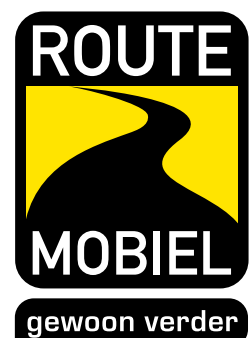


**Polisvoorwaarden Route Mobiel
Autoverzekering
RM.A.14.09**



Inhoudsopgave

Hulp bij Schade en Ongevallen

Je Autoverzekering

1	Waarvoor ben je verzekerd?	4
1.1	WA-verzekering	4
1.2	Automobilistenhulp	5
1.3	Beperkt Casco	6
1.4	Volledig Casco	7
1.5	Schadeverzekering voor inzittenden	8
1.6	Ongevallenverzekering voor inzittenden	8
1.7	Rechtsbijstand	10
2	Welke extra kosten betalen wij?	11
3	Waarvoor ben je niet of beperkt verzekerd?	11
4	In welke landen ben je verzekerd?	12
5	Hoe is de schadebehandeling geregeld?	12
5.1	Hoe stellen wij je schade vast?	12
5.2	Welk bedrag ontvang je?	12
6	Hoe krijg je premiekorting of premietoeslag?	13
6.1	Wat zijn de premiegevolgen als je schade hebt?	13
6.2	Bonus/Malus ladder	13
7.	Algemene regels	14
7.1	Wat mag je van ons verwachten?	14
7.2	Wat verwachten wij van jou?	14
7.3	Wanneer begint je verzekering?	14
7.4	Wanneer eindigt je verzekering?	14
7.5	Mogen wij je verzekering stoppen?	14
7.6	Premiebetaling	15
7.7	Bescherming persoonsgegevens	15
7.8	Klachten en geschillen	16
7.9	Kunnen de premie en de voorwaarden wijzigen?	16
7.10	Kun je je schade ook vergoed krijgen onder een andere verzekering?	17
7.11	Wat bedoelen wij met?	17

Hulp bij Schade en Ongevallen

Wat moet je doen als je door schade na een ongeval niet meer verder kunt rijden?	Bel onze Alarmcentrale voor directe hulp: +31 (0)20 651 51 15. Dit nummer is altijd bereikbaar.
Wat moet je doen als je alleen blikshade hebt?	Bel de Schadeassistent van Route Mobiel voor hulp: +31 (0)72 518 01 60. Dit nummer is op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 20.00 uur. Of kijk voor meer informatie op www.routemobiel.nl/klantenservice bij 'Schade melden'.
	Schadegarant Voor het herstel van blikshade maken wij gebruik van bij Schadegarant aangesloten herstelbedrijven. Via de Schadeassistent of via onze site kiest je zelf voor een bij Schadegarant aangesloten herstelbedrijf bij jou in de buurt. De kosten betalen wij direct aan het herstelbedrijf. Je betaalt alleen je eventuele eigen risico.
Wat is de Vervangend Vervoerservice?	Je krijgt vervangend vervoer aangeboden als de schade aan je auto wordt hersteld door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. Je betaalt alleen de brandstofkosten.
Wat moet je doen bij ruitschade?	Glasgarant Voor het herstel of vervangen van ruiten maken wij gebruik van de bij Glasgarant aangesloten herstelbedrijven. Kijk voor een hersteller op www.glasgarant.nl . De kosten betalen wij direct aan het herstelbedrijf. Je betaalt alleen je eventuele eigen risico. Let op: Laat de reparatie of vervanging altijd uitvoeren door een bedrijf dat is aangesloten bij Glasgarant. Alleen dan betalen wij de kosten.
Wanneer moet je het Europees Schadeformulier gebruiken?	Als je schade bij iemand anders hebt veroorzaakt, of als je zelf schade hebt door iemand anders. In de toelichting op het formulier staat hoe je het formulier moet invullen.
Wat moet je doen in overige gevallen? Bijvoorbeeld als je wilt weten hoe het met de behandeling van je schade staat of je wilt een wijziging doorgeven.	Bel de Schadeassistent van Route Mobiel: +31 (0)72 518 01 60. Dit nummer is op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 20.00 uur. Of stuur een e-mail naar: schade@routemobiel.nl .

Je Autoverzekering

Je wilt zekerheid als eigenaar van je auto. Wij bieden je onze autoverzekering. Wat houdt dat in?

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen jou en ons en vormen samen met de polis en de groene kaart je autoverzekering.

Voor welke schade wij betalen, hangt af van de keuze die je hebt gemaakt bij het sluiten van deze verzekering. Welke onderdelen je hebt afgesloten staat op de polis.

Verzekeringsvoorwaarden

Hieronder lees je de voorwaarden die bij ieder onderdeel horen. Aan het einde noemen wij de algemene regels die voor deze verzekering van toepassing zijn. Hier staan ook de algemene uitsluitingen.

1. Waarvoor ben je verzekerd?

1.1 WA-verzekering (Wettelijke Aansprakelijkheid)

Met de WA-verzekering is de schade verzekerd die met de auto is veroorzaakt bij een ander. Volgens de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) moet iedere auto die op de openbare weg komt een WA-verzekering hebben. Deze verzekering geldt voor jou (verzekeringnemer), de eigenaar, bezitter, houder, de bestuurder en de passagiers van de auto. Deze verzekering geldt ook voor de werkgever van één van de genoemde personen als deze wettelijk aansprakelijk is.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Schade aan anderen (personen of zaken), die met of door je auto wordt veroorzaakt.• Schade aan anderen door of met een gekoppelde aanhangwagen, caravan of vouw-wagen.• Schade aan anderen door een losgekoppelde aanhanger, caravan of vouwwagen, die je nog niet ergens veilig had neergezet.• Schade die je auto veroorzaakt aan een andere auto van jezelf. Deze dekking heeft je alleen als de schade aan je andere auto niet gedekt wordt door een andere verzekering. Een eigen risico op die andere verzekering betalen wij niet.• Schade aan anderen door lading die van de auto valt.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Schade aan je eigen auto en aan de (los)gekoppelde aanhanger.• Schade aan (bezittingen van of in gebruik door) de bestuurder.• Schade veroorzaakt door een bestuurder die zonder toestemming van de eigenaar in de auto is gaan rijden, zoals bij diefstal en joyriding.• Schade aan de lading die met je auto wordt vervoerd.• Schade door lading veroorzaakt tijdens het lossen. <p>De algemene uitsluitingen uit artikel 3 “Waarvoor ben je niet of beperkt verzekerd?” zijn ook van toepassing.</p>
Eigen risico	<p>Je hebt standaard geen eigen risico bij een WA-schade.</p> <p>Let op: Is de schade veroorzaakt door een gezinslid met een leeftijd van 17 t/m 24 jaar die in je huis wonen? Dan betaal je € 500 als eigen bijdrage in de schadevergoeding. Dit geldt niet als je bij het afsluiten van de verzekering hebt opgegeven dat deze gezinsleden ook van je auto gebruikmaken.</p>
Maximum vergoeding per schade	<ul style="list-style-type: none">• De maximale vergoedingen staan op je polis.• Als we volgens de (buitenlandse) wet een hoger bedrag moeten betalen, dan betalen wij dat bedrag.

Bijzonderheden:

• Wanneer moet je de schadevergoeding terugbetalen?

Volgens de WAM of een vergelijkbare buitenlandse wet zijn wij in bepaalde gevallen verplicht een schade te vergoeden. Wij hebben het recht een betaalde schade en de eventueel gemaakte onderzoekskosten, door je terug te laten betalen:

- als de schade niet is verzekerd of onder een uitsluiting valt.
- als de schade is ontstaan nadat de auto is verkocht en je de verkoop niet binnen 14 dagen aan ons hebt doorgegeven.
- voor het deel dat onder het eigen risico valt.

1.2 Automobilistenhulp

Bij deze autoverzekering heb je bij een ongeval altijd recht op Automobilistenhulp. Je krijgt hulp van de Hulpdienst als je auto door een verkeersongeval niet meer kan rijden. De Hulpdienst helpt je ook als de bestuurder of de inzittenden door dit verkeersongeval de auto niet meer kunnen besturen. Hieronder lees je waarvoor je bent verzekerd.

	Binnen Nederland	Buiten Nederland
Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Het transport van de auto naar een adres binnen Nederland. Het transport van een aangekoppelde aanhangwagen is meeverzekerd.• Het vervoer van de inzittenden met hun bagage naar een adres binnen Nederland.• Verblijf in een hotel voor één nacht. Per inzittende wordt maximaal € 50 vergoed. Het maximum voor alle inzittenden tezamen bedraagt € 250.	<ul style="list-style-type: none">• De berging en het slepen van de auto met een eventueel aangekoppelde aanhangwagen naar de dichtstbijzijnde garage.• Het transport van de auto met een eventueel aangekoppelde aanhangwagen naar een adres in Nederland. Dit betalen wij als het niet lukt om de auto binnen twee dagen rijklaar te maken.• De kosten van een 2e klas treinreis van het dichtstbijzijnde station naar het station in de buurt van je eindbestemming worden vergoed. Ook de kosten van de taxi van en naar de stations worden vergoed.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Als je hulp vraagt en kosten maakt zonder dat je dit eerst aan de Hulpdienst hebt gevraagd. Als je duidelijk kan maken dat je niet in staat was de hulpdienst te waarschuwen, worden de gemaakte kosten vergoed alsof de hulp via de Hulpdienst is verlopen.• Hulp bij autopech krijgt door een mechanisch gebrek. Dit kun je verzekeren met de Pechhulp Service van Route Mobiel.	
Eigen risico	Je hebt geen eigen risico bij Automobilistenhulp	
Maximum vergoeding	De hulp en de kosten in het buitenland vergoeden wij tot maximaal het bedrag dat de auto waard is.	

1.3 Beperkt Casco

Heb je aanvullend voor het onderdeel 'Beperkt Casco' gekozen? Dan lees je hieronder voor welke schade je verzekerd bent.

	Brand, storm, natuur	Diefstal, oplichting, verduistering, joyriding, inbraak	Extra verzekerde oorzaken	Ruitschade
Wel verzekerd	<p>Schade direct veroorzaakt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storm (windsnelheden van 14 meter per seconde of meer). • Rondvliegende of vallende voorwerpen door storm. • Natuurrampen (zoals hagel, overstroming en vallend gesteente). • Brand. • Explosies. • Kortsluiting in de auto • Aanrijding met vogels en loslopende dieren. De schade moet dan direct ontstaan zijn door de aanrijding met het dier. 	<p>Schade direct veroorzaakt door (een poging tot):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diefstal. • Oplichting. • Verduistering. • Joyriding. • Inbraak. 	<p>Schade direct veroorzaakt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luchtvaartuigen. • Relletjes. • Vervoer van de auto per veerboot, trein of ander vervoermiddel. <p>Vervoer van personen die bij een ongeval gewond zijn geraakt. Dit geldt alleen voor schade aan de bekleding van je auto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Herstel of vervanging van gebroken ruiten. Reparatie of vervanging moet worden gedaan door een hersteller die is aangesloten bij Glasgarant. • Schade aan je auto veroorzaakt door scherven.
Niet verzekerd	<p>Schade ontstaan door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bevriezen of lekken. • Zegen, schroeien, smelten, verkolen, broeien. • Doorbranden van elektrische apparaten of motoren. 	<p>Schade door (poging tot) diefstal, inbraak en joyriding als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je auto niet aan de beveiligings-eisen voldeed (de beveiligings-eisen staan onder 'Bijzonderheden'). • Je auto niet goed afgesloten was. • De autosleutels in de auto lagen. • De ramen van de auto niet goed dicht waren. 	<p>Schade door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Takelen of slepen van de auto. • Krassen of schrammen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruitbreuk ontstaan door een andere oorzaak dan in de 3 kolommen 'Niet verzekerd' hiervoor. • Reparatie of vervanging door een hersteller die niet is aangesloten bij Glasgarant.
Eigen risico	<p>Bij schade door deze oorzaken heb je geen eigen risico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je eigen risico staat op je polis. Dit geldt als de schade is hersteld door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. <p>Als de schade is hersteld door een bedrijf dat niet is aangesloten bij Schadegarant, wordt € 75 opgeteld bij het eigen risico op de polis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je eigen risico staat op je polis. Dit geldt als de schade is hersteld door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. <p>Als de schade is hersteld door een bedrijf dat niet is aangesloten bij Schadegarant, wordt € 75 opgeteld bij het eigen risico op de polis.</p>	<p>Je eigen risico bij ruitbreuk is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • € 0 bij reparatie door een hersteller die is aangesloten bij Glasgarant. • € 0 bij vervanging door een hersteller die is aangesloten bij Glasgarant als het eigen risico op je polis € 0 is. • € 75 bij vervanging door een hersteller die is aangesloten bij Glasgarant als het eigen risico op je polis € 150 is.

Bijzonderheden:

- **Daggeldvergoeding bij diefstal**

Is je auto gestolen? Dan gaan wij na 30 dagen over tot afhandeling van de schade als je auto nog steeds wordt vermist. Mocht de auto binnen de 30 dagen teruggevonden worden dan krijg je voor de dagen dat de auto weg was, een daggeldvergoeding. Dat is € 12,50 per dag. Dit krijg je maximaal 30 dagen.

- **Beveiligingseisen**

Om (de gevolgen van) inbraak en diefstal zoveel mogelijk te voorkomen gelden de volgende verplichte beveiligingseisen:

- Goedgekeurd en functionerend SCM Klasse 1 systeem (dubbele startonderbreking) voor auto's met cataloguswaarde tot € 50.000.
- Goedgekeurd en functionerend SCM Klasse 3 systeem (als Klasse 1, aangevuld met extra detectie) voor auto's met cataloguswaarde tussen de € 50.000 en € 80.000.
- Goedgekeurd en functionerend SCM Klasse 5 systeem (als Klasse 3, aangevuld met een voertuigvolgsysteem) voor auto's met cataloguswaarde van € 80.000 of meer.

- **Accessoires**

Accessoires zijn verzekerd tot de waarde die op je polis staat. Wij vergoeden de dagwaarde.

- **Autosleutels gestolen**

Als je autosloten vervangen moeten worden omdat een autosleutel gestolen is, betalen we maximaal € 500. Dit betalen we alleen als je autosleutel uit je huis gestolen is.

- **Vervangend vervoer**

Je kunt gebruikmaken van de Vervangend Vervoerservice als je auto wordt gerepareerd door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. Dit bedrijf biedt je een leenauto aan. Als je bij reparatie gebruikmaakt van een andere auto, dan geldt de verzekeringsovereenkomst ook voor deze vervangende auto. Dit geldt alleen als de auto voor dezelfde doeleinden wordt gebruikt. Wanneer je gebruik maakt van een vervangende auto zijn alleen de huurkosten gedekt. De brandstofkosten worden niet vergoed. Een huurauto kan alleen ter beschikking worden gesteld als je voldoet aan de voorwaarden van een autoverhuurbedrijf of het herstelbedrijf. Zoals het beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard (als borg).

1.4 Volledig Casco

Heb je aanvullend voor het onderdeel 'Volledig Casco' gekozen? Dan heb je dezelfde dekking als bij het onderdeel 'Beperkt Casco'. Hieronder lees je voor welke schade je bij 'Volledig Casco' ook verzekerd bent.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Schade aan je auto door een aanrijding. Ook als de aanrijding je schuld is.• Schade aan je auto door stoten, omslaan, in het water raken en elk ander van buiten komend onheil.• Schade terwijl je auto geparkeerd stond.• Schade aan, of verlies van, kleding die is gedragen tijdens een ongeval waarvoor deze verzekering dekking verleent.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Slijtage.• Onderdelen die kapot zijn gegaan zonder dat er een aanrijding is geweest. <p>De algemene uitsluitingen uit artikel 3 'Waarvoor ben je niet of beperkt verzekerd' zijn ook van toepassing.</p>
Eigen risico	<ul style="list-style-type: none">• Je eigen risico staat op je polis.• Dit eigen risico geldt als de schade is hersteld door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf.• Als de schade is hersteld door een bedrijf dat niet is aangesloten bij Schadegarant, wordt er € 75 opgeteld bij het eigen risico op de polis.• € 500 als de schade is veroorzaakt door gezinsleden met een leeftijd van 17 t/m 24 jaar die in je huis wonen en als dit eigen risico bij het afsluiten van de verzekering niet is afgekocht.

1.5 Schadeverzekering voor inzittenden

Met de Schadeverzekering voor inzittenden verzekert je jezelf en je passagiers tegen de werkelijke schade door een verkeersongeval. Je hebt deze verzekering als die op de polis staat. Hieronder lees je welke schade wij betalen.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Schade aan personen in je auto en hun spullen door een verkeersongeval.• De personen in je auto zijn ook verzekerd als de auto stilstaat, ze in- en uitstappen en als ze onderweg helpen bij een kleine reparatie aan de auto.• Je hond en kat zijn als 'inzittenden' ook meeverzekerd.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Schade aan de kat of hond als deze niet in een voor huisdieren bedoeld veiligheidsharnas/gordel of reismand wordt vervoerd. De reismand dient ook aan de autogordel bevestigd te worden.
Eigen risico	Je hebt geen eigen risico.
Maximum per schade per persoon	<ul style="list-style-type: none">• € 1.000.000 bij schade aan personen. Voor alle verzekerden bij elkaar.• € 5.000 bij schade aan goederen. Voor alle verzekerden bij elkaar. Is de totale schade meer dan het maximum? Dan verdelen wij de maximale betaling over alle passagiers die schade hebben.• € 2.500 voor medische kosten en € 500 bij overlijden van je hond of kat.

Bijzonderheden

- Schade die komt doordat inzittenden geen autogordel dragen wordt gezien als eigen schuld. Dit is van invloed op de hoogte van een eventuele schadevergoeding.
- Op deze dekking kan geen beroep worden gedaan door anderen dan de rechtstreeks bij het schadegeval betrokken benadeelde natuurlijke personen of hun erfgenamen.
- Wij betalen geen schadevergoeding als de inzittende recht heeft op vergoeding door een andere verzekering, al dan niet van oudere datum, of op schadevergoedingen of verstrekkingen uit andere hoofde.

1.6 Ongevallenverzekering voor inzittenden

De Ongevallenverzekering voor inzittenden keert een bedrag uit wanneer jij of je passagiers blijvend invalide raken als gevolg van een ongeval of door een ongeval komen te overlijden. Je hebt deze verzekering alleen als deze op je polis vermeld staat. Hieronder lees je welke vergoeding wij betalen.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Blijvende invaliditeit van personen die in je auto zitten tijdens een ongeval.• Het overlijden van personen die in je auto zitten tijdens een ongeval.• De personen in je auto zijn ook verzekerd als de auto stilstaat, ze in- en uitstappen en als ze onderweg helpen bij een kleine reparatie aan de auto.
Niet verzekerd	Als personen in de auto tijdens een ongeval geen autogordel om hadden, keren wij 30% minder uit dan in de tabel hiernaast staat.
Eigen risico	Je hebt geen eigen risico.
Maximum per schade	<ul style="list-style-type: none">• Bij blijvende invaliditeit € 30.000.• Bij overlijden: € 15.000.

Bij blijvende invaliditeit doen wij een uitkering die afhankelijk is van de ernst van invaliditeit. Hieronder zie je de tabel met uitkeringen bij volledig (functie)verlies.

Beide benen of voeten	€ 30.000	Eén voet	€ 15.000
Beide armen of benen	€ 30.000	Eén grote teen	€ 3.000
Eén been of voet, of één arm en hand tezamen	€ 30.000	Iedere andere teen	€ 900
Eén arm	€ 22.500	Het gezichtsvermogen van beide ogen	€ 30.000
Eén onderarm	€ 19.500	Het gezichtsvermogen van één oog	€ 9.000
Eén hand	€ 18.000	Het gehoor van beide oren	€ 15.000
Eén duim	€ 7.500	Het gehoor van één oor	€ 6.000
Eén wijsvinger	€ 4.500	Het reukvermogen	€ 3.000
Iedere andere vinger	€ 3.000	Whiplash	€ 1.500
Vijf vingers aan één hand	€ 18.000	De smaak	€ 1.500
Eén been	€ 21.000	Eén nier of milt	€ 3.000
Eén onderbeen	€ 19.500	Eén long	€ 9.000

Hoe vindt de uitkering plaats in andere gevallen?

- Bij gedeeltelijk (functie)verlies van de in deze tabel genoemde lichaamsdelen of zintuiglijke vermogens een gedeelte van de daar genoemde percentages evenredig aan de mate van het verlies
- Voor de niet genoemde gevallen van blijvende invaliditeit een gedeelte van het verzekerde bedrag, evenredig aan de mate van blijvende invaliditeit.

Hoe wordt de mate van blijvende invaliditeit vastgesteld?

- De mate van blijvende invaliditeit wordt vastgesteld op het moment dat er van een onveranderlijke toestand kan worden gesproken. Dit gebeurt in ieder geval binnen twee jaar na de ongevalsdatum. De hoogte van de uitkering wordt vastgesteld op grond van de uit medische rapporten verwachte definitieve graad van invaliditeit.
- Indien de inzittende vóór de vaststelling van de invaliditeit als gevolg van het ongeval is overleden dan is Route Mobiel geen uitkering voor blijvende invaliditeit verschuldigd;
- Indien de inzittende vóór de vaststelling van de blijvende invaliditeit - anders dan door het ongeval - is overleden dan blijft het recht op uitkering bestaan. De hoogte van de uitkering wordt bepaald volgens de, op grond van medische rapporten, verwachte definitieve graad van invaliditeit indien de verzekerde niet zou zijn overleden;
- Indien binnen 1 jaar na de ongevalsdatum nog geen blijvende invaliditeit is vastgesteld, vergoedt Route Mobiel een rente van 4% over de uitkering verminderd met eventuele voorschotuitkeringen. Deze rente gaat in op de 366ste dag na de ongevalsdatum.

Wat gebeurt er als de blijvende invaliditeit door een ongeval wordt verergerd?

De uitkering wordt dan vastgesteld op grond van het verschil tussen de mate van blijvende invaliditeit vóór en na het ongeval. Route Mobiel keert voor blijvende invaliditeit als gevolg van een ongeval niet meer uit dan 100% van het verzekerde bedrag.

Bijzonderheden

• Wie krijgt de uitkering?

De uitkering wordt gedaan aan de inzittende die het ongeval heeft gehad of aan zijn wettige erfgenamen in geval van overlijden.

• Uitkering bij overlijden

Op de uitkering die wordt gedaan bij overlijden wordt een uitkering die is gedaan voor blijvende invaliditeit (van hetzelfde ongeval) in mindering gebracht.

• Zitplaatsen

Bevinden zich op het moment van het ongeval meer inzittenden (inclusief de bestuurder) in de auto dan er verzekerde zitplaatsen zijn? Dan worden de verzekerde bedragen per inzittende naar verhouding verlaagd.

1.7 Rechtsbijstand

Met de rechtsbijstandverzekering krijgen jij en de verzekerden juridisch advies en rechtshulp. Deze verzekering wordt uitgevoerd door DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V. te Amsterdam. Je hebt deze verzekering als die op de polis staat.

Naast jezelf zijn verzekerd de gemachtigde bestuurder of passagier bij deelname aan het verkeer. Ook de erfgenamen van jou of de verzekerden kunnen een vordering instellen tot voorziening in de kosten van levensonderhoud. Dit kan alleen als er een gebeurtenis heeft plaatsgevonden waarvoor deze verzekering dekking biedt. Als je gebruik wilt maken van rechtsbijstand van DAS, neemt je direct contact op met DAS:

DAS Rechtsbijstand - Postbus 2300 - 1100 DM Amsterdam. Tel: 020 - 65 17 517.

Hieronder lees je wanneer je recht hebt op hulp en wanneer niet.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Het verhalen van schade aan je auto, op een ander die daarvoor aansprakelijk wordt gehouden.• Het verhalen van (letsel)schade van jou en/of de overige inzittenden, ontstaan tijdens het rijden in je auto.• Bij een strafzaak tegen jou en/of de overige inzittenden voor een strafbaar feit gepleegd tijdens het met de auto deelnemen aan het verkeer.• Geschillen over met een bedrijf afgesloten overeenkomsten over de aan- of verkoop, het onderhoud of de reparatie van de auto.• De rechtshulp geldt ook voor je caravan, aanhangwagens en vouwwagens als deze aan je auto gekoppeld is.• Ook verzekerd is een vervangende auto, die je gebruikt tijdens een periode van reparatie, revisie of onderhoud van je eigen auto. Maar alleen als hier geen andere verzekering voor is.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Als de bestuurder niet bevoegd was om de auto te besturen.• Geschillen over deze verzekering.• Geschillen over het gebruik van de auto voor bijzondere doeleinden, zoals taxi-, rijkschool- of koeriersdiensten.• Zaken die bij het afsluiten van de verzekering al bestonden of waarvan je toen al kon verwachten dat deze zouden ontstaan.• Als je voor een strafbaar feit vervolgd wordt, welke met (voorwaardelijk) opzet of willens en wetens (bewust) is begaan. Dit moet uit de dagvaarding blijken.• Aankoop bij een bedrijf zonder schriftelijke garantie van een merkdealer of BOVAG-garantie.
Eigen risico	Je hebt geen eigen risico, maar de rechtshulp geldt alleen voor geschillen waarvan het schadebedrag hoger is dan € 110.

Bijzonderheden:

Welke kosten krijg je vergoed?

- De kosten van de deskundigen in loondienst bij DAS worden onbeperkt vergoed.
- Er wordt maximaal € 15.000 vergoed voor het inschakelen van deskundigen (waaronder advocaten) en/of getuigen, voor proceskosten, reis- en verblijfkosten en de uitvoeringskosten.
- Ook schiet DAS maximaal € 25.000 voor als een buitenlandse overheid in verband met een gedekte strafzaak de betaling van een waarborgsom eist voor de vrijlating van jou of één van de inzittenden, teruggave van een rijbewijs of opheffing van een beslag op de verzekerde auto. Je dient dit bedrag zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen één jaar, terug te betalen.

Hoe vindt de verlening van rechtsbijstand plaats?

- DAS verleent de rechtsbijstand zelf, maar kan besluiten de behandeling over te dragen aan een advocaat. Je kunt zelf de advocaat kiezen als:
 - DAS een opdracht aan een advocaat geeft om je belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure te behartigen.
 - ook de tegenpartij voor rechtsbijstand verzekerd is en door DAS moet worden bijgestaan.De gekozen advocaat moet wel gevestigd zijn in het land waarin de zaak dient.
- Als je het niet eens bent met DAS over de aanpak of haalbaarheid van je zaak, kun je op kosten van DAS een oordeel vragen van een advocaat. Om dit oordeel onpartijdig te geven mag deze advocaat of een kantoorgenoot in de (verdere) behandeling van de zaak niet meer worden ingeschakeld. Het oordeel van deze advocaat is voor DAS bindend. DAS handelt verder volgens het advies. Als je in het ongelijk bent gesteld, mag je ook zelf verder gaan. DAS betaalt tot maximaal het verzekerde bedrag je rechtsbijstandskosten als je de zaak dan alsnog wint.

Kan DAS de behandeling stoppen?

Als DAS verwacht dat de kosten die zij voor de rechtshulpverlening moet maken hoger zijn dan je schade, kan DAS de behandeling stoppen en je schadeloos stellen.

2. Welke extra kosten betalen wij?

Waarborgsom

Het kan zijn dat een bevoegde overheidsinstantie vraagt om een waarborgsom (vanwege een verkeersongeval met de verzekerde auto). Die waarborgsom betalen wij tot een bedrag van € 50.000 als je bij ons ook recht op schadevergoeding hebt. Als de waarborgsom vrijkomt, zorg je ervoor dat je deze direct aan ons terugbetaalt.

3. Waarvoor ben je niet of beperkt verzekerd?

Naast de uitsluitingen die per onderdeel zijn aangegeven zijn er situaties waarin je ook niet verzekerd bent. Je bent niet verzekerd:

- Als je auto wordt gebruikt voor rijden op een circuit, het oefenen voor of deelnemen aan wedstrijden, behendigheidsritten of snelheidsproeven.
- Als je auto wordt gebruikt voor verhuur, rijles, leasing of als taxi.
- Als de bestuurder niet in het bezit is van een geldig rijbewijs of hem/haar de rijbevoegdheid onvoorwaardelijk is ontzegd. Of omdat hij/zij meer alcohol, drugs of medicijnen heeft genomen dan volgens de wet mag.
- Als de bestuurder weigert mee te werken aan een adem- of urinetest of bloedproef.
- Als het kenteken niet op je naam of de naam van je partner staat (waarmee je samenwoont).
- Als je bij het behandelen van een schade niet meewerkt.
- Als de schade is ontstaan door opzet of roekeloosheid.
- Als je fraudeert. Wij vergoeden geen schade en verlenen geen (rechts)hulp als bij het afsluiten van de verzekering of bij het melden van een schade fraude is gepleegd. Daarmee bedoelen wij dat er onwaarheden worden verteld om schadevergoeding te krijgen. Komen wij daar achter en hebben wij kosten gemaakt? Dan moet je de door ons gemaakte kosten terugbetalen. Wij beëindigen dan ook direct de polis, kunnen aangifte doen bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.
- Als je de schade had voordat je verzekering begon.
- Voor schade in geval van molest, atoomkernreacties, aardbevingen en vulkanische uitbarstingen of schade door een chemisch, biologisch, biochemisch of elektromagnetisch wapen.

Waarvoor krijg je geen vergoeding?

- Als er illegale autoaccessoires zijn (bijv. een radardetector) die beschadigd of gestolen zijn.
- Zijn de accessoires meer waard dan de verzekerde waarde waarvoor is gekozen? Dan wordt bij schade of diefstal het meerdere niet uitgekeerd. Dit geldt niet voor de accessoires die in de fabriek op of in je auto zijn aangebracht.
- Als er schade is aan, of verlies van, losse spullen die je ook buiten de auto kunt gebruiken. Bijvoorbeeld je navigatiesysteem, je mobiele telefoon of een draagbare dvd-speler.
- Voor schade die je hebt doordat je je auto niet kunt gebruiken.
- Voor schade die je hebt doordat je auto na reparatie minder waard is.
- Voor schade die ontstaat als er beslag op je auto is gelegd.
- Voor schade die het gevolg is van bijzondere afspraken. Bijvoorbeeld afspraken over boetes of garantie.

• Terrorisme

Heb je schade die het gevolg is van terrorisme? Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vind je op www.terrorismeverzekerder.nl. Ontvang je de regeling liever op papier? Bel dan met de Schadeassistent van Route Mobiel: +31 (0)72 518 01 60.

4. In welke landen ben je verzekerd?

Wil je weten in welke landen de autoverzekering geldig is? Kijk dan op je groene kaart.

5. Hoe is de schadebehandeling geregeld?

5.1 Hoe stellen wij je schade vast?

Wij kunnen op verschillende manieren de schade vaststellen.

1. Wij bepalen de schade samen met je en/of de reparateur van je auto.
2. Wij vragen aan een deskundige om de schade te bepalen. Dit vindt plaats op onze kosten en in overleg met je reparateur.

Bij verschil van mening mag je op eigen kosten een deskundige inschakelen. Je deskundige en onze deskundige kiezen samen vooraf een derde deskundige. Als de deskundigen het niet eens zijn over de schade, dan beslist de derde deskundige. Deze derde deskundige stelt dan vast wat de schade is voor jou en voor ons. Zijn beslissing is bindend. Dat betekent dat de derde deskundige het laatste woord heeft.

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

5.2 Welk bedrag ontvang je?

Wij vergoeden bij schade uitsluitend de reparatiekosten.

Als reparatie niet mogelijk is of als de reparatiekosten hoger zijn dan het verschil tussen de waarde vlak voor de schade en de waarde na de schade dan spreken we van totaal verlies. Wij betalen dan niet de reparatiekosten, maar het verschil.

Rekenvoorbeeld totaal verlies

De verkoopwaarde van de auto vóór de schade volgens Bovag/ANWB	€ 20.000
10% gelijkwaardige autoregeling	€ 2.000 +
Waarde van de auto vóór de schade	€ 22.000
De (rest)waarde na de schade is	€ 4.000 -
Vershil	€ 18.000
De reparatiekosten bedragen	€ 25.000
Van ons ontvang je dan	€ 18.000
Van de opkoper van het wrak ontvang je	€ 4.000 +
Totaal	€ 22.000

Nieuwwaarderegeling

Als je auto nog geen jaar oud is en er is sprake van Totaal Verlies, dan betalen wij de volledige nieuwwaarde van je auto.

Gelijkwaardige autoregeling

Als je auto ouder is dan één jaar en er is sprake van Totaal Verlies, dan krijgt je 10% bovenop de verkoopwaarde zoals vermeld op de BOVAG/ANWB koerslijst.

Waardebepaling

Bij het bepalen van de waarde van de auto vóór de schade gebruiken wij de gelijkwaardige autoregeling. Dit betekent dat de waarde wordt gebaseerd op de verkoopwaarde die vermeld staat in Bovag/ANWB koerslijst, plus 10%.

Verlengde nieuwwaarderegeling

Als je auto nog geen 3 jaar oud is en er is sprake van Totaal Verlies, dan betalen wij de volledige nieuwwaarde van je auto. Na de 3 jaar geldt de gelijkwaardige autoregeling. Heb je gekozen voor de verlengde nieuwwaarderegeling dan staat dat op je polis.

Let op: Voor geïmporteerde auto's betalen wij maximaal de dagwaarde.

Als er Totaal Verlies van je auto is vastgesteld dan mogen wij beslissen wie de nieuwe eigenaar van het wrak wordt. Wanneer je het wrak toch aan iemand anders verkoopt, dan vervalt je recht op een schadevergoeding.

6. Hoe krijg je premiekorting of premietoeslag?

De hoogte van de premies voor de WA-verzekering, Beperkt Casco verzekering en Volledig Casco verzekering hangt af van het aantal jaren dat je aantoonbaar schadevrij rijdt.

- Als je de verzekering afsluit, kijken we naar het aantal jaren dat je zonder schade hebt gereden (schadevrije jaren). Dat moet je kunnen aantonen. Vervolgens stellen wij je Bonus/Malus-trede vast (zie B/M-trede in de Bonus/Malus-tabel). Deze B/M-trede bepaalt hoeveel korting of toeslag je krijgt op je premie.
- Als je een jaar zonder schade hebt gereden, stijgt je één trede.

6.1 Wat zijn de premiegevolgen als je schade hebt?

- Als wij in een verzekeringsjaar een schade vergoeden die wij niet kunnen verhalen, dan passen wij de B/M-trede aan. Dit doen wij volgens de Bonus/Malus-tabel.
- Je hebt het recht een schade alsnog zelf te betalen. Dit kan tot 12 maanden nadat wij je de omvang van de schade hebben doorgegeven. Je B/M-trede wordt dan weer hersteld.
- Schades zoals die staan onder het kopje 'Beperkt Casco', hebben geen invloed op je B/M-trede.
- Schades met een voetganger of fietser hebben geen invloed op je B/M-trede. Dit geldt alleen als de bestuurder van de auto aansprakelijk is zonder schuld te hebben aan de aanrijding.

6.2 Bonus/Malus tabel

Hieronder zie je de Bonus/Malus-tabel.

B/M-trede (kortings trede)	Schadevrije jaren	Korting	B/M-trede (kortingstrede) na 1 verzekeringsjaar			
			Zonder schade	Met 1 schade	Met 2 schaden	Met 3 schaden of meer
0	-5	+ 56%	1	0	0	0
1	-4	+ 15%	2	0	0	0
2	-3	4%	3	0	0	0
3	-2	18%	4	0	0	0
4	-1	28%	5	1	1	0
5	0	38%	6	2	1	0
6	1	42%	7	3	1	0
7	2	52%	8	4	1	0
8	3	58%	9	5	1	0
9	4	64%	10	6	2	0
10	5	68%	11	7	3	0
11	6	72%	12	7	3	0
12	7	76%	13	8	4	0
13	8	78%	14	8	4	0
14	9	80%	15	9	5	0
15	10	80%	16	10	6	0
16	11	80%	17	11	6	0
17	12	80%	18	12	7	0
18	13	80%	19	13	7	0
19	14	80%	20	14	8	0
20	15 of meer	80%	20	15	8	1

Voorbeeld

Bij trede 9 krijg je 64% korting op de premie.

Na een jaar schadevrij gereden te hebben ga je naar trede 10 (68% korting).

Bij één schade ga je van trede 9 naar trede 6 (42% korting)

Let op: een jaar met schade zonder verlies van korting geldt niet als een schadevrij jaar. Stel je hebt schade en staat op trede 19 met 80% korting. Als de schade dan niet te verhalen is, val je terug naar trede 14. Je korting blijft 80%, maar er is geen sprake van een schadevrij jaar.

7. Algemene regels

7.1 Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat wij je met respect behandelen. Ook mag je van ons verwachten dat we betalen voor schade die verzekerd is en dat wij je helpen om je schade zo snel mogelijk te herstellen.

7.2 Wat verwachten wij van je?

Wij verwachten van je dat je er alles aan doet om schade te voorkomen, dat je je aan de wet houdt en dat je met ons meewerkt. Wij verwachten ook dat je belangrijke wijzigingen zo snel mogelijk aan ons doorgeeft:

Bij schade

- Doe altijd zo snel mogelijk aangifte bij de politie bij diefstal en joyriding, als je schade hebt door een aanrijding, schade door poging tot diefstal of door vandalisme. En stuur ons het bewijs van je aangifte.
- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Meld de schade zo snel mogelijk.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen.
- Werk mee aan onze inspanningen om de schade te herstellen.
- Hebben wij vragen of geven wij aanwijzingen? Dan verwachten wij dat je met ons meewerkt.
- Ben je via deze verzekering niet verzekerd voor bepaalde diensten en kosten? Dan verwachten wij van je dat je onze rekeningen of die van onze alarmcentrale binnen dertig dagen na de datum van ontvangst of de datum die op de rekening is vermeld, betaalt. Betaal je niet? Dan kunnen wij de vordering incasseren. Alle extra incassokosten zijn dan geheel voor je eigen rekening.
- Wij verwachten van je dat je meewerkt bij het verhalen van schade en kosten op derden, eventueel door overdracht van aanspraken.

Verkoop van je auto of wijzigingen

Geef belangrijke wijzigingen die van invloed kunnen zijn op je verzekering of de hoogte van de premie altijd binnen 14 dagen aan ons door. Bijvoorbeeld:

- Verkoop van je auto.
- Aanbrengen van extra accessoires of voorzieningen aan je auto.

Informatie

De volgende informatie moet je binnen 30 dagen na de wijziging aan ons doorgeven:

- Adreswijziging. Berichten die wij zenden naar je laatst bij ons bekende adres, zien wij als informatie die je heeft bereikt en waar je kennis van hebt kunnen nemen.
- Als het IBAN wijzigt waarvan wij de premie afschrijven.

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

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

7.3 Wanneer begint je verzekering?

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

7.4 Wanneer eindigt je verzekering?

Als de verzekering begint, ben je één jaar verzekerd. Aan het eind van elk verzekeringsjaar verlengen wij je verzekering automatisch met weer één jaar. Je kunt je verzekering dagelijks beëindigen. De verzekering eindigt de dag nadat wij je opzegging hebben ontvangen, of op de datum waarop je wilt dat de verzekering eindigt. Die datum moet uiteraard in de toekomst liggen. De premie die je te veel hebt betaald omdat je bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan je terug.

7.5. Mogen wij je verzekering stoppen?

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

Twee maanden na onze opzegbrief:

- Aan het einde van een verzekeringsjaar mogen wij je verzekering zonder reden opzeggen. Als wij dit doen, laten wij je dit minimaal twee maanden voor het einde van het verzekeringsjaar weten.
- Je hebt ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen je de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij je verzekering niet hebben geaccepteerd.
- Je hebt vaak of onduidelijke conflicten bij ons gemeld.
- Je hebt de premie niet of niet op tijd betaald.

Wat doen wij als je vaak of onduidelijke conflicten bij ons meldt?

Als je vaak of onduidelijke conflicten meldt, kan dat voor ons reden zijn om te bekijken wat de oorzaken van deze conflicten zijn. Wij bekijken dan ook of je conflicten in de toekomst kunt voorkomen. Wil je daaraan niet meewerken of denken wij dat je gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij je verzekering beëindigen.

Direct:

Je hebt gefraudeerd.

Met fraude bedoelen wij dat je ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven:

- bij het sluiten van de verzekering;
- bij schade.

TOELICHTING

Wat bedoelen wij met fraude?

Met fraude bedoelen wij dat er bij het sluiten van de verzekering of bij schade onwaarheden worden verteld.

Voorbeelden zijn:

- Bij het sluiten van een verzekering vermeld je bewust niet dat een andere verzekeraar je een verzekering heeft geweigerd of opgezegd, met de bedoeling ons te misleiden.
- Je meldt dat een schade zojuist ontstaan is. De schade is in werkelijkheid al voor de ingangsdatum van deze verzekering ontstaan.
- Er wordt een hoger bedrag aan schade opgegeven dan er in werkelijkheid is geleden.
- Er wordt een schade gemeld die er in werkelijkheid niet is of de toedracht van de schade is in werkelijkheid anders dan opgegeven.

In deze situaties wordt de verzekering automatisch beëindigd:

- Als de verzekeringnemer geen vaste woonplaats meer heeft in Nederland. De verzekering eindigt 30 dagen na vertrek.
- Als de verzekeringnemer zich blijvend in het buitenland heeft gevestigd of als de verzekeringnemer meer dan 6 maanden in het buitenland verblijft. De verzekering eindigt 30 dagen na vertrek.
- Als de verzekeringnemer, of de erfgenamen, geen belang meer hebben bij de auto, bijvoorbeeld omdat de auto is verkocht. Dit moet binnen 14 dagen aan ons worden gemeld.
- Als de auto in het buitenland wordt gestald of een buitenlands kenteken gaat voeren.
- Als de verzekeringnemer overlijdt is de auto nog een maand verzekerd. Daarna eindigt de verzekering automatisch.

7.6 Premiebetaling

Op welke manier betaal je de premie?

Als je bij het afsluiten van de verzekering toestemming hebt gegeven voor automatische incasso, dan schrijven wij de premie automatisch af van je IBAN rond de datum waarop je de premie moet betalen.

Heb je ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet je er zelf voor zorgen dat je de premie iedere keer tijdig aan ons betaalt.

Op welk moment betaalt je de premie?

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

Wat gebeurt er als je niet op tijd betaalt?

Betaal je de premie niet op tijd, of kan de premie niet op tijd automatisch door ons worden afgeschreven omdat je bijvoorbeeld te weinig saldo hebt? En betaal je de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan ontvang je van ons een herinnering. Je hebt dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doe je dat niet, dan wordt de verzekering tijdelijk stopgezet. Je bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop je de premie had moeten betalen. Je blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering gaat weer in, één dag nadat wij alle openstaande premie hebben ontvangen.

7.7 Bescherming persoonsgegevens

Als je klant bij ons wordt, rechtstreeks of via een adviseur, vragen wij om je persoonsgegevens.

Deze gegevens kunnen we gebruiken om:

- overeenkomsten met je te sluiten en om die te kunnen uitvoeren
- statistisch onderzoek te doen
- te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft
- fraude te voorkomen en te bestrijden
- te voldoen aan de wet
- de relatie met je te onderhouden en uit te breiden

Route Mobiel hoort bij de groep van ondernemingen van VIVAT Verzekeringen (een handelsnaam van REAAL N.V.). VIVAT Verzekeringen is binnen deze groep verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens door haarzelf en haar groepsondernemingen. Wil je meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op routemobiel.nl/privacy-policy voor ons privacy- en cookiebeleid.

Als je DAS om hulp vraagt, dan heeft DAS je persoonlijke gegevens. Deze gegevens gebruikt DAS om vast te stellen of je recht hebt op hulp en om je hulp te geven. Maar ook om fraude te voorkomen en te bestrijden en voor statistisch onderzoek.

Verder houden zowel DAS als wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vind je op www.verzekeraars.nl.

Je schade- en verzekeringsgegevens wisselen DAS en 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.

7.8 Klachten en geschillen

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

Waar kunt je een klacht melden?

Ben je niet tevreden over ons product of ons werk? Dan willen wij dit graag van je horen. Dit geeft ons de kans je op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met de Route Mobiel medewerker die jou en je verzekering(en) kent. Dit kan de medewerker zijn die je eerder hebt gesproken zoals iemand van de Route Mobiel Klantenservice of de medewerker die je schade 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@routemobiel.nl, of het klachtenformulier in te vullen op www.routemobiel.nl/contactformulier.

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

Route Mobiel
Ter attentie van de Directie
Antwoordnummer 125
1800 VB Alkmaar

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

Heb je Rechtsbijstand aanvullend verzekerd en ben je niet tevreden over de juridische dienstverlening van DAS? Bespreek je klacht dan eerst met de juridische medewerker die je zaak behandelt. Deze kijkt samen met je hoe hij je bezwaren weg kan nemen. Kom je er samen niet uit? Dan kun je je klacht bespreken met de leidinggevende van de juridisch medewerker. Blijf je ontevreden? Dan kun je een schriftelijke klacht sturen aan de directie van DAS:

DAS
T.a.v. de directie
Karspeldreef 15
1102 BB Amsterdam

Meer informatie over deze klachtregeling kun je lezen op www.das.nl/klantenservice.

Klachten- en geschillenprocedure KiFiD

Vind je dat Route Mobiel of DAS je klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden 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.

7.9 Kunnen de premie en de voorwaarden wijzigen?

Wij kunnen de premie en/of de voorwaarden van deze verzekering tussentijds wijzigen. Als je het daar niet mee eens bent, dan kun je de verzekering stoppen.

Het kan zijn dat het aantal schadevrije jaren dat je hebt opgegeven niet klopt, terwijl de verzekering toch al afgesloten is. Dan kunnen wij het premiebedrag aanpassen met terugwerkende kracht. Dat betekent dat wij uitrekenen wat je vanaf het begin had moeten betalen. Dus vanaf het moment dat je de verzekering afsloot. Je moet dan bijbetalen of krijgt premie terug.

7.10 Kun je je schade ook vergoed krijgen onder een andere verzekering?

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

7.11 Wat bedoelen wij met?

- **Accessoires:** onderdelen die op eenvoudige wijze in of aan het motorrijtuig zijn gemonteerd.
- **Atoomkernreactie:** elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.
- **Auto:** de auto die op je polis (verzekeringsbewijs) staat en waarvoor het rijbewijs categorie B of BE nodig is.
- **Cataloguswaarde:** de waarde van de auto zoals deze was aan de hand van de prijslijst van de fabrikant of importeur op het moment van afgifte van deel I van het kentekenbewijs.
- **Eigen risico:** het bedrag dat voor je eigen rekening blijft.
- **Fraude:** Met fraude bedoelen wij dat er bij het afsluiten van de verzekering of bij schade onwaarheden worden verteld. Er wordt een hoger bedrag aan schade opgegeven dan er in werkelijkheid is geleden. Of er wordt een schade gemeld die er in werkelijkheid niet is. Of de toedracht van de schade is in werkelijkheid anders dan opgegeven.
- **Invaliditeit:** Onder invaliditeit wordt verstaan het geheel of gedeeltelijk verlies van enig deel of orgaan van het lichaam van verzekerde, dan wel het geheel of gedeeltelijk functieverlies van enig deel of orgaan van het lichaam van verzekerde.
- **Inzittenden:** De inzittenden van de bij Route Mobiel verzekerde personenauto die met toestemming van jou daarin worden vervoerd op een voor personenvervoer bestemde zitplaats, de bestuurder daarbij inbegrepen. Onder inzittende wordt ook verstaan hij die in of uit de personenauto stapt en hij die onderweg de personenauto in verband met een defect heeft verlaten en zich nog in de onmiddellijke nabijheid van de personenauto bevindt.
- **Meeruitvoering:** dit zijn alle wijzigingen of aanvullingen aan de basisuitvoering van de auto.
- **Nieuwwaarde:** de waarde van de auto zoals in de laatst bekende prijslijst staat van de fabrikant. Inclusief de meeverzekerde meeruitvoering en accessoires.
- **Ongeval:** Onder ongeval wordt verstaan een plotseling van buitenaf rechtstreeks op het lichaam inwerkende gebeurtenis van gewelddadige aard waaruit geneeskundig vast te stellen letsel of overlijden voortvloeit.
- **Ruiten:** Ruiten van de auto inclusief zonnedak. Geen ruiten zijn: koplampglazen en koplampruit.
- **SCM:** Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging, www.scm.nl.
- **Schade:** Met schade bedoelen wij schade aan spullen of aan personen. En kosten die een direct gevolg zijn van schade aan spullen en personen.
- **Schadegarant:** herstelbedrijven die werken voor Schadegarant (www.Schadegarant.nl).
- **Verkoopwaarde:** met de verkoopwaarde wordt bedoeld de waarde van de auto voor het ontstaan van de schade, volgens de koerslijst van de BOVAG/ANWB.
- **Vervangend vervoer:** een soortgelijke auto (maximaal middenklasse) die je te leen krijgt als je auto gerepareerd wordt.
- **Molest:**
 - **Gewapend conflict:**
Elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of de een de ander, bestrijden met gebruik van militaire machtsmiddelen. Dat betekent dat die partijen een ruzie of meningsverschil uitvechten met wapens. Onder een gewapend conflict verstaan wij ook het gewapend optreden van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 - **Burgeroorlog:**
Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is. Dat betekent dat mensen uit hetzelfde land geweld tegen elkaar gebruiken.
 - **Opstand:**
Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag. Bijvoorbeeld: burgers zijn boos op de regering en gaan vechten tegen de regering.
 - **Binnenlandse onlusten:**
Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, op verschillende plaatsen binnen een staat. Bijvoorbeeld als mensen boos de straat op gaan in verschillende steden in een land.
 - **Oproer:**
Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag. Een groep mensen die boos is op een partij die anderen vertelt wat ze wel en niet mogen. Bijvoorbeeld de politie.
 - **Muiterij:**
Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn. Het gaat hier om mensen binnen bijvoorbeeld het leger die zich tegen hun leidinggevendenden keren.
- **Je of jij:** De persoon die bij ons de verzekering heeft gesloten, de verzekeringnemer
- **Verzekeringsjaar:** Een jaar nadat de verzekering is gestart en ieder jaar dat daar op volgt.
- **Wij:** Route Mobiel, kantoorhoudend te Alkmaar aan de Wognumsebuurt 10, is een handelsnaam van Reaal Schadeverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Zoetermeer, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het Wftregister van de AFM onder vergunningnummer 12000468.
- **Zegen:** Een voorwerp bloot stellen aan zo'n hoge hitte dat de buitenkant licht/gedeeltelijk verbrand (zwart blaakt).

ROUTE MOBIEL Postbus 600, 1800 AP Alkmaar

Telefoon klantenservice 072 - 5 185 640

Internet www.routemobiel.nl

