als dat niet mogelijk is,
2 de kosten van een taxi.

Vervangend vervoer of hotelkosten of reiskosten

Kan het voertuig niet binnen 48 uur gerepareerd worden? Dan vergoeden wij:

- de kosten van vervangend vervoer voor maximaal 4 werkdagen. Als deze dagen niet voldoende zijn dan kan, in overleg, deze periode worden verlengd tot de voorgenomen verblijfsduur met een maximum van 30 aaneengesloten dagen. En alleen als geen enkele andere verzekering dit verzekert. Of;
- de hotelkosten voor maximaal 2 dagen tot € 80,- (inclusief btw) per persoon per dag. Ook vergoeden wij de reiskosten naar het dichtstbijzijnde hotel. Als in overleg met de alarmcentrale een taxi wordt ingeschakeld, vergoeden wij de kosten tot € 100,- of;
- per trein (2e klasse) naar de eindbestemming of het huisadres in Nederland. Plus de reiskosten naar het dichtstbijzijnde treinstation. Als de treinreis meer dan acht uur duurt mag er gekozen worden voor een vliegticket (Economy class). Kiest u voor vervoer naar de eindbestemming? Dan worden de extra reiskosten vergoed tot maximaal de kosten van de terugreis naar het huisadres in Nederland.

De kosten van een huurauto in het buitenland is altijd op basis van een gelijkwaardige auto. Het recht op vervangend vervoer stopt, in principe, als uw voertuig is gerepareerd.

Vervangende chauffeur

Kan de bestuurder door ziekte of ongeval niet meer rijden? En kan geen van de inzittenden de besturing overnemen? Dan worden de kosten vergoed voor een vervangende chauffeur om door te kunnen rijden naar de eindbestemming of terug te kunnen rijden naar uw woonplaats.

Voertuig ophalen na reparatie

Voor het ophalen van het gerepareerde voertuig vergoeden wij voor één persoon de treinkosten (2e klasse). Als de treinreis meer dan acht uur duurt mag er gekozen worden voor een vliegticket



Empower Results®

(Economy class). Voor het vervoer met een taxi van het station of van de luchthaven geldt een maximumbedrag van € 100,-

Onderdelen

- Opsturen van onderdelen voor noodzakelijke reparatie.

2. Pechhulp voor de aanhanger

Verzekerd is hulp door onze alarmcentrale als de aanhanger door een mechanisch defect niet meer kan rijden. Onze alarmcentrale regelt de hulp.

Bij pech in Nederland:

- Noodreparatie (als dat binnen een uur mogelijk is);
- Vervoer naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst;
- De kosten van het stallen van de aanhanger, tot vervoer mogelijk is;
- Vervoer van de bagage naar een adres in Nederland.

Bij pech in het buitenland:

- Noodreparatie (als dat binnen een uur mogelijk is);
- Opsturen van onderdelen voor noodzakelijke reparatie;
- Vervoer naar de dichtstbijzijnde professionele hulpdienst;
- De kosten van het stallen van de aanhanger tot maximaal 10 werkdagen;
- De kosten van transport van de aanhanger en bagage terug naar Nederland, tot maximaal de waarde van de aanhanger en alleen als de reparatie langer duurt dan 48 uur;
- Kan de aanhanger niet binnen 48 uur gerepareerd worden? Dan vergoeden wij de kosten tot maximaal 15 dagen:
 - o van een vervangende aanhanger, of;
 - o een vervangend verblijf als de aanhanger een caravan of vouwwagen is, of;
 - o tot € 80, - per persoon per nacht voor extra verblijfkosten.

Wordt de reis voortgezet met een vervangende aanhanger en wordt de eigen aanhanger tussentijds gerepareerd? Dan kunt u de eigen aanhanger ophalen voor de terugreis. De kosten om de gerepareerde aanhanger naar Nederland te brengen betalen wij niet.

Maximum

- 2 keer hulp per jaar bij pech.

Niet verzekerd

- Hulpverlening en kosten gemaakt zonder toestemming van de alarmcentrale.
- Benodigde onderdelen voor reparatie.
- Slecht onderhouden aanhangers.
- Als de aanhanger niet voldoet aan de wettelijke regels.
- Het transport van de bagage als deze met het trekkende voertuig kan worden meegenomen of als de reis met een vervangende aanhanger kan worden voortgezet..

3. Wat is niet verzekerd op de hulpverlening?

Niet verzekerd is recht op hulp:

- als de schade ook niet verzekerd zou zijn op de autoverzekering
- als de bestuurder niet rijbevoegd is. Bijvoorbeeld bij geen geldig rijbewijs;
- als de bestuurder
 - o tijdens het rijden onder invloed was van drugs of de rijvaardigheid werd beïnvloed door medicijnen;
 - o meer alcohol heeft gedronken dan volgens de wet is toegestaan om een auto te besturen;
 - o een ademtest of een urine- of bloedproef weigert of een rijverbod heeft gekregen voor (on)bepaalde tijd.
- hulpverlening en kosten die u maakt zonder toestemming van de alarmcentrale;
- hulp die nodig is omdat u nalatig of slordig bent geweest (zoals verwaarlozing, verkeerd gebruik, brandstoftekort, verlies van sleutels e.d.);
- de kosten van de onderdelen die nodig zijn voor de reparatie;
- slecht onderhouden voertuigen en voertuigen die niet voldoen aan de wettelijke eisen (zoals APK goedkeuring);
- als er sprake is van een Kampeerwagen (camper);
- bij hotelkosten worden niet vergoed: de kosten van maaltijden, telefoonkosten en dergelijke;
- bij vervangend vervoer worden niet vergoed: de kosten van de brandstof, tolgelden, parkeergelden, bekeuringen en de extra kosten door het niet op de juiste manier inleveren van de gehuurde auto.

CP 3163-01 Startonderbreker met eigen autorisatie of alarm met hellinghoekdetectie

Voor uw auto geldt dat deze met een beveiligingssysteem Startonderbreker met eigen autorisatie (niet zijnde af-fabriek) of een alarm met hellinghoekdetectie moet zijn uitgerust volgens de eisen van VbV. Daarbij moet u beschikken over een geldig certificaat dat voldoet aan de eisen van de VbV. U ontvangt dit certificaat als uw auto een VbV-goedgekeurd beveiligingssysteem heeft dat is ingebouwd door een VbV-erkend inbouwbedrijf.

Uw auto is alléén volledig tegen diefstal en joyriding verzekerd als u hiervoor de juiste preventiemaatregelen neemt. Op www.stichtingvbv.nl kunt u hier meer over lezen en vindt u alle inbouwbedrijven die door de VbV zijn erkend.

CP 3164-01 Alarm met hellinghoekdetectie en voertuigvolgsysteem

Voor uw auto geldt dat deze met een beveiligingssysteem alarm met hellinghoekdetectie en voertuigvolgsysteem moet zijn uitgerust volgens de eisen van VbV. Daarbij moet u beschikken over een geldig certificaat dat voldoet aan de eisen van de VbV. U ontvangt dit certificaat als uw auto een VbV-goedgekeurd beveiligingssysteem heeft dat is ingebouwd door een VbV-erkend inbouwbedrijf.

Uw auto is alléén volledig tegen diefstal en joyriding verzekerd als u hiervoor de juiste preventiemaatregelen neemt. Op www.stichtingvbv.nl kunt u hier meer over lezen en vindt u alle inbouwbedrijven die door de VbV zijn erkend.

CP 3165-01 Alarm met hellinghoekdetectie

Voor uw auto geldt dat deze met een beveiligingssysteem alarm met hellinghoekdetectie moet zijn uitgerust volgens de eisen van VbV. Daarbij moet u beschikken over een geldig certificaat dat voldoet aan de eisen van de VbV. U ontvangt dit certificaat als uw auto een VbV-goedgekeurd beveiligingssysteem heeft dat is ingebouwd door een VbV-erkend inbouwbedrijf.

Uw auto is alléén volledig tegen diefstal en joyriding verzekerd als u hiervoor de juiste preventiemaatregelen neemt. Op www.stichtingvbv.nl kunt u hier meer over lezen en vindt u alle inbouwbedrijven die door de VbV zijn erkend.

CP 3166-01 Alarm met hellinghoekdetectie en startonderbreker

Voor uw auto geldt dat deze met een beveiligingssysteem alarm met hellinghoekdetectie en startonderbreker met eigen autorisatie (niet zijnde af-fabriek) moet zijn uitgerust volgens de eisen van VbV. Daarbij moet u beschikken over een geldig certificaat dat voldoet aan de eisen van de VbV. U ontvangt dit certificaat als uw auto een VbV-goedgekeurd beveiligingssysteem heeft dat is ingebouwd door een VbV-erkend inbouwbedrijf.

Uw auto is alléén volledig tegen diefstal en joyriding verzekerd als u hiervoor de juiste preventiemaatregelen neemt. Op www.stichtingvbv.nl kunt u hier meer over lezen en vindt u alle inbouwbedrijven die door de VbV zijn erkend.

CP 3167-01 Alarm met hellinghoekdetectie, startonderbreker en voertuigvolgsysteem

Voor uw auto geldt dat deze met een beveiligingssysteem voertuigvolgsysteem, alarm met hellinghoekdetectie en start onderbreker met eigen autorisatie (niet zijnde af-fabriek) moet zijn uitgerust volgens de eisen van VbV. Daarbij moet u beschikken over een geldig certificaat dat voldoet aan de eisen van de VbV. U ontvangt dit certificaat als uw auto een VbV-goedgekeurd beveiligingssysteem heeft dat is ingebouwd door een VbV-erkend inbouwbedrijf.



Empower Results®

Uw auto is alléén volledig tegen diefstal en joyriding verzekerd als u hiervoor de juiste preventie maatregelen neemt. Op www.stichtingvbv.nl kunt u hier meer over lezen en vindt u alle inbouwbedrijven die door de VbV zijn erkend.