

VOORWAARDEN - CYBERPROTECT

De dekking van huidige verzekering wordt u slechts verleend voor zover deze genoemd is op het laatst afgegeven polisblad.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

1. Definities
2. Grondslag van de verzekering
3. Andere verzekeringen
4. Verplichtingen na schade
5. Algemene uitsluitingen
6. Verval van rechten
7. Premie
8. Wijziging van premie en voorwaarden
9. Wijziging van het risico
10. Overgang verzekerd belang
11. Duur en einde van de verzekering
12. Adres
13. Privacyreglement
14. Toepasselijk recht
15. Klachten en geschillen

Hoofdstuk 2. Dekking van de verzekering

Rubriek: Juridische inlichtingen

Rubriek: Rechtsbijstand

1. Inleiding
2. Algemene regels voor de verzekering
3. Hoe doet u een beroep op de polis?
4. In welke gevallen bestaat geen aanspraak op rechtsbijstand?
5. Aanstelling van een advocaat
6. Voor welke schadegevallen kan u een beroep doen op onze verzekering en welke zijn onze prestaties?
 - A. Identiteitsdiefstal
 - B. Frauduleus gebruik van betaalmiddelen
 - C. Aantasting van de e-reputatie
 - D. Schade in geval van aankoop van een materiele roerende zaak bij een e-handelaar
 - E. Schade in geval van een aankoop van een dienst bij een e-handelaar

- Smaad en/of laster bestaat uit een opzettelijke bewering of aantijging van een feit dat iemands eer of goede naam aanrandt met het kennelijk doel om daaraan ruchtbaarheid te geven. Smaad kan ook geschieden door middel van geschriften of afbeeldingen.
 - Belediging is een krenkende uiting, de uitdrukking van minachting of een scheldwoord, dat zich van laster onderscheidt doordat het geen aantijging van een feit inhoudt.
 - De aantasting van het privéleven en van de persoonlijke gegevens kan met name betrekking hebben op gevoelige gegevens/grondrechten (liefdesleven, de gezondheid en/of lichamelijke integriteit, etnische oorsprong, geloofsovertuiging, ...) alsook op de persoonlijkheidsrechten van de verzekerde (imagorechten, portretrechten, ...)
- 1.2 Derde
Iedere persoon anders dan de verzekerde(n).
 - 1.3 E-handelaar
Natuurlijke personen en rechtspersonen (handelsbedrijven) die bedrijfsactiviteiten in de normale beroepsbedrijfsuitoefening uitvoeren op het Internet.
 - 1.4 Frauduleus gebruik van betaalmiddelen
Het niet-toegestaan gebruik, door een derde, van cheques (uitgezonderd reischeques, restaurantticket, ecocheques), bankkaarten (aankopen en geldopnames bij geldautomaten), elektronisch geld (elke monetaire waarde) ten nadele van de verzekerde.
 - 1.5 Identiteitsdiefstal
De identiteitsdiefstal wijst op een niet-toegestaan gebruik van identificatiegegevens of legaliseringgegevens van de identiteit van de verzekerde door een derde met de bedoeling een bedrieglijke handeling uit te voeren die schade berokkent aan de verzekerde.
De identificatiegegevens hebben betrekking op gegevens van de burgerlijke stand van de verzekerde zoals het postadres of fysieke adres, het telefoonnummer, de identiteitskaart, het paspoort, het rijbewijs, het kentekenbewijs of internationale motorrijtuigverzekeringskaart van een voertuig toebehorend aan de verzekerde, het bankidentiteitsbewijs, het persoonlijk BSN-nummer. De legaliseringgegevens hebben betrekking op identificeerders, logins, paswoorden, IP-adressen, mailadressen, nummers van bankpassen en/of creditcards (wanneer geen enkele debitering werd uitgevoerd), vingerafdrukken.
 - 1.6 Intellectuele eigendom
Is een verzamelnaam voor enerzijds een aantal rechten van industriële eigendom en anderzijds rechten van literaire en artistieke eigendom.

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen.

1. Definities

1.1 Aantasting van de e-reputatie

De aantasting van de e-reputatie duidt op een aantasting van het privéleven en van de persoonlijke gegevens van de verzekerde op internetsites, zoals laster, smaad, belediging alsook door de publicatie van persoonlijke informatie die het privéleven van de verzekerde kunnen aantasten door onder meer een foto, een geschrift, een video, een publicatie gepubliceerd op een blog, discussieforum, sociaal netwerk, website, ...

Verwijst tevens ook naar iedere numerieke identiteitsdiefstal van de verzekerde:

- 1.7 Internet
Wereldwijd systeem van koppeling van informaticanetwerken dat gebruikmaakt van een gestandaardiseerd geheel van protocollen voor de gegevensoverdracht en dat over de grenzen van de landen heen gaat. Dit netwerk is toegankelijk via informatietoets zoals personal computers, tablets, mobiele telefoons ... Het stelt informatie ter beschikking op informatiedragers zoals elektronische berichtgeving, instant berichtgeving of chat, websites, blogs, discussieforums, sociale netwerken.
- 1.8 LAR: De rechtsbijstandsschadegevallen worden beheerd door LAR (voluit: De Verenigde Verzekerden), een onafhankelijke maatschappij gespecialiseerd in de behandeling ervan, waaraan AXA Assistance de opdracht geeft om deze te beheren overeenkomstig artikel 4b) van het Belgisch Koninklijk Besluit van 12 oktober 1990 betreffende de rechtsbijstandsverzekering.
Statutaire zetel: Troonstraat 1 - 1000 Brussel, België
– tel: +32 2 678 55 50 – fax: +32 2 678 53 60,
Internet: www.lar.be – BTW BE 0403.250.774 – RPR Brussel.
- 1.9 Maatschappij:
de besloten vennootschap Gouda & Bredius BV, gevestigd te La Guardiaweg 84, 1043 DK Amsterdam, Nederland, in deze handelend als gevolmachtigde namens de verzekeraar.
- 1.10 Ongeval
Plotselinge gebeurtenis die een lichamelijk letsel of het overlijden teweegbrengt en waarvan de oorzaak, of één van de oorzaken, buiten het bereik van de getroffen ligit.
- 1.11 Oproer
Gewelddadige manifestatie, zelfs als ze niet beraamd is, van een groep personen, die met opgehitste gevoelens plaatsvindt en gekenmerkt wordt door ongeregelde of onwettige daden, alsook door verzet tegen de organen die met de handhaving van de openbare orde belast zijn zonder dat een dergelijke beweging noodzakelijk tot doel heeft de gestelde openbare machten omver te werpen.
- 1.12 Privéleven
Alle activiteiten die u onderneemt en alles wat u kan overkomen buiten de uitoefening van een (zelfstandig) beroep of bedrijf (of een nog te starten beroep en bedrijf).
- 1.13 Schadegeval
Elke betwisting waarbij de verzekerde ertoe gebracht wordt een recht te doen gelden of zich tegen een aanspraak te verzetten, tot en met een rechtsgeding; en ook alle vervolgingen waarbij de verzekerde ertoe gebracht wordt zich te verdedigen voor een strafrechter en/of burgerlijke rechter.
Als eenzelfde schadegeval geldt elke opeenvolging van geschillen die uit eenzelfde schadeveroorzakend feit, waarin een of meerdere personen, verzekerde of derde, betrokken zijn, voortvloeien of met elkaar in verband staan. Onder met elkaar in verband staan verstaat men het feit dat een schadegeval nauwe, al dan niet juridische, verbanden vertoont die eventueel bij een rechtsvordering het samenvoegen met een andere betwisting of geschil kunnen rechtvaardigen. In geval van buitencontractuele aansprakelijkheid (onrechtmatige daad), wordt de gebeurtenis waaruit het schadegeval voortvloeit, beschouwd als zich te hebben voorgedaan op het ogenblik waarop het schadeveroorzakende feit zich voordoet. In alle andere gevallen wordt de gebeurtenis waaruit het schadegeval voortvloeit, beschouwd als zich te hebben voorgedaan op het ogenblik waarop de verzekerde, zijn tegenstander of een derde een wettelijke of contractuele verplichting of voorschrift begonnen is niet na te leven of verondersteld wordt begonnen te zijn ze niet na te leven.
Wij verlenen dekking in schadegevallen ten gevolge van een gebeurtenis, die is overkomen tijdens de geldigheidsduur van de verzekeringsovereenkomst (onder voorbehoud van de wachttijden) die uiterlijk 60 dagen na afloop van het contract zijn aangemeld, tenzij de verzekerde bewijst dat hij ons heeft gewaarschuwd zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk was, voor zover echter de verzekerde vóór de sluiting van het contract geen kennis had van de situatie die tot het schadegeval aanleiding heeft gegeven, of hij bewijst dat hij vóór die datum onmogelijk kennis kon hebben van de bewuste situatie.
- 1.14 Voeging in het strafproces als benadeelde partij
Afgifte van een bedrag in handen van de rechter via een gerechtvaardigde klager die ernaar streeft de gegrondheid van zijn klacht te waarborgen met voeging in het strafproces als benadeelde partij.
- 1.15 Veilingsite
Verkoop via Internet waarbij meerdere bieders een bod doen om een voorwerp te kopen.
- 1.16 Verzekerde:
Voor de formule "single"
– uzelf, in uw hoedanigheid van verzekeringsnemer, natuurlijk persoon
Voor de formule "familie"
– uzelf, in uw hoedanigheid van verzekeringsnemer
– uw samenwonende echtgeno(o)t(e)e, geregistreerd of samenwonende partner
– uw kinderen en die van uw samenwonende echtgeno(o)t(e)e of partner, die bij u inwonen op het adres vermeld in de bijzondere voorwaarden
– uw minderjarige kinderen, en die van u samenwonende echtgeno(o)t(e)e, of (geregistreerd) partner, zelfs als ze niet bij u inwonen
– uw meerderjarige ongehuwde kinderen jonger dan 26 jaar en die van uw samenwonende echtgeno(o)t(e)e of (geregistreerd) partner, wanneer ze niet bij u inwonen en hun studies verderzetten.
- 1.17 Verzekeraar: INTER PARTNER ASSISTANCE NV, met statutaire zetel te België, 1050 Brussel, Louizalaan 166, verzekeringsmaatschappij erkend door de NBB onder het nummer 0487, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055, lid van de AXA Assistance groep, werkzaam onder de commerciële benaming "AXA ASSISTANCE".
AXA Assistance is voor assistentie 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar op het telefoonnummer 020 – 574 57 31.

- 1.18 Verzekeringsjaar
De periode begrepen tussen:
– de aanvangsdatum van het contract en de eerste hoofdvervaldag
– twee hoofdvervaldagen
- de laatste hoofdvervaldag en de datum van verbreking van het contract.

1.19 Verzekeringnemer:
De natuurlijke persoon die het verzekeringcontract is aangegaan.

1.20 Wachtijd
Periode die van start gaat op de aanvangsdatum van de dekkingen, tijdens welke periode geen dekking door de verzekeraar wordt verleend.

2. Grondslag van de verzekering.

Deze verzekering is aangegaan op basis van de juistheid en volledigheid van de door de verzekeringnemer op het (digitale) aanvraagformulier verstrekte gegevens. Verzwegen gegevens en onjuist of onvolledig gegeven antwoorden kunnen directe opzegging van deze verzekeringsovereenkomst door de verzekeraar en verlies van dekking tot gevolg hebben.

3. Andere verzekeringen.

Indien de schade tevens door één of meer andere verzekeringen is gedekt en blijkt dat het gezamenlijke bedrag van alle verzekeringen de schadeomvang overtreft, worden het voor de desbetreffende rubriek verzekerd bedrag en toepasselijke uitkeringsmaxima verminderd naar evenredigheid van het gezamenlijke bedrag van de verzekeringen en de waarde van het verzekerde. Vermindering of teruggave van premie vindt niet plaats.

4 Verplichtingen na schade.

- 4.1 Zodra de verzekeringnemer kennis draagt van een gebeurtenis die voor de verzekeraar tot een verplichting tot uitkering kan leiden is hij verplicht:
- 4.1.1 die gebeurtenis zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is aan de verzekeraar te melden;
- 4.1.2 alle maatregelen te nemen ter voorkoming en beperking van reeds ingetreden en onmiddellijk dreigende schade;
- 4.1.3 in geval van een strafbaar feit dat binnen de dekking van huidige verzekering valt, terstond aangifte te doen bij de politie;
- 4.1.4 op verzoek van de verzekeraar een schriftelijke en ondertekende verklaring omtrent de oorzaak, toedracht en omvang van de schade te overleggen;
- 4.1.5 zijn volle medewerking te verlenen bij de regeling van de schade en zich te onthouden van elke handeling, die de belangen van de verzekeraar en/of de maatschappij zou kunnen schaden;
- 4.1.6 aan de verzekeraar op te geven welke andere verzekeringen op de schade of het verzekerde object of delen daarvan ten tijde van de schade van toepassing zijn;
- 4.1.7 de aanwijzingen van de verzekeraar of de door deze ingeschakelde deskundigen nauwkeurig op te volgen en de ter zake van de schade gestelde vragen volledig en naar waarheid te beantwoorden;
- 4.1.8 in geval van aansprakelijkheid zich te onthouden van al hetgeen waaruit erkenning van schuld of aansprakelijkheid zou kunnen worden afgeleid;
- 4.1.9 alle gegevens die op een schade betrekking hebben aan de verzekeraar op te geven en de daarop

betrekking hebbende brieven en andere stukken onmiddellijk aan de verzekeraar te zenden.

- 4.2 Deze verzekering geeft geen dekking, indien de verzekeringnemer een van deze verplichtingen niet is nagekomen en daardoor enig redelijk belang van de verzekeraar heeft geschaad.

5. Algemene uitsluitingen.

Deze verzekering geeft geen dekking voor schade:

- 5.1 waarover verzekeringnemer of een andere belanghebbende opzettelijk onjuiste informatie verstrekt;
- 5.2 die naar objectieve maatstaven voor verzekeringnemer of een andere belanghebbende bij deze verzekering het beoogde of zekere gevolg is van zijn handelen of nalaten;

6 Verval van rechten.

In elk geval vervalt het recht op uitkering, indien de aanmelding van een schade niet plaatsvindt binnen drie jaar na de gebeurtenis. Deze termijn geldt niet als de verzekeringnemer aantoont, dat hem ter zake van de te late aanmelding redelijkerwijs geen verwijt treft.

7. Premie.

- 7.1 De premie voor deze verzekering is onder meer gebaseerd op het aantal verzekerde rubrieken. Indien gedurende de looptijd van deze verzekering de dekking voor één of meer rubrieken worden beëindigd – ongeacht de reden daarvan – heeft de maatschappij het recht de premie voor de resterende rubrieken, evenals de totale premie voor deze verzekering aan te passen aan de nieuwe situatie.
- 7.2.1 De verzekeringnemer dient de premie, de kosten en de assurantiebelasting te betalen uiterlijk op de 30e dag nadat zij verschuldigd worden.
- 7.2.2 Indien de verzekeringnemer het verschuldigde bedrag weigert te betalen of niet binnen de gestelde termijn betaalt, zal de maatschappij de verzekerde een aanmaning versturen waarin de verzekeringnemer aan zijn betalingsverplichting wordt herinnerd en waarin op de gevolgen van niet-betaling wordt gewezen. Indien na een termijn van 14 dagen na de aanmaning nog steeds geen betaling heeft plaatsgevonden, vindt schorsing van de dekking plaats, die ingaat na het verstrijken van voormelde termijn van 14 dagen. De verzekeringnemer dient het verschuldigde bedrag alsnog te betalen.
- 7.2.3 Geen dekking wordt verleend voor in de schorsingsperiode plaatsvindende gebeurtenissen. De dekking wordt hersteld vanaf het moment dat de premie wordt voldaan (inclusief eventuele incassokosten en rente).
- 7.3 De premie is geïndexeerd. Jaarlijks wordt per hoofdpremievervaldatum de premie aangepast aan de prijsontwikkeling conform de ontwikkeling van de CPI (Totaal bestedingen, 2006 = 100) van het CBS.
- 7.4 Uitsluitend bij beëindiging van de verzekering op grond van de artikelen 11.2.1 b. en c. of op grond van de artikelen 11.2.2 a., b. en c. verleent de maatschappij restitutie van premie over de nog niet verstreken verzekeringstermijn.

8. Wijziging van premie en voorwaarden.

- 8.1 Indien de maatschappij haar tarieven of voorwaarden voor verzekeringen van dezelfde aard als deze verzekering, dan wel voor één of meer van de hierop

verzekerde rubrieken, herziet, is zij gerechtigd de aanpassing van deze verzekering aan de nieuwe tarieven of voorwaarden te verlangen met ingang van een door de maatschappij te bepalen datum.

- 8.2 De maatschappij doet van de aanpassing schriftelijk mededeling aan de verzekeringsnemer.
- 8.3 Indien sprake is van premieverhoging of vermindering van de dekking heeft de verzekeringsnemer het recht de aanpassing te weigeren binnen 30 dagen nadat hem daarvan mededeling is gedaan. In dit geval eindigt de verzekering op het moment dat de nieuwe premie zou gelden. Beëindiging op grond van dit artikel is niet mogelijk indien de verhoging van de premie of de wijziging van de voorwaarden voortvloeit uit wettelijke regelingen of bepalingen dan wel onderdeel is van deze overeenkomst.

9. Wijziging van het risico.

- 9.1 De verzekeringsnemer is verplicht de maatschappij zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen, in kennis te stellen van elke belangrijke verandering van het risico.
- 9.2 Na kennisgeving van een risicowijziging heeft de maatschappij het recht de premie en voorwaarden te herzien dan wel de verzekering met een opzegtermijn van 30 dagen te beëindigen.
- 9.2 Indien de kennisgeving van een risicowijziging door de verzekeringsnemer niet of niet tijdig geschiedt, vervalt het recht op schadevergoeding met ingang van de risicowijziging. Het vorenstaande geldt niet als de verzekering na kennisgeving ongewijzigd zou zijn gecontinueerd. Indien de maatschappij de verzekering slechts tegen een hogere premie zou hebben voortgezet, vindt vergoeding van een eventuele schade plaats in verhouding van de betaalde tot de te betalen premie.

10. Overgang verzekerd belang.

Bij overgang van het verzekerde belang ten gevolge van overlijden van de verzekeringsnemer blijft de verzekering van kracht gedurende maximaal 30 dagen ten behoeve van de erfgenamen, tenzij de verzekering eerder door of namens deze wordt opgezegd.

11. Duur en einde van de verzekering.

- 11.1 De verzekering is aangegaan en wordt verlengd overeenkomstig de op het polisblad vermelde termijnen. Indien op het polisblad hieromtrent niets is vermeld, is deze verzekeringsovereenkomst aangegaan voor één jaar, en wordt deze telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar, tenzij deze is opgezegd overeenkomst artikel 11.2.1 b. of artikel 11.2.2 a.
- 11.2 Onverminderd de overige in deze voorwaarden omschreven gevallen van beëindiging, eindigt de verzekering:
- 11.2.1 door schriftelijke opzegging door de verzekeringsnemer:
- per contractvervaldatum als de polis korter dan een jaar gelopen heeft, mits de opzegging minstens één maand voordien aan de maatschappij is geschied;
 - op een willekeurige datum, mits de polis ten minste een jaar heeft gelopen en mits rekening wordt gehouden met een opzegtermijn van één maand;

- na een schademelding, mits de opzegging uiterlijk binnen één maand na afwikkeling ervan is geschied;

- 11.2.2 door schriftelijke opzegging door de maatschappij:
- per jaarlijkse contractvervaldatum mits de opzegging ten minste 1 maand voordien aan de verzekeringsnemer is geschied;
 - na een schademelding mits de opzegging uiterlijk op de 30e dag na afwikkeling is geschied met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden, tenzij de verzekeringsnemer jegens de verzekeraar met het opzet tot misleiden heeft gehandeld, in welk geval de termijn herleid wordt tot één maand;
 - zodra de verzekeringsnemer surseance van betaling heeft aangevraagd of in staat van faillissement is komen te verkeren.
 - in geval van verzwijging, onjuiste of onvolledige gegevensverstrekking door de verzekeringsnemer, voorafgaand aan/bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst.
- 11.3 De verzekering eindigt, zodra u als verzekeringsnemer niet meer in Nederland woont. Om te voorkomen dat pas bij melding van schade bekend wordt dat u als verzekeringsnemer niet meer in Nederland woonachtig bent, adviseren wij u uw verhuizing tijdig aan ons door te geven.

12. Adres.

Kennisgevingen door de maatschappij aan u geschieden rechtsgeldig aan uw laatst bij de maatschappij bekende adres of aan het adres van de tussenpersoon, door wiens bemiddeling deze verzekering loopt.

13. Privacyreglement.

De persoonsgegevens m.b.t. de verzekerde die in het kader van deze overeenkomst aan de maatschappij of aan de verzekeraar worden meegedeeld, worden, met het oog op het beheer van verzekeringen, het klantenbeheer, de bestrijding van fraude en het beheer van de geschillen en betwistingen, verwerkt door Gouda & Bredius BV, La Gardiaweg 84, 1043 DK Amsterdam, Nederland en door Inter Partner Assistance nv, Louizalaan 166/1, 1050 Brussel, België en kunnen door deze als verantwoordelijken voor de verwerking worden doorgegeven aan de dienstverleners en verwerkers waarop zij beroep doen, waaronder de Indische zustermaatschappij van AXA Assistance. Met het oog op het aanbieden van de meest geschikte diensten kunnen deze persoonsgegevens eveneens worden meegedeeld aan de andere vennootschappen van de groep waar de verantwoordelijke(n) voor de verwerking deel van uitmaakt/uitmaken.

In geval van overdracht van persoonsgegevens, zoals hierboven voorzien, wordt de bescherming van de gegevens gewaarborgd door aangepaste contractuele bepalingen met de betreffende derde onderneming.

De persoonsgegevens betreffende een verzekerde kunnen omvatten, onder meer, de gegevens met betrekking tot zijn identiteit, zijn woonplaats, zijn huwelijkse staat, zijn bankrekening en in het geval van medische bijstand gegevens betreffende de gezondheid.

De persoonsgegevens die aan de verantwoordelijke(n) voor de verwerking worden meegedeeld bij de overhandiging of het versturen aan de verantwoordelijke(n) voor de verwerking – door de verzekerde, zijn eventuele lasthebber of een derde – van een ingevuld formulier of document, of

van een opdracht of verzoek, welke ook de gegevensdrager ervan is (bv. per briefwisseling, fax, elektronische communicatie, ...) of op een andere manier, worden verwerkt in naleving van de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de verwerking van persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluiten.

De categorieën van personen die toegang hebben tot die persoonsgegevens zijn de personeelsleden van de verantwoordelijke(n) voor de verwerking, van de dienstverleners en verwerkers waarop zij beroep doet/doen en, in voorkomend geval, van andere vennootschappen van de groep waar de verantwoordelijke(n) voor de verwerking deel van uitmaakt/uitmaken.

Elke persoon heeft toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en die worden verwerkt en mag, in voorkomend geval, de onjuiste gegevens laten verbeteren evenals de onwettig verwerkte gegevens laten schrappen. Hiervoor kan de betrokken persoon een schriftelijke aanvraag richten per brief of per e-mail gericht aan de verantwoordelijke(n) voor de verwerking, zijnde Gouda & Bredius BV, La Guardiaweg 84, 1043 DK Amsterdam, Nederland, info@klap.com en Inter Partner Assistance – Quality, Louizalaan 166/1, 1050 Brussel, België, customer.care.bn@axa-assistance.com.

Er wordt een openbaar register van de geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens bijgehouden bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, België), evenals bij het College Bescherming Persoonsgegevens (Juliana van Stolberglaan 4-10, 2595 CL Den Haag, Nederland, postadres: Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag, Nederland). Indien de verzekerde aanvullende inlichtingen wenst over de wijze waarop de verantwoordelijke(n) voor de verwerking gegevens verwerkt/verwerken, kan hij dit register raadplegen.

Geen enkele wettelijke bepaling houdt een verplichting in om te antwoorden op de door de verantwoordelijke(n) voor de verwerking gestelde vragen. Het niet antwoorden op die vragen kan evenwel leiden tot, naargelang het geval, de onmogelijkheid of de weigering, door de verantwoordelijke(n) voor de verwerking, om een (pre)contractuele relatie met de verzekerde aan te gaan, om een dergelijke relatie voort te zetten of om een verrichting uit te voeren gevraagd door de verzekerde of door een derde in het voordeel van de verzekerde.

14. Toepasselijk recht.

Op deze verzekering is Nederlands recht van toepassing.

15. Klachten en geschillen.

15.1 Interne klachtenprocedure.

Klachten die betrekking hebben op de totstandkoming en uitvoering van deze verzekering kunnen worden voorgelegd aan de directie van Gouda & Bredius BV, La Guardiaweg 84, 1043 DK Amsterdam, Nederland of per mail via info@klap.com.

15.2 Klachten- en geschillenprocedure KiFiD.

Wanneer na het doorlopen van de interne klachtenprocedure het oordeel van de directie van Gouda & Bredius BV voor een belanghebbende niet bevredigend is én belanghebbende een consument is in de zin van de reglementen van het KiFiD, kan belanghebbende zich binnen 3 maanden na de datum waarop de directie van Gouda & Bredius BV dit standpunt heeft ingenomen, wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('KiFiD'), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoonnummer: 0900 - FKLACHT (0900 - 355 22 48), internet: www.kifid.nl.

Voor meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten wordt verwezen naar (de website van) het KiFiD.

15.3 Bevoegde rechter.

Als belanghebbende geen gebruik wil maken van de hiervoor genoemde klachtenbehandelingsmogelijkheden of wanneer de klachtenbehandeling of de uitkomst daarvan voor belanghebbende niet bevredigend is, kan belanghebbende het geschil inhoudelijk voorleggen aan de bevoegde rechter, tenzij er sprake is geweest van een bindend advies.

Hoofdstuk 2. Dekking van de verzekering.

Deze verzekering biedt dekking voor de rubrieken zoals hierna bepaald.

Rubriek Juridische inlichtingen

Het doel van de juridische inlichtingen is de preventie van schade of het voorkomen van geschillen en het geven van juridische informatie.

Het gaat om een dienst voor juridische inlichtingen van de eerste lijn via de telefoon.

Juridische vragen krijgen een beknopte mondelinge juridische uitleg in een taal die voor iedereen begrijpelijk is en binnen het kader van het Nederlands recht.

De juridische inhoud van de vragen die kunnen worden gesteld aan de algemene telefonische juridische steun, wordt bepaald door de omvang van de dekkingen die van kracht zijn op deze polis.

Organisatie van de juridische steun

Het telefoonnummer van de algemene telefonische juridische inlichtingen is **020 – 574 57 31**, bereikbaar 24 uur per dag en 7 dagen per week.

Rubriek Rechtsbijstand

1. Inleiding.

Elke dag loopt u het risico, verbonden aan uw gebruik van internet in het kader van uw privéleven, om schade op te lopen of betrokken te raken in een juridisch conflict. Veel geschillen kunnen in onderling overleg worden opgelost. Maar soms komt u er niet uit zonder deskundige hulp. De kosten van (juridische) bijstand kunnen hoog oplopen en zijn voor velen simpelweg onbetaalbaar. Met een rechtsbijstandsverzekering verzekert u zich van goede rechtshulp bij de meest voorkomende e-schade (schade ontstaan als gevolg van internetgebruik) en juridische geschillen die ontstaan ten gevolge van uw internetgebruik. Bovendien hoeft u zich geen zorgen meer te maken over de kosten die u maakt bij deze geschillen. Deze verzekering is bedoeld voor de particuliere sfeer. Dat wil zeggen: alle activiteiten die u onderneemt en alles wat u kan overkomen buiten de uitoefening van een zelfstandig beroep of bedrijf (of een nog te starten beroep en bedrijf).

2. Algemene regels voor de verzekering.

2.1 Welke personen kunnen aanspraak maken op rechtsbijstand?

De verzekeringsnemer: degene die met de maatschappij het verzekeringscontract heeft afgesloten, evenals de andere verzekerden, indien het gaat om een polis volgens de formule "familie".

2.2 In welk gebied is de verzekering van kracht?

- in de wereld voor de dekking bij aantasting van de e-reputatie mits en voor zover de entiteit waarop de informatie zich bevindt een statutaire zetel of een filiaal in de Europese Unie heeft (waaronder begrepen Zwitserland, Monaco, Andorra, San Marino, Vaticaanstad, Liechtenstein en Noorwegen), voor zover de verdediging van uw juridische belangen in één van deze landen wordt waargenomen en voor zover u in Nederland feitelijk en rechtens woonplaats heeft en gewoonlijk verblijft.
- in één van de lidstaten van de Europese Unie, (waaronder begrepen Zwitserland, Monaco, Andorra, San Marino, Vaticaanstad, Liechtenstein en Noorwegen) voor de dekking in geval van identiteitsdiefstal en voor de dekking in geval van frauduleus gebruik van betaalmiddelen voor zover de verdediging van uw juridische belangen in één van deze landen wordt waargenomen en voor zover u in Nederland feitelijk en rechtens woonplaats heeft en gewoonlijk verblijft.
- in België, Frankrijk, Luxemburg en Nederland voor de dekking in geval van aankoop van een roerend goed bij een e-handelaar (webshop) en voor de dekking in geval van aankoop van een dienst bij een e-handelaar (webshop) voor zover de verdediging van uw juridische belangen in één van deze landen wordt waargenomen en voor zover u in Nederland feitelijk en rechtens woonplaats heeft en gewoonlijk verblijft en voor zover het betreffende goed in Nederland wordt of zou moeten geleverd.

2.3 Wachtijd.

U kunt alleen aanspraak maken op rechtsbijstand als u kunt aantonen dat u de gebeurtenis niet kon voorzien bij het aangaan van de verzekering. Schade die zich openbaart binnen de wachttijd van 2 maanden vanaf het aangaan van het contract, zijn niet verzekerd.

In elk geval moet worden vastgesteld dat de verzekerde geen kennis had van het geschil of er geen kennis van kon hebben gehad op het ogenblik van het aangaan van deze verzekering.

2.4 Wat zijn de dekkingsvoorwaarden?

Opdat het schadegeval wordt gedekt, moet aan de volgende voorwaarden zijn voldaan:

- het schadegeval moet betrekking hebben op het privéleven van de verzekerde
- het schadeveroorzakend feit is niet bekend aan verzekerde op de datum van inwerkingtreding van deze verzekeringsovereenkomst
- de verzekerde moet zijn schadegeval aanmelden bij de maatschappij tussen de datum van ingang van de dekking en de einddatum van de overeenkomst
- de verzekerde moet voorafgaand akkoord ontvangen van de verzekeraar ALVORENS een rechtsgeding in te stellen, een hoger beroep in te

stellen of verhaal uit te oefenen, zodat de verzekeraar de aangeleverde informatie kan analyseren en hem zijn advies kan verstrekken over de gevolgen die aan het schadegeval moeten worden gegeven

- de verzekerde moet alle wettelijk verplichte verzekeringen hebben afgesloten en in stand hebben gehouden
- de verzekerde mag geen enkele onjuiste verklaring hebben gedaan over de feiten, gebeurtenissen of de situatie die aan de oorsprong van het schadegeval liggen of meer bepaald over alle elementen die kunnen leiden tot het oplossen van het schadegeval. Bij overtreding van deze bepaling zal de verzekerde zijn aanspraken op dekking voor het betrokken schadegeval verliezen
- de verzekerde verbindt er zich toe aan de verzekeraar elk document te overhandigen dat zij hem vragen, hen in te lichten over eventuele andere verzekeraars die dekking kunnen verlenen in het schadebeheer en in de tegemoetkoming ervan en aan de verzekeraar elk geïnd bedrag of nog te innen bedrag voor dit schadegeval te melden. Bij overtreding van deze bepaling, behalve bij toeval of overmacht, kan de verzekeraar van de verzekerde een vergoeding vorderen gelijk aan de schade die eruit kan voortvloeien.

2.5 Welke kosten zijn verzekerd?

Onder handhaving van alle specifieke bepalingen opgesomd en gedetailleerd in deze voorwaarden en naargelang de verleende dekking met het oog op de oplossing van het gedekte schadegeval, de kosten de behoren bij dit schadegeval, namelijk:

- de kosten voor het door ons aanleggen en behandelen van het dossier
- de expertisekosten
- de proceskosten en griffierechten van de tegenpartij, indien de verzekerde na vonnis verplicht is die terug te betalen
- de kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures ten laste van de verzekerde, hierin begrepen de proceskosten en griffierechten met betrekking tot de strafrechtelijke gedingen
- de kosten en honoraria van deurwaarders
- de kosten en honoraria van één enkele advocaat; de dekking wordt niet verleend in geval van verandering van advocaat, behalve wanneer de verzekerde, om redenen buiten zijn wil, verplicht is een andere advocaat te raadplegen, uitgezonderd de kosten en honoraria terug te betalen aan de partij die zou zijn aangesteld indien de zaak door één enkele advocaat zou zijn behandeld.
- Wanneer de factuur voor kosten en honoraria van een advocaat abnormaal hoog is, verbindt de verzekerde zich ertoe om te vragen dat de bevoegde overheid of het bevoegde gerecht op onze kosten uitspraak doet over die factuur. Zo niet, behouden wij ons het recht voor onze schadevergoeding te beperken, in de mate van de geleden schade
- de redelijkerwijs gemaakte reis- en verblijfskosten, wanneer zijn persoonlijke verschijning voor een buitenlandse rechtbank wettelijk vereist is of bevolen middels een gerechtelijke beslissing

- de kosten van een door de [MfN-registermediator](#) erkend bemiddelaar, zoals ingesteld door de wet
 - de door de verzekeraar betaalde kosten voor het opvragen van een kopie van de processen-verbaal van de politie.
- 2.6 Wat zijn maximale vergoedingen?
De genoemde maximale vergoedingen gelden per schadegeval en per verzekeringsjaar en dit ongeacht de gekozen formule.
Naast de kosten van zijn eigen diensten, gemaakt voor een minnelijke regeling van het schadegeval, neemt de verzekeraar voor zijn rekening maximaal de bedragen vermeld in de tabel op de laatste pagina. De prestaties van hulpverlening bij het oplossen van schadegevallen worden, ongeacht de rubriek, geleverd tot het verzekerde maximumbedrag per schadegeval en per verzekeringsjaar en dit ongeacht de gekozen formule.
Wanneer meerdere verzekerden bij een schadegeval betrokken zijn, deelt u mee aan welke verzekerde dekking dienst te worden verleend.
- 2.7 Welke schadegevallen zijn niet gedekt?
Geen vergoeding wordt verleend voor schadegevallen die voortvloeien uit:
- geschillen met betrekking tot de intellectuele eigendom of andere soortgelijke rechten (merken, copyright, auteursrechten, enz.)
 - douane- en fiscale geschillen
 - geschillen tussen een verzekerde, anders dan uzelf, en een andere verzekerde
 - de deelname aan het bestuur of het beheer van een vereniging of een personenvennootschap of een rechtspersoon
 - een aanpassing van de betalingstermijnen die voor de verzekerde geen betwisting ten gronde inhoudt
 - het uitvoeren van een bezoldigde of professionele activiteit zomede verenigingswerk
 - een politieke- of vakbondsactiviteit
 - een door verkiezing verkregen mandaat
 - de medeplichtigheid van de verzekerde, dan wel het rechtstreeks aan de uitvoering meewerken of tot de uitvoering zodanige hulp hebben verleend, dat de gebeurtenis waaruit het schadegeval voortvloeit zonder zijn bijstand niet had kunnen plaatsvinden
 - het door een verzekerde geven van informatie of werktuigen of enig ander middel dat heeft geleid tot het verwezenlijken van de gebeurtenis waaruit het schadegeval voortvloeit, mits de verzekerde wist of kon weten dat ze daartoe zouden dienen
 - de herziening van een wet
 - een aan verzekerde toerekenbare tekortkoming, waaronder wordt verstaan:
 - het achterwege laten van alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de bankpas of creditcard te garanderen en om de persoonlijke aard ervan te beschermen, zoals bijvoorbeeld het aan een derde (met inbegrip van de echtgeno(o)t(e), een familielid en vrienden) de mogelijkheid bieden kennis te nemen van de geheime code (PIN code) en/of toestaan de bankpas of creditcard te gebruiken, of zijn geheime code op om het even welke drager te noteren
 - het niet onmiddellijk de bank op de hoogte brengen, zodra de verzekerde kennis heeft van verlies, diefstal of onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van zijn bankpas of creditcard
 - het niet gebruiken van de bankpas of creditcard conform de contractuele gebruiksvoorwaarden van deze kaart
 - het niet hebben van actieve en geüpdatete antivirussoftware op de computer
 - als opzettelijk beschouwde inbreuk door een verzekerde, zomede de gevolgen ervan. Niettemin wordt dekking verleend wanneer de beslissing (vrijspraak van de verzekerde of ontslag van alle rechtsvervolging) kracht van gewijsde verkregen heeft. Voor toepassing van deze bepaling wordt uitdrukkelijk verwezen naar de vordering van het openbaar ministerie of de dagvaarding in geval van misdrijven en de gevolgen ervan
- aantasting van rechten van derden, zoals:
- schadegevallen betreffende rechten van derden die de verzekerde uit eigen naam doet gelden
 - schadegevallen die betrekking hebben op rechten die aan hem werden overgedragen na het ontstaan van de schade
 - schadegevallen betreffende collectieve acties van een groep van minimum 10 personen om een gemeenschappelijke overlast die verbonden is aan eenzelfde feit te doen stoppen en de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden
 - schadegevallen betreffende de hoedanigheid van borg, borgtocht en overname van schulden zomede volmachten die de verzekerde ontvangen heeft
 - om het even welke vergoeding van welke juridische aard dan ook, die door een verzekerde aan een derde moet worden betaald.
- 2.8 Welke kosten zijn niet verzekerd?
De volgende kosten komen voor uw eigen rekening:
- de door de verzekerde betaalde of verschuldigde kosten en honoraria van vóór de schademelding bij de maatschappij of nadien gemaakt, zonder toestemming van de maatschappij
 - straffen, boetes, of schikkingen met het Openbaar Ministerie
 - de kosten en honoraria van de onderzoekers van privérecht (privédetectives)
 - de strafrechtelijke borgsommen
 - de kosten en honoraria verbonden aan een procedure in cassatie, wanneer het belang van het geschil lager is dan € 1.240.
- 2.9 Welke zijn onze verplichtingen bij een schadegeval?
Vanaf het ogenblik waarop de dekkingen worden toegekend en binnen de grenzen ervan verbinden wij ons ertoe:
- het dossier te beheren in het belang van de verzekerde
 - de verzekerde in te lichten over de voortgang van zijn dossier.
- 2.9 Welke zijn uw verplichtingen bij een schadegeval?

Bij niet-naleving van deze verplichtingen, verminderen of schrappen wij de verschuldigde vergoedingen en/of tegemoetkomingen of eisen wij van u de in verband met het schadegeval reeds uitgekeerde vergoedingen en/of kosten terug.

Bij een schadegeval verbindt de verzekerde zich ertoe

- het schadegeval te melden bij ons
- ons nauwkeurig in te lichten over de omstandigheden, de oorzaken en de omvang van de schade, de identiteit van de getuigen en de slachtoffers en dit zo snel mogelijk na het overkomen van het schadegeval
- mee te werken aan de afwikkeling van het schadegeval
- ons onverwijld in het bezit te stellen van en ons toestemming te geven voor het verkrijgen van alle benodigde documenten en alle voor het goede beheer van het dossier benodigde inlichtingen; daartoe dient u, zodra het schadegeval zich voordoet, alle bewijsstukken van de schade te verzamelen
- onze afgevaardigde of onze expert te ontvangen en hun vaststellingen te vergemakkelijken
- ons alle dagvaardingen, oproepingen, alle gerechtelijke akten te bezorgen, zo snel mogelijk na hun afgifte of betekening
- zich persoonlijk aan te melden op de zitting waarvoor uw aanwezigheid of die van een verzekerde verplicht is
- alle nodige maatregelen te nemen om de gevolgen van het schadegeval te beperken.

3. Hoe doet u een beroep op de polis?

- 3.1 Aanmelding van een geschil.
Krijgt u een juridisch geschil, neem dan zo snel mogelijk contact op met uw maatschappij op het telefoonnummer **020 – 574 57 31**, bereikbaar 24 uur per dag, 7 dagen per week. Daarnaast is AXA Assistance tevens bereikbaar op het e-mailadres declaration@lar.be.

4. In welke gevallen bestaat geen aanspraak op rechtsbijstand?

- 4.1 In de volgende gevallen kunt u geen beroep doen op uw rechtsbijstandverzekering:
- a. als zonder toestemming van AXA Assistance aan bijvoorbeeld een advocaat of een andere deskundige opdracht tot behandeling van de zaak is gegeven;
 - b. als het geschil zo laat gemeld wordt, dat de behandeling van de zaak hierdoor voor AXA Assistance aanmerkelijk moeilijker of kostbaarder is geworden.
 - c. als u onjuiste informatie verstrekt en/of relevante feiten en omstandigheden verzwijgt of niet de medewerking verleent die bij de behandeling en de beoordeling van de zaak is vereist;
- 4.2 Andere beperkingen.
Hieronder beschrijven wij nauwkeurig voor welke geschillen u een beroep op AXA Assistance kunt doen. Er is geen dekking voor geschillen die niet expliciet zijn vermeld en geschillen die zijn uitgesloten in deze voorwaarden, waarin de grenzen van deze verzekering zijn vastgelegd.

5. Aanstelling van een advocaat

- 5.1. Vrije keuze van advocaat of expert
Wij behouden ons het recht voor om alle stappen te ondernemen teneinde het schadegeval in der minne te regelen.
Wij delen de verzekerde mee of het toegestaan is om een gerechtelijke of administratieve procedure aan te vangen of eraan deel te nemen.
Bij een gerechtelijke of administratieve procedure heeft de verzekerde de vrije keuze van advocaat, expert of wie dan ook (mits met de vereiste kwalificaties) om zijn belangen te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen.
Wij staan ter beschikking van de verzekerde om hem bij deze keuze te adviseren.
- 5.2 Belangenconflict
Telkens als er een belangenconflict ontstaat tussen de verzekerde en de verzekeraar, staat het de verzekerde vrij een advocaat of wie dan ook met de vereiste kwalificaties in te schakelen om zijn belangen te verdedigen.
- 5.3 Objectiviteitsclausule
Onverminderd de mogelijkheid om een rechtsgeding in te stellen, kan de verzekerde een advocaat van zijn keuze raadplegen, wanneer er met ons een meningsverschil bestaat over de houding die moet worden aangenomen om een schadegeval te regelen, nadat wij hem op de hoogte gebracht hebben van onze zienswijze of onze weigering zijn stelling te volgen.
Bevestigt de advocaat ons standpunt, dan betalen wij de helft van de kosten en honoraria verbonden aan de raadpleging terug.
Stelt de verzekerde, tegen het advies van die advocaat, op eigen kosten toch een procedure in en behaalt hij een beter resultaat dan wat hij zou hebben verkregen indien hij onze zienswijze had aangenomen, dan verlenen wij onze dekking en betalen wij het saldo van de kosten en honoraria van de raadpleging terug binnen de grenzen van deze voorwaarden. Bevestigt de advocaat de stelling van de verzekerde, dan verlenen wij onze dekking, inclusief de kosten en honoraria van de raadpleging, wat ook de afloop van de procedure is.
- 5.4 Verdelingsprincipe
Indien een schadegeval betrekking heeft op meerdere dekkingen binnen eenzelfde groep, zal slechts het grootste bedrag van de verzekerde vergoeding per groep van toepassing zijn. Indien meerdere bedragen van de vergoeding identiek zijn, zal enkel één van de bedragen van de verzekerde vergoeding beschikbaar zijn in het kader van het gedekte schadegeval.
- 5.5 Subrogatie
Wij treden in de rechten van de verzekerde persoon voor de terugvordering van de sommen die wij hebben vergoed, onder meer voor de proceskosten en griffierechten.

6. Voor welke schadegevallen kan u beroep doen op onze verzekering en welke zijn onze prestaties?

A Identiteitsdiefstal

1. Verzekerde hoedanigheid.
U heeft dekking in de hoedanigheid van gebruiker van het internet in het kader van uw privéleven, onder de voorwaarden zoals hieronder bepaald.
2. Dekking.
U heeft aanspraak op rechtsbijstand wanneer u slachtoffer bent van identiteitsdiefstal.

De identificatiegegevens hebben betrekking op gegevens van de burgerlijke staat van de verzekerde zoals:

- de naam
- het postadres of fysieke adres
- het telefoonnummer
- de identiteitskaart
- het paspoort
- het rijbewijs
- het kentekenbewijs, internationale motorrijtuigverzekeringsbewijs of het inschrijvingsnummer van een voertuig toebehorend aan de verzekerde
- het persoonlijk BSN-nummer.
- het nummer van de bankkaart, indien geen opname van de rekening werd uitgevoerd (in het andere geval heeft het geschil betrekking op het frauduleus gebruik van betaalmiddelen).

De authenticatiegegevens hebben betrekking op:

- identificeerders
- logins, paswoorden
- IP-adressen
- emailadressen
- nummers van bankkaarten (wanneer geen enkele opname werd uitgevoerd)
- vingerafdrukken.

3. Welke schadegevallen zijn niet gedekt?
 - Schadegevallen ten gevolge van identiteitsdiefstal gepleegd door een persoon die verzekerd is krachtens deze dekkingen.
 - schadegevallen waarvan het belang € 150 niet overschrijdt
4. Welke kosten zijn verzekerd?
 - a. Behartiging van de juridische belangen bij het treffen van een minnelijke regeling
Wij verbinden ons ertoe om in geval van identiteitsdiefstal, mits sprake is van een gedekt schadegeval, de verzekerde te helpen om minnelijk zijn rechten te laten gelden door een advocaat of een andere externe juridisch deskundige namens u in te schakelen en de kosten hiervan te betalen.
 - b. Gerechtelijke verdediging van de belangen
Wij verbinden ons ertoe om in geval van identiteitsdiefstal, bij afwezigheid van een minnelijke oplossing, de kosten te betalen die voortvloeien uit de gerechtelijke verdediging van zijn belangen binnen de grenzen zoals voorzien in de tabel op de laatste pagina van huidige voorwaarden.
 - c. Vergoeding van de geleden schade
Vergoeding van de schade bij afwezigheid van oplossing van het schadegeval gebeurt binnen

een termijn van 5 maanden na de schadeaanfijf bij de verzekeraar.

Onder voorbehoud van de hieronder vermelde voorwaarden van dekking en uitsluitingen en voor zover de tussenkomst van de verzekeraar niet geleid heeft tot de regeling van de schade binnen een termijn van 5 maanden na de schadeaanfijf, betaalt de verzekeraar aan de verzekerde in geval van identiteitsdiefstal de volgende kosten terug:

- de door de verzekerde geleden schade ten gevolge van een frauduleuze transactie
- loonderving bij het nemen van onbetaald verlof wegens dagvaarding voor de rechtbank met een maximum van 5 dagen
- portokosten
- extra telefonie gebruik, noodzakelijk om de schade te beperken met een maximum van € 30 per maand
- bankkosten
- kosten van de aanschaf van de identiteitsdocumenten.

Deze terugbetaling gebeurt tot maximaal € 5.000 (incl. btw) per schadegeval en per verzekeringsjaar, zoals vermeld in de tabel op de laatste pagina van deze voorwaarden. De verzekeraar verbindt er zich toe aan de verzekerde de overeengekomen bedragen te betalen binnen een termijn van 30 dagen na de aanvaarding door verzekerde van de aanbieding tot schadevergoeding.

5. Welke bewijsstukken dient u te overhandigen?

De verzekerde moet de bewijsstukken van zijn schade overhandigen, teneinde een schadevergoeding te ontvangen, met name:

- fotokopieën van de bankafschriften die de buiten zijn weten gepleegde bedrieglijke handeling vermelden, evenals de daartoe behorende kosten in geval van debetsaldo
- fotokopieën van de loonstrook waarvan het onbetaald verlof wegens dagvaarding voor de rechtbank werd afgetrokken
- ontvangstbewijs van het indienen van de klacht
- telefoonfacturen
- briefwisseling uitgewisseld met de betalingsdienstverleners
- briefwisseling uitgewisseld met de administratie.

De verzekeraar kan aan de verzekerde aanvullende documenten vragen die gelinkt zijn met de hierboven vermelde te leveren bewijsstukken om het bedrag van de schadevergoeding te kunnen bepalen.

B Frauduleus gebruik van betaalmiddelen

1. Verzekerde hoedanigheid.
U heeft dekking in de hoedanigheid van gebruiker van de onder "2. Dekking" (hierna) vermelde betaalmiddelen in het kader van uw privéleven, onder de voorwaarden zoals hieronder bepaald.
2. Dekking.
U heeft aanspraak op rechtsbijstand, wanneer u slachtoffer bent van het frauduleus gebruik van betaalmiddelen, dat overeenstemt met het niet-toegestaan gebruik van:

- cheques (uitgezonderd reischeques, restaurantticket, ecocheques)
 - bankkaarten (aankopen en opnames bij geldautomaten)
 - elektronisch geld (elke monetaire waarde die een vordering op een emittent vertegenwoordigt die op een elektronische drager opgeslagen is) van de verzekerde.
3. Welke schadegevallen zijn niet gedekt?
- Frauduleus gebruik van betaalmiddelen, gepleegd door een persoon die verzekerd is krachtens deze dekkingen.
4. Welke kosten zijn verzekerd?
- a. Behartiging van de juridische belangen bij het treffen van een minnelijke regeling.
Wij verbinden ons ertoe om in geval van frauduleus gebruik van betaalmiddelen, bij een gedekt schadegeval, de verzekerde te helpen om minnelijk zijn rechten te laten gelden door een advocaat of een andere externe juridisch deskundige namens u in te schakelen en de kosten hiervan te betalen.
- b. Gerechtelijke verdediging van de belangen.
Wij verbinden ons ertoe om in geval van frauduleus gebruik van betaalmiddelen, bij afwezigheid van een minnelijke oplossing, de kosten te betalen die voortvloeien uit de gerechtelijke verdediging van zijn belangen binnen de grenzen zoals voorzien in de tabel op de laatste pagina van deze voorwaarden.
- c. Vergoeding van de geleden schade
Deze vergoeding is van toepassing in geval van onwettige weigering tot tegemoetkoming van de betalingsdienstverlener binnen een termijn van 5 maanden na de schadeaangifte en onder voorbehoud van de hieronder vermelde voorwaarden en uitsluitingen van dekking.
Teneinde het schadegeval af te sluiten betaalt de verzekeraar aan de verzekerde de volgende kosten terug, in geval van frauduleus gebruik van betaalmiddelen:
- de door de verzekerde geleden schade ten gevolge van een frauduleuze transactie
 - loonderving bij het nemen van onbetaald verlof wegens dagvaarding voor de rechtbank met een limiet van 5 dagen
 - portokosten
 - extra telefoonkosten, noodzakelijkerwijs gemaakt om de schade te beperken, met een maximum van € 30 per maand
 - bankkosten
- Deze terugbetaling gebeurt tot een maximum van € 5.000 (incl. btw) per schadegeval en per verzekeringsjaar, zoals vermeld in de tabel op de laatste pagina van huidige voorwaarden.
Wij verbinden ons ertoe aan de verzekerde de overeengekomen bedragen te betalen binnen een termijn van 30 dagen na de aanvaarding door verzekerde van de definitieve aanbieding tot schadeloosstelling.
5. Welke bewijsstukken dient u te overhandigen?
De verzekerde moet de bewijsstukken van zijn schade overhandigen, teneinde een schadevergoeding te ontvangen, met name:

- fotokopieën van de bankafschriften die de buiten zijn weten gepleegde bedrieglijke handeling vermelden, alsook de daartoe behorende kosten in geval van debetsaldo
- fotokopieën van de loonstrook waarvan het onbetaald verlof wegens dagvaarding voor de rechtbank werd afgetrokken
- ontvangstbewijs van het indienen van de klacht
- telefoonfacturen
- briefwisseling uitgewisseld met de betalingsdienstverleners
- briefwisseling uitgewisseld met de administratie.

De verzekeraar kan aan de verzekerde aanvullende documenten vragen die gelinkt zijn met de hierboven vermelde te leveren bewijsstukken, om het bedrag van de schadevergoeding te kunnen bepalen.

C Aantasting van de e-reputatie

1. Verzekerde hoedanigheid.
U heeft dekking in de hoedanigheid van gebruiker van het internet in het kader van uw privéleven, onder de voorwaarden zoals hieronder bepaald.
2. Dekking.
U heeft aanspraak op rechtsbijstand wanneer u slachtoffer bent van aantasting van de e-reputatie. De verzekerde heeft recht op de hierna vermelde vergoedingen, indien voldaan is aan de volgende cumulatieve voorwaarden:
 - de aantasting van de e-reputatie dient zich voor te doen na het aangaan van deze verzekeringsovereenkomst.
 - het geschil dient zich te richten tot een persoon die aansprakelijk is voor de aantasting van de e-reputatie.
3. Welke schadegevallen zijn niet gedekt?
 - Aantasting van de e-reputatie gepleegd door een persoon die is verzekerd krachtens deze dekkingen
 - een e-reputatie die de verzekerde zelf heeft aangetast via sociale netwerken, commentaar op Internetsites of via het gebruik van zijn elektronische mail
 - een opzettelijke verspreiding van informatie over persoonsgegevens door de verzekerde of een toestemming betreffende de verspreiding van informatie over persoonsgegevens die de verzekerde zou hebben gegeven
 - een aantasting van de e-reputatie op een andere communicatiedrager dan een blog, forum, sociaal netwerk, of website
 - de gevolgen van een aantasting van de e-reputatie, d.w.z. elke vordering ingesteld om vergoeding te ontvangen van schade die niet voortvloeit uit de aantasting op zich, maar uit de rechtstreekse of indirecte gevolgen ervan
 - een aantasting van de e-reputatie door een personderneming of een journalist via de pers in digitale vorm.
4. Welke kosten zijn verzekerd?
 - a. Behartiging van de juridische belangen bij het treffen van een minnelijke regeling.
Wij verbinden ons ertoe om in geval van aantasting van de e-reputatie, bij een gedekt schadegeval, de verzekerde te helpen om

minnelijk zijn rechten te laten gelden door een advocaat of een andere externe juridisch deskundige namens u in te schakelen en de kosten hiervan te betalen.

- b. Gerechtelijke verdediging van de belangen. Wij verbinden ons ertoe om in geval van aantasting van de e-reputatie bij afwezigheid van een minnelijke oplossing, de kosten te betalen die voortvloeien uit de gerechtelijke verdediging van uw belangen binnen de grenzen zoals voorzien in de tabel op de laatste pagina van huidige voorwaarden.

- c. Vergoeding van de geleden schade. In geval van aantasting van uw e-reputatie brengt de verzekeraar de verzekerde, op zijn verzoek, in contact met gespecialiseerde deskundigen, waarvan zij de kosten en honoraria voor zijn rekening neemt tot het maximum van € 3.500 (incl. btw) per schadegeval en per verzekeringsjaar (zoals bepaald in de tabel op de laatste pagina van deze voorwaarden) voor de verrichtingen van zuivering en verwijdering van informatie en onder voorbehoud van de voorwaarden van dekking en de uitsluitingen.

Deze onderneming zal als opdracht hebben enerzijds de door de verzekerde aangeduide links te verwijderen en anderzijds te zoeken naar de kopieën ervan die aanwezig waren op de datum van de aangifte, onder voorbehoud van de technische beperkingen verbonden aan het Internet.

In het geval dat de door de verzekerde aangeduide links onmogelijk kunnen worden verwijderd en op voorwaarde dat de verzekerde een klacht heeft neergelegd, zal de onderneming die gespecialiseerd is in e-reputatie een inhoud aanmaken die op de eerste pagina's van de belangrijkste zoekmotoren zal worden opgenomen. Het verkregen resultaat is afhankelijk van de afwezigheid van wijzigingen in de gebruikte zoekalgoritmes. Het doel van deze nieuwe inhoud is de schadelijke informatie terug te dringen in de resultaten van de belangrijkste zoekmotoren.

De verplichting van de verzekeraar om over te gaan tot het verwijderen of verbergen van informatie die schade kan berokkenen aan de verzekerde vormt een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

De verzekeraar verbindt er zich toe alles in het werk te stellen om de verrichting tot een goed einde te brengen zonder te garanderen dat het verwachte resultaat noodzakelijkerwijs bereikt zal kunnen worden.

Op voorwaarde dat de actie gepast is en dat de aansprakelijke in één van de landen, vermeld in deze voorwaarden verblijft (ongeacht of hij de dader is van de schadelijke informatie, de uitgever of verschafter van de site waarop deze informatie werd gepubliceerd).

D Schade in geval van aankoop van een materiele roerende zaak bij een e-handelaar (aankoop op een webshop)

1. Verzekerde hoedanigheid.
U heeft dekking in de hoedanigheid van gebruiker van het internet in het kader van uw privéleven, onder de voorwaarden zoals hieronder bepaald.

2. Dekking.
U heeft aanspraak op rechtsbijstand wanneer u schade lijdt in geval van aankoop van een materiele roerende zaak bij een e-handelaar. Om dekking te genieten, moet deze zaak de volgende cumulatieve kenmerken bevatten:

- vervoerbaar zijn
- zijn aangekocht op het Internet
- nieuw zijn
- een waarde hebben tussen € 150 en € 5000 (incl. btw)
- aangekocht zijn bij een professional gevestigd in België, Frankrijk, Luxemburg of Nederland
- de levering moet via de post gebeuren met ontvangstmelding of via een privé-vervoerder
- in Nederland worden geleverd.

Bovendien moet deze zaak de volgende alternatieve kenmerken bevatten:

- ofwel gebroken worden geleverd
- ofwel onvolledig worden geleverd
- ofwel met een beschadiging worden geleverd of niet-conform zijn met de effectief aangekochte materiele zaak
- ofwel niet in overeenstemming zijn met de gegevens van de constructeur of distributeur die vermeld staat op de bestelbon
- ofwel nog niet geleverd zijn binnen 5 kalenderdagen na afloop van de leveringstermijn, zoals vermeld op de handelaarsite of op de bevestiging van de bestelling.

De claim van verzekerde tegenover de vervoerder van de materiele roerende zaak, is eveneens gedekt.

3. Welke schadegevallen zijn niet gedekt?
Schadegevallen voortvloeiend uit de aankoop van:
- dieren en planten
 - juwelen of kostbare voorwerpen zoals kunstvoorwerpen en zilverwerk
 - roerende onstoffelijke zaken met een geldwaarde (zoals handelspapieren, speciën, roerende waarden, aandelen, obligaties, coupons, effecten en papieren, alle andere schuldinstrumenten of eigendomsbewijzen, kassabonnen, postzegels, vervoerbewijzen, toegangsbewijzen tot vrijetijdsactiviteiten)
 - bederfelijke zaken en levensmiddelen
 - geneesmiddelen in de zin van de Nederlandse wet
 - alle categorieën van wapens en munitie in de zin van de Nederlandse wet
 - landmotorrijtuigen
 - digitale gegevens die online dienen te worden gevisualiseerd of gedownload
 - zaken voor industrieel gebruik
 - zaken die aangekocht worden om als koopwaar te worden verkocht
 - zaken die niet geleverd werden wegens een staking van de posterijen of van de

transportonderneming, een lock-out of een sabotage

- zaken waarvan de handel onwettig is in de zin van het Nederlands recht
- bij een niet geïdentificeerde e-handelaar of die het voorwerp uitmaakt van een procedure van collectieve schuldenregeling, gerechtelijke vereffening, van een procedure van gerechtelijke reorganisatie, een ondercuratelestelling of faillissement of die zich in een staat van surseance van betaling bevindt.

Evenmin zijn gedekt schadegevallen die betrekking hebben op de aankoop van een zaak:

- op een veilingsite
- niet gekocht op internet
- verboden door de geldende Nederlandse wetten en reglementen
- met gewelddadig, pornografisch of discriminerend karakter of die de menselijke waardigheid aantast
- waarvan de aankoopprijs betwist wordt.

4. Welke kosten zijn verzekerd?

- a. Behartiging van de juridische belangen bij het treffen van een minnelijke regeling
Wij verbinden ons ertoe om in geval van aankoop van een materiele roerende zaak bij een e-handelaar, de verzekerde te helpen, bij een gedekt schadegeval, om minnelijk zijn rechten te laten gelden door een advocaat of een andere externe juridisch deskundige namens u in te schakelen en de kosten hiervan te betalen.

Daarom analyseren wij de juridische aspecten van de betwiste situatie van de verzekerde, wij verlenen hem gepersonaliseerd advies met het oog op een oplossing en bepalen de beste aan te nemen houding om zijn belangen te verdedigen.

Op voorwaarde dat de actie gepast is en zonder de verdediging van de gerechtelijke belangen van de verzekerde alsook de vergoeding van de kosten te waarborgen, zal de verzekeraar rechtstreeks contact opnemen met de tegenpartij om de analyse van het schadegeval voor te leggen en hem zijn wettelijke of contractuele verplichtingen in herinnering te brengen en dit in samenspraak met de verzekerde.

- b. Vergoeding van de schade geleden door de verzekerde

Terugbetaling van de aankoopprijs van de materiele roerende zaak, bij gebrek aan een oplossing van het schadegeval overeenkomstig de wettelijke of contractuele dekkingen.

Op voorwaarde dat de e-handelaar geen gunstig gevolg geeft aan het verzoek van de verzekeraar binnen een termijn van 3 maanden na de aangifte van het schadegeval om het schadegeval af te sluiten en onder voorbehoud van de voorwaarden van dekking en uitsluitingen, zal de verzekeraar aan de verzekerde het bedrag terugbetalen dat overeenstemt met de aankoopprijs (incl. btw)

van de omstreden zaak (dat niet door de e-handelaar werd terugbetaald, alsook de verzendkosten van de omstreden zaak indien het naar de verzekeraar diende te worden teruggestuurd) indien deze zaak:

- niet ten laste wordt genomen door de onderneming die de veiligheid van de transactie waarborgt
- niet werd geleverd
- beschadigd, stuk, onvolledig wordt geleverd of niet-conform met het gekochte voorwerp of niet overeenstemt met de gegevens van de constructeur of distributeur vermeld op de bestelbon.

Deze terugbetaling gebeurt tot het maximum van € 5.000 per verzekeringsjaar en per schadegeval zoals vermeld in de tabel op de laatste pagina van deze voorwaarden. Indien de e-handelaar de terugzending van de materiele roerende zaak aanvaardt, om vervolgens een vervangende zaak terug te sturen of een terugbetaling uit te voeren aan de verzekerde, dekt deze verzekering de nieuwe verzendkosten van de materiele roerende zaak aan de e-handelaar op voorwaarde dat deze kosten niet door hem worden vergoed.

Als de e-handelaar de terugzending van de materiele roerende zaak aanvaardt, maar geen vervangende zaak terugstuurt of geen terugbetaling uitvoert aan de verzekerde, dekt deze verzekering de kosten van terugzending en de terugbetaling van de aankoopprijs van de materiele roerende zaak.

Als de e-handelaar de terugzending van de verzekerde zaak niet aanvaardt, dekt deze verzekering de verzendkosten van de roerende zaak verzonden naar de verzekeraar en de terugbetaling van de aankoopprijs. Als de beschadigde roerende zaken deel uitmaken van een geheel en tevens afzonderlijk onbruikbaar en onvervangbaar blijken te zijn, wordt de vergoeding gestort ten bedrage van de aankoopprijs van het volledige geheel.

5. Welke bewijsstukken dient u te overhandigen?

Om schadevergoeding te ontvangen dient de verzekerde volgende bewijsstukken van zijn schade te leveren:

- de afdruk van het bewijs van de bestelling (email) en iedere bevestiging van aanvaarding van zijn bestelling afkomstig van de e-handelaar
- de kopie van zijn bankrekeningoverzicht of elk ander bewijs van betaling van zijn bestelling
- in geval van levering gerealiseerd door een privé-vervoerder, de pakbon en het vervoerbewijs dat hem werd overhandigd
- in geval van postzending, het ontvangstbewijs dat de verzekerde in zijn bezit heeft
- in geval van terugzending van de roerende zaak naar de handelaar, het bewijsstuk van zijn verzendkosten met ontvangstmelding.
- De verzekeraar kan aan de verzekerde aanvullende documenten vragen aangaande

de hierboven vermelde bewijsstukken om de betaling van de vergoeding te kunnen beoordelen.

E Schade in geval van aankoop van een dienst bij een e-handelaar (aankoop op een webshop)

1. Verzekerde hoedanigheid.
U heeft dekking in de hoedanigheid van gebruiker van het internet in het kader van uw privéleven, onder de voorwaarden zoals hieronder bepaald.
2. Dekking.
U heeft aanspraak op rechtsbijstand wanneer u schade lijdt in geval van aankoop van een dienst bij een e-handelaar.

Om dekking te genieten, moet deze dienst de volgende cumulatieve kenmerken bevatten:

- zijn aangekocht op het Internet
- aangekocht zijn bij een professional gevestigd in Nederland, België, Frankrijk, of Luxemburg.

Bovendien moet deze dienst een van de volgende kenmerken bevatten:

- slecht uitgevoerd zijn, of:
- niet zijn uitgevoerd.

3. Welke schadegevallen zijn niet gedekt?
Schadegevallen die betrekking hebben op de aankoop van een dienst:
 - op een veilingssite
 - niet gekocht op internet

- verboden door de geldende Nederlandse wetten en reglementen
- met gewelddadig, pornografisch of discriminerend karakter of die de menselijke waardigheid aantast
- waarvan de aankoopprijs betwist wordt.

4. Welke kosten zijn verzekerd?
 - a. Behartiging van de juridische belangen bij het treffen van een minnelijke regeling.
Wij verbinden ons ertoe om in geval van schade bij aankoop van een dienst bij een e-handelaar, bij een gedekt schadegeval, de verzekerde te helpen om minnelijk zijn rechten te laten gelden door een advocaat of een andere externe juridisch deskundige namens u in te schakelen en de kosten hiervan te betalen.
 - b. Gerechtelijke verdediging van de belangen.
Wij verbinden ons ertoe om in geval van een schadegeval met betrekking tot een aankoop van een dienst bij een e-handelaar bij afwezigheid van een minnelijke oplossing, de kosten te betalen die voortvloeien uit de gerechtelijke verdediging van uw belangen binnen de grenzen zoals voorzien in de tabel op de laatste pagina van deze voorwaarden.

Bedragen van onze dekkingen

Omschrijving dekking	Maximale vergoeding	Criteria
Verdediging van de belangen van de verzekerde Zie) ¹ en) ² – diverse expertises (minnelijke en gerechtelijke verdediging) – 1 ^e aanleg (gerechtelijke verdediging) – hoger beroep (gerechtelijke verdediging) – Cassatie (gerechtelijke verdediging)	€ 1.000 € 2.500 € 2.000 € 1.750	Per schadegeval en per verzekeringsjaar
In contact brengen in geval van aantasting van de e-reputatie	€ 3.500 van opkuis en verdringing van informatie	Per schadegeval en per verzekeringsjaar
Vergoeding van de geleden schade in geval van identiteitsdiefstal	€ 5.000) ³	Per schadegeval en per verzekeringsjaar
Vergoeding van de geleden schade in geval van frauduleus gebruik van betaalmiddelen	€ 5.000) ³	Per schadegeval en per verzekeringsjaar
Vergoeding van de geleden schade in geval van aankoop van een materiele roerende zaak of van een dienst bij een e-handelaar (webshop)	€ 5.000	Per schadegeval en per verzekeringsjaar

)¹ Buiten de aankoop van een materiele roerende zaak bij een e-handelaar

)² Met inbegrip van de aankoop van een dienst bij een e-handelaar

)³ Kosten, noodzakelijk gemaakt om de schade te beperken, zijn verzekerd met een maximum van € 30 per maand