



# OHRA Huisdierenverzekering

## Voorwaarden HSD2203



Deze voorwaarden beschrijven uw verzekering. *U* bent met deze verzekering standaard verzekerd voor de module Ziektekosten. Met deze module bent *u* verzekerd voor de *medisch noodzakelijke* kosten van een *dierenarts* of *specialist* voor onderzoek en/of behandeling van een *ziekte*, een *aandoening* of een *ongeval*.

*U* kunt de verzekering nog uitbreiden met de modules Vaccinatie, Gebit, Reis, *Sterilisatie/Castratie*, Aanvullend en Crematie.

### Let op!

Sommige modules kunt *u* alleen samen met een andere module afsluiten. Dat zijn:

- Vaccinatie en Gebit;
- *Sterilisatie/Castratie* en Aanvullend.

*U* leest in het hoofdstuk 'Wat dekt uw huisdierenverzekering' per module welke specifieke *medisch noodzakelijke* kosten zijn verzekerd. Niet alles is verzekerd. In het hoofdstuk 'Wat dekt uw huisdierenverzekering nooit?' leest *u* wanneer *medisch noodzakelijke* kosten van uw *huisdier* niet verzekerd zijn.

### Wachttijd

Voor elke dekking geldt een wachttijd van 30 dagen, gerekend vanaf de ingangsdatum van deze dekking. Dat betekent dat *wij* geen kosten vergoeden van een *ziekte* of *aandoening* waarvan de symptomen zijn ontstaan binnen deze wachttijd. Ook de kosten van vervolgbehandelingen van deze *ziekte* of *aandoening* vergoeden *wij* niet.

### **U bent tijdens deze wachttijd wel verzekerd voor de kosten van:**

1. *medisch noodzakelijke* kosten die het rechtstreekse gevolg zijn van een *aantoonbaar ongeval*;
2. het plaatsen van een *identificatiechip*;
3. *sterilisatie* of *castratie* als *u* de module *Sterilisatie/Castratie* heeft verzekerd;
4. vaccinaties als *u* de module Vaccinatie heeft verzekerd.

### **Wij doen ook geen beroep op de wachttijd als u aantoont dat:**

1. deze verzekering of dekking direct aansluit op een andere huisdierenverzekering, en;
2. *u* daaraan dezelfde rechten had kunnen ontlennen, als die andere verzekering niet door *u* was opgezegd.

### Verzekerd bedrag

*U* bent verzekerd tot maximaal het verzekerde bedrag. De hoogte van het verzekerde bedrag hangt af van de basisdekking die *u* heeft gekozen. In het overzicht hieronder ziet *u* welk verzekerd bedrag geldt voor uw basisdekking. Dit verzekerde bedrag geldt per *verzekeringsjaar* voor alle modules samen.

### Overzicht

Basisdekking	Verzekerd bedrag
Basis	€ 3.000,-
Plus	€ 4.000,-
Top	€ 6.000,-

Op uw polisblad staat hoe *u* bent verzekerd.



### Heeft u vragen over uw verzekering of wilt u een verandering doorgeven?

Dan kunt u contact met ons opnemen via Mijn OHRA. Mijn OHRA is uw persoonlijke online omgeving. Hier regelt u alles voor uw verzekeringen en kunt u eenvoudig uw gegevens bekijken en wijzigen. U kunt inloggen op [www.ohra.nl/mijnohra](http://www.ohra.nl/mijnohra). Wilt u op een andere manier contact met ons opnemen? Kijk dan op [www.ohra.nl/contact](http://www.ohra.nl/contact).

### **Belangrijk om vooraf te weten!**

In deze voorwaarden zijn woorden schuin gedrukt. Deze woorden hebben een speciale betekenis. De uitleg daarvan staat in de begrippenlijst achterin deze voorwaarden.



Welke verandering moet <i>u</i> altijd doorgeven?	4
Wat moet <i>u</i> doen als <i>u</i> een nota wilt declareren?	4
Wat dekt uw huisdierenverzekering?	4
▪ Module Ziektekosten	5
▪ Module Vaccinatie	6
▪ Module Gebit	7
▪ Module Reis	7
▪ Module <i>Sterilisatie/Castratie</i>	7
▪ Module Aanvullend	8
▪ Module Crematie	8
Wat dekt uw huisdierenverzekering nooit?	9
▪ Algemeen	9
▪ Bijzonder gebruik	9
▪ <i>Epidemie</i>	9
▪ Module Ziektekosten	9
▪ Module Gebit	10
▪ Module Reis	10
Wat gebeurt er als <i>u</i> een nota bij ons indient?	10
▪ Stap 1. Waar moet de nota aan voldoen?	10
▪ Stap 2. Hoe dient <i>u</i> nota's bij ons in?	10
▪ Stap 3. Hoe bepalen <i>wij</i> de omvang van de <i>schade</i> ?	11
▪ Stap 4. Hoe berekenen <i>wij</i> welk bedrag <i>u</i> krijgt uitgekeerd?	11
Welke verplichtingen heeft <i>u</i> ?	12
Wanneer begint en stopt uw verzekering?	12
Welke andere afspraken zijn er?	14
▪ Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen dekking bieden?	14
▪ Hoe gaan <i>wij</i> om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?	14
▪ Wanneer kunnen <i>wij</i> de <i>premie</i> of de voorwaarden aanpassen?	14
▪ Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?	15
▪ Wat gebeurt er als <i>u</i> de <i>premie</i> niet betaalt?	16
▪ Wat moet <i>u</i> doen als <i>u</i> een klacht heeft?	17
▪ Wat doen <i>wij</i> met uw gegevens?	17
▪ Wat doen <i>wij</i> bij fraude?	17
▪ Waarom is het belangrijk dat <i>u</i> juiste informatie aan ons verstrekt?	18
Begrippenlijst met uitleg van de schuingedrukte woorden	18
Clausuleblad Terrorismedekking	21



## Welke veranderingen moet u altijd doorgeven?

Hieronder leest u welke veranderingen u binnen 30 dagen aan ons moet doorgeven. En wat dat betekent voor uw verzekering. In het hoofdstuk 'Welke andere afspraken zijn er?', leest u wat er gebeurt als u deze veranderingen niet of niet op tijd doorgeeft.

### **U verhuist binnen Nederland**

Wij passen dan uw adresgegevens aan.

### **U verhuist naar het buitenland**

U bent dan niet meer verzekerd vanaf de dag dat u niet meer in Nederland woont.

### **U heeft uw huisdier niet meer**

Bijvoorbeeld als uw huisdier overlijdt, wordt vermist of als u uw huisdier heeft verkocht. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de dag dat u uw huisdier niet meer in uw bezit heeft.

---

## Wat moet u doen als u een nota wilt declareren?

Geef de declaratie zo snel mogelijk door. Dat kan op een van deze manieren:

- meld de schade via Mijn OHRA. U kunt inloggen op [www.ohra.nl/mijnohra](http://www.ohra.nl/mijnohra);
- declareer de nota via de OHRA App. U kunt de OHRA App gratis installeren op uw mobiele telefoon of tablet;
- stuur uw nota naar OHRA Schadeverzekeringen, Postbus 40000, 6803 GA in Arnhem.

Heeft u vragen over uw dekking of over uw declaratie bel ons dan:

- tijdens kantooruren via telefoonnummer 026 400 40 40. Of vanuit het buitenland +31 26 400 23 10.

Stuur uw declaratie bij voorkeur via Mijn OHRA of de OHRA App naar ons toe. Een digitale declaratie wordt sneller verwerkt.



## Wat dekt uw huisdierenverzekering?

In dit hoofdstuk leest u precies voor welke medisch noodzakelijke kosten u verzekerd bent met de basisdekking en de eventuele extra modules die u heeft gekozen.

De schade moet altijd plotseling en onvoorzien zijn veroorzaakt of ontstaan door een gebeurtenis:

- die zich voordoet tijdens de looptijd van deze verzekering, en;
- die u niet kon voorzien toen u deze verzekering afsloot of veranderde. Heeft u deze verzekering op een later tijdstip uitgebreid? Dan geldt het tijdstip van die uitgebreidere verzekering als het moment waarop u de verzekering afsloot.



## Module Ziektekosten

*U* bent standaard verzekerd voor de module Ziektekosten.

### Waarvoor bent *u* verzekerd met de module Ziektekosten?

*U* bent verzekerd voor de *medisch noodzakelijke* kosten van een *dierenarts* of *specialist* voor onderzoek en/of behandeling van een *ziekte*, een *aandoening* of een *ongeval*. *U* bent verzekerd voor *medisch noodzakelijke* kosten die in Nederland zijn gemaakt.

Onder de volgende voorwaarden bent *u* ook verzekerd voor de *medisch noodzakelijke* kosten die *u* buiten *Nederland* maar binnen Europa maakt:

1. *u* heeft een schriftelijke doorverwijzing van de behandelend *dierenarts* in *Nederland*, en;
2. uw *huisdier* is behandeld door:
  - a. een *dierenarts* die in het betreffende land bevoegd is de diergeneeskunde uit te oefenen, en/of;
  - b. een *specialist* die ingeschreven staat in het EU-veterinair Specialistenregister, en;
3. *u* een nota heeft in het Engels, Duits of Nederlands.

### Let op!

*U* bent in Europa verzekerd tot maximaal het bedrag dat uw eigen *dierenarts* of *specialist* zou rekenen voor dezelfde behandeling.

### Welke kosten zijn verzekerd?

#### Kosten voor het *consult* van een *dierenarts* of *specialist*

In het overzicht hieronder staat welk bedrag *wij* maximaal betalen per *verzekeringsjaar*.

	Basis	Plus	Top
Het <i>consult</i> van een <i>dierenarts</i> of <i>specialist</i>	€ 100,-	€ 150,-	€ 200,-

### Welke *medisch noodzakelijke* kosten zijn verder verzekerd?

1. operaties;
2. narcose. Dit geldt alleen als de narcose deel is van een behandeling of operatie die door ons wordt vergoed;
3. behandelingen aan heupen en ellebogen;
4. opname en verpleging in een dierenkliniek;
5. aanschaf en plaatsen van een *identificatiechip*. *U* bent niet verzekerd voor de kosten van het *consult*;
6. onderzoek om vast te stellen of uw *huisdier* ziek is of een *aandoening* heeft. Zoals:
  - Röntgenfoto;
  - Echo;
  - Bloed-, urine-, weefsel-, of ontlastingsonderzoek;
  - Microbiologisch onderzoek;
  - Laboratoriumonderzoek;
  - ECG (hartfilmpje);
  - MRI- of CT-scan;
  - Bloeddrukmeting;
  - Scintigrafie;
  - Isotopenonderzoek;
7. medicijnen die in *Nederland* voor dieren geregistreerd zijn. *U* bent ook verzekerd voor de kosten van *off-label use* medicijnen, *humane medicijnen* en medicijnen op *magistrale receptuur*. Deze kosten zijn alleen verzekerd als dit door de Diergeneesmiddelenwet is toegestaan;
8. euthanasie;
9. dwang- en sondevoeding;
10. de medicinale behandeling van tumoren;
11. bloedtransfusie;
12. verwijderen wolfs- en hubertusklawwtjes.



### Vergoedingen medische hulpmiddelen

Uw *huisdier* heeft in bepaalde gevallen mogelijk een hulpmiddel nodig. Meestal moet *u* het hulpmiddel kopen. Soms kunt *u* het hulpmiddel huren van de *dierenarts*. Onderstaand geven *wij u* een overzicht van hulpmiddelen die *wij* vergoeden. Deze hulpmiddelen moeten zijn voorgeschreven door een *dierenarts*;

- Aerocat;
- Critical Care spuit;
- Glucosemeter;
- Insulinepen;
- Katkor/Uricat/Dog I Noir;
- Kraag / Mooncollar;
- Medical Pet Shirt;
- Orthopedische schoen;
- Schoentjes;
- Verbandmiddelen;
- Zuurstofkooi.

### Borg

Soms moet *u* borg betalen als *u* een hulpmiddel huurt of leent van uw *dierenarts*. Deze kosten vergoeden *wij* niet. Als *u* het hulpmiddel weer netjes terugbrengt na gebruik ontvangt *u* de borg weer terug van uw *dierenarts*.

### Verzend- of vervoerskosten

*Wij* vergoeden geen verzend- of vervoerskosten van het hulpmiddel.

### Reparatie en vervanging

*Wij* vergoeden geen reparatie en vervanging van het hulpmiddel.

### Reserve-hulpmiddelen

*Wij* vergoeden geen reserve-hulpmiddelen.

## Module Vaccinatie

Op uw polisblad ziet *u* of *u* deze module heeft verzekerd.

### Waarvoor bent *u* verzekerd met de module Vaccinatie?

*U* bent verzekerd voor de kosten van preventieve vaccinaties en/of titerbepaling en de bijbehorende *consulten*. In het overzicht hieronder leest *u* welk bedrag *wij* maximaal betalen per *verzekeringsjaar*.

	Basis	Plus	Top
Maximale vergoeding per <i>verzekeringsjaar</i>	€ 50,-	€ 75,-	€ 100,-



## Module Gebit

Op uw polisblad ziet u of u deze module heeft verzekerd.

### Waarvoor bent u verzekerd met de module Gebit?

U bent verzekerd voor de in het onderstaand overzicht genoemde gebitsbehandelingen en alle daarbij behorende kosten, zoals bijvoorbeeld het *consult* en de narcose. In het overzicht hieronder leest u welk bedrag wij maximaal betalen per verzekeringsjaar.

Behandeling	Basis	Plus	Top
Trekken van tanden en/of kiezen	€ 150,-	€ 200,-	€ 250,-
Plaatsen van vullingen	€ 150,-	€ 200,-	€ 250,-
Wortelkanaal-behandelingen op medische indicatie	€ 150,-	€ 200,-	€ 250,-
Controle/reiniging van het gebit op medische indicatie	Niet verzekerd	€ 50,-	€ 100,-

## Module Reis

Op uw polisblad ziet u of u deze module heeft verzekerd.

### Waarvoor bent u verzekerd met de module Reis?

U bent in het buitenland verzekerd voor de kosten van *medisch noodzakelijke zorg* als uw *huisdier* ziek wordt of een *ongeval* krijgt. Deze kosten zijn verzekerd:

1. als de reis uitsluitend recreatief is, en;
2. als uw *huisdier* behandeld is door een *dierenarts* of *specialist* die in het betreffende land bevoegd is de diergeneeskunde uit te oefenen;
3. als het medisch niet verantwoord is om te wachten met de behandeling totdat uw *huisdier* terug is in *Nederland*, en;
4. als uw *huisdier* in *Nederland* was toen u deze module afsloot.

U bent verzekerd tot het bedrag dat uw eigen *dierenarts* of *specialist* zou rekenen voor dezelfde behandeling. Wij vergoeden tot maximaal € 1.000,- per verzekeringsjaar.

### Waar bent u verzekerd?

U bent buiten *Nederland* verzekerd in alle landen van de wereld.

### Let op!

Heeft u *medisch noodzakelijke* kosten in het buitenland gemaakt? Vraag de behandelend *dierenarts* of *specialist* dan om een uitgebreide omschrijving van de behandeling op te stellen en stuur deze mee met de nota. De nota en de uitgebreide omschrijving moeten altijd opgesteld zijn in het Engels, Duits of Nederlands.

## Module Sterilisatie/Castratie

Op uw polisblad ziet u of u deze module heeft verzekerd.

### Waarvoor bent u verzekerd met de module Sterilisatie/Castratie?

U bent verzekerd voor een chirurgische *castratie* of *sterilisatie* en alle daarbij behorende kosten, zoals bijvoorbeeld het *consult* en de narcose:

1. Wij vergoeden 60% van de kosten.
2. Wij vergoeden maximaal € 300,-.
3. Wij vergoeden geen kosten van chemische castratie.

Hiervoor is geen *eigen bijdrage* van toepassing.



## Module Aanvullend

Op uw polisblad ziet u of u deze module heeft verzekerd.

### Waarvoor bent u verzekerd met de module Aanvullend?

U bent verzekerd voor de in het onderstaand overzicht genoemde therapieën en alle daarbij behorende kosten, zoals bijvoorbeeld het *consult*. In het overzicht hieronder leest u welke therapieën verzekerd zijn en tot welk bedrag per categorie per *verzekeringsjaar*.

Categorie	Basisdekking	Plusdekking	Topdekking	Wie moet de behandeling uitvoeren?	Wat is niet verzekerd?
Fysiotherapie en hydrotherapie	€ 150,-	€ 200,-	€ 250,-	Een fysiotherapeut die aangesloten is bij de Nederlandse Vereniging van Fysiotherapie voor Dieren ( <a href="http://www.nvfd.nl">www.nvfd.nl</a> )	Hulpmiddelen. Daarnaast wordt de behandeling alleen vergoed na doorverwijzing door de <i>dierenarts</i>
Gedragstherapie	€ 150,-	€ 200,-	€ 250,-	Een gedragstherapeut die aangesloten is bij: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ brancheorganisatie Dibevo (<a href="http://www.dibevo.org">www.dibevo.org</a>); of</li><li>▪ de SPPD (Stichting Platform van Professionele Diergedragsdeskundigen, <a href="http://www.sppd.nl">www.sppd.nl</a>); of</li><li>▪ Martin Gaus Welzijnskeurmerk (<a href="http://www.martingauskeurmerk.nl">www.martingauskeurmerk.nl</a>)</li></ul>	De behandeling wordt alleen vergoed na doorverwijzing door de <i>dierenarts</i>
Homeopathie	€ 150,-	€ 200,-	€ 250,-	Een <i>dierenarts</i> die staat vermeld op de lijst van homeopathisch werkende <i>dierenartsen</i> van de KNMvD ( <a href="http://www.scwd.nl">www.scwd.nl</a> ) of is aangesloten bij de BKHD ( <a href="http://www.bkhd.nl">www.bkhd.nl</a> )	
Acupunctuur, alternatieve geneeswijze	€ 150,-	€ 200,-	€ 250,-	Een <i>dierenarts</i> of <i>specialist</i> die staat vermeld op de lijst van Samenwerkende Nederlandse Veterinaire Acupuncturisten ( <a href="http://www.acupunctuurbij dieren.nl">www.acupunctuurbij dieren.nl</a> )	Goudkorrel therapie
Chiropractie, orthomaneuele therapie en osteopathie	€ 150,-	€ 200,-	€ 250,-	Een <i>dierenarts</i> of <i>specialist</i>	
Chemotherapie, lasertherapie, radiotherapie	50% van de kosten	50% van de kosten	100% van de kosten	Een <i>dierenarts</i> of <i>specialist</i>	

## Module Crematie

Op uw polisblad ziet u of u deze module heeft verzekerd.

### Waarvoor bent u verzekerd met de module Crematie?

U bent verzekerd voor de kosten van het vervoer en de crematie van uw *huisdier*. Wij betalen maximaal € 250,-.

Hiervoor is geen *eigen bijdrage* van toepassing.





## Wat dekt uw huisdierenverzekering nooit?

Niet alles is verzekerd. In dit hoofdstuk leest u wanneer medische kosten van uw *huisdier* niet verzekerd zijn. Er zijn ook gevallen waarbij medische kosten van uw *huisdier* alleen onder een bepaalde module niet zijn gedekt. Ook daarover leest u in dit hoofdstuk.

### Algemeen

Uw verzekering dekt nooit *schade* die is veroorzaakt of ontstaan door:

1. aardbeving;
2. *atoomkernreacties*;
3. *molest*;
4. vulkanische uitbarsting;
5. *opzet of goedgevinden, roekeloosheid of merkelijke schuld* van:
  - uzelf, als degene die de verzekering heeft afgesloten;
  - uw echtgenoot, echtgenote of (geregistreerde) partner;
  - uw kinderen;
  - uw huisgenoten.

### Bijzonder gebruik

Uw verzekering dekt ook nooit medische kosten van uw *huisdier* die ontstaan tijdens of door:

1. beroepsmatig of bedrijfsmatig gebruik;
2. elke vorm van sport met daarin een wedstrijdelement;
3. de sledehondensport;
4. de jacht;
5. gevechten.

### Epidemie

Wordt uw *huisdier* ziek door een *epidemie*? Ook dan vergoeden wij de medische kosten niet. Dreigt er een *epidemie*? Dan vergoeden wij de kosten zodra wij definitief weten dat er daadwerkelijk geen sprake is van een *epidemie*.

### Module Ziektekosten

Wij vergoeden onder de module Ziektekosten nooit kosten van:

1. *aandoeningen*, letsel (door *ongeval*) of medische klachten die uw *huisdier* al vóór deze verzekering had. Ook de complicaties die hieruit voortkomen vergoeden wij niet;
2. vervolgbehandelingen van een *ziekte* of *aandoening* waarvan de symptomen zijn ontstaan in de wachttijd of voor de ingangsdatum van de verzekering;
3. behandelingen en alle daarbij behorende kosten die u kunt verzekeren met een andere module. Op uw polisblad ziet u of u andere modules verzekerd heeft;
4. onnodig kostbare (be)handelingen of verstrekkingen;
5. een *aandoening* aan de voortplantingsorganen;
6. het voortplantingsproces en de begeleiding rond zwangerschap en geboorte;
7. loopsheidpreventie en preventie tegen krolsheid door medicijnen;
8. preventieve zorg. Hiermee bedoelen wij kosten om *ziekte* of *aandoeningen* te voorkomen. Zoals bijvoorbeeld:
  - preventieve diagnostiek;
  - pre-anesthetisch (bloed)onderzoek;
  - DNA-testen.
9. iedere gebitsbehandeling en de diagnostiek die daarvoor nodig is;
10. *ziekte* of *aandoeningen* waar uw *huisdier* tegen gevaccineerd kan worden als uw *huisdier* die vaccinatie niet heeft ondergaan;
11. voeding, voedingssupplementen en spullen om uw *huisdier* te verzorgen. Wij betalen bijvoorbeeld niet de kosten van:
  - vitamines voor uw *huisdier*;
  - spullen zoals een tekentang, vlooienkam of nagelschaar.



12. diergeneesmiddelen die gebruikt worden voor het voorkomen en/of bestrijden van infecties door parasieten zoals wormen, vlooien, teken en mijten;
13. behandeling ter verandering van het uiterlijk, behalve als er sprake is van verminking door *ziekte* of trauma;
14. behandelingen die experimenteel zijn en/of medisch gezien niet gebruikelijk of zinvol zijn en waarvan onvoldoende vaststaat dat uw *huisdier* er uiteindelijk baat bij zal hebben;
15. behandelingen van gedrags- en gewichtsproblemen, behalve de medicatie die uw *dierenarts* voorschrijft;
16. behandeling met radioactief jodium en het bijbehorend *consult*;
17. fyto- of kruidentherapie;
18. revalidatie, protheses, braces, harnassen en rolstoelen;
19. transplantaties;
20. een second opinion tenzij *u* hiervoor vooraf schriftelijk toestemming van ons krijgt.

### Module Gebit

*Wij* vergoeden onder de module Gebit nooit de medische kosten:

1. die verband houden met een *ziekte, aandoening* of afwijking die uw *huisdier* al had voordat *u* de module Gebit afsloot;
2. van cosmetische behandelingen aan het gebit;
3. de kosten van de behandeling van gebitsproblemen die het gevolg zijn van het feit dat *u* de tanden of het tandvlees van uw *huisdier* in de daarvoor liggende 12 maanden niet heeft laten controleren.

### Module Reis

*Wij* vergoeden onder de module Reis nooit de kosten:

1. als *u* voor een *ziekte, aandoening* of afwijking op reis bent gegaan met (mede) het doel het *huisdier* een medische behandeling te laten ondergaan;
2. van een behandeling waarvan bij het begin van de verzekering of reis al vaststaat dat deze tijdens de reis nodig is;
3. als de behandeling kan worden uitgesteld tot na terugkeer in *Nederland*;
4. die nodig zijn door *ziekte, aandoeningen* of afwijkingen die al vóór of op de ingangsdatum van de reis bestonden of klachten veroorzaakten. Behalve als overleg met ons heeft plaatsgevonden en *wij* goedkeuring hebben verleend voor eventueel te maken kosten;
5. die verband houden met nabehandeling en controle. De eigen (Nederlandse) *dierenarts* moet deze nabehandeling en controle uitvoeren;
6. die niet gedekt zijn bij de module Ziektekosten.

---

## Wat gebeurt er als *u* een nota bij ons indient?



### Stap 1. Waar moet de nota aan voldoen?

1. de nota moet duidelijk aangeven om welk *huisdier* het gaat;
2. op de nota moet het unieke identificatienummer ('chipnummer') staan;
3. de nota moet in het Nederlands, Engels of Duits zijn;
4. de nota moet afkomstig zijn van een *dierenarts* of *specialist*.



### Stap 2. Hoe dient *u* nota's bij ons in?

Heeft *u* *medisch noodzakelijke* kosten gemaakt voor uw *huisdier*? Declareer dan de kosten zo snel mogelijk na het bezoek aan de *dierenarts* of *specialist*. *U* kunt eenvoudig online declareren via uw persoonlijke Mijn OHRA-account of via de OHRA App. Bewaar de originele nota van de *dierenarts* of *specialist* goed. *Wij* kunnen *u* altijd vragen om deze nota naar ons op te sturen.



### Stap 3. Hoe bepalen wij de omvang van de schade?

Als *u* een nota declareert, stellen *wij* vast welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen. Hiervoor gebruiken *wij* onder andere de gegevens die *u* online heeft ingevuld en de inlichtingen die *u*, uw *dierenarts* of *specialist* ons geeft.

*Wij* mogen vragen om een beter gespecificeerde nota waarop precies staat waar welke kosten voor zijn gemaakt. Pas als *wij* een volledig en gespecificeerd overzicht van de uitgevoerde behandelingen hebben ontvangen, beoordelen *wij* uw declaratie. Als op de nota van de *dierenarts* of *specialist* zowel verzekerde als niet-verzekerde kosten staan, dan betalen *wij* alleen het deel dat verzekerd is.

#### Overleg met *u*, uw *dierenarts* of *specialist*

Is bepaalde informatie voor ons niet duidelijk? Dan mogen *wij* met *u* of met de *dierenarts* (of *specialist*) contact opnemen over:

1. de medische klachten van uw *huisdier*;
2. de ziektegeschiedenis van uw *huisdier*;
3. de behandeling;
4. hoeveel het kost om uw *huisdier* te behandelen.

*U* moet daaraan meewerken. Doet *u* dat niet? Dan kan het gevolg zijn dat *wij* de kosten niet aan *u* vergoeden, of maar voor een deel.

#### Second opinion

*Wij* mogen een andere *dierenarts* of *specialist* om een second opinion vragen. *U* moet hieraan meewerken. Doet *u* dat niet? Dan kan het gevolg zijn dat *wij* de kosten niet aan *u* vergoeden, of maar voor een deel. *Wij* betalen de kosten van de second opinion.



### Stap 4. Hoe berekenen wij welk bedrag *u* krijgt uitgekeerd?

Als basis voor de schadevergoeding gebruiken *wij* de omvang van de medische kosten. Op uw polisblad en in deze voorwaarden staan uw *eigen bijdrage*, uw eigen risico, verzekerde bedragen en maximale vergoedingen. Bijvoorbeeld voor een *consult*. *Wij* vergoeden nooit meer dan deze verzekerde bedragen en maximale vergoedingen.

Als *u* een nota declareert wordt, over het deel van de kosten die verzekerd zijn, eerst uw *eigen bijdrage* ingehouden. Als er ook een eigen risico geldt dan wordt van het resterende verzekerde bedrag het eigen risico of het restant daarvan ingehouden.

Geldt er een maximaal verzekerd bedrag of maximale vergoeding? Dan passen *wij* eerst de *eigen bijdrage* toe dan de maximering en daarna uw eigen risico of het restant daarvan.

Het resterende bedrag keren *wij* uit.

#### Eigen risico

Alleen voor de module Ziektekosten geldt een eigen risico per *verzekeringsjaar*. Uw eigen risico staat op uw polisblad.

#### Uitkering

*Wij* betalen de vergoedingen aan *u*, behalve als *u* iemand anders aanwijst.



## Welke verplichtingen heeft u?

Het is belangrijk dat *u* de verplichtingen in dit hoofdstuk nakomt. Komt *u* deze verplichtingen niet na en zijn *wij* daardoor benadeeld? Dan kan het gevolg zijn dat *wij* de *schade* niet (helemaal) aan *u* vergoeden. Of dat *u schade* aan ons moet terugbetalen die *wij* toch moeten betalen.

### Algemeen

1. Probeer de *schade* zo veel mogelijk te beperken.
2. Meld de *schade* zo snel mogelijk.
3. Laat ons de *schade* onderzoeken. Daarvoor kunnen *wij* een of meer deskundigen inschakelen. Als deze deskundigen informatie van *u* vragen, bent *u* verplicht die informatie te geven. Bewaar de bewijsstukken van de *schade* goed, zoals nota's. *Wij* kunnen die voor controle achteraf bij *u* opvragen.
4. We vragen *u* om mee te werken als *wij* de vergoeding die *wij* aan *u* hebben betaald willen verhalen op iemand anders. *U* bent dan verplicht uw rechten die *u* op die ander heeft aan ons over te dragen. Bijvoorbeeld door een akte te ondertekenen.
5. Vragen *wij* *u* om een schriftelijke en ondertekende verklaring over de *schade*? Dan moet *u* die binnen een redelijke termijn aan ons geven. In deze verklaring omschrijft *u* hoe de *schade* is ontstaan en hoe hoog de *schade* is. Vragen *wij* *u* om bepaalde documenten? Dan moet *u* die meesturen.
6. Zijn er andere verzekeringen, wetten of voorzieningen die de *schade* verzekeren of vergoeden? Dan moet *u* opgeven welke dat zijn.
7. *U* moet onze aanwijzingen opvolgen, of de aanwijzingen van personen die *wij* ingeschakeld hebben (bijvoorbeeld deskundigen).
8. *U* mag geen toezegging doen, verklaring afgeven of handeling verrichten die onze belangen kan schaden.
9. *U* moet op ons verzoek de originele, volledig gespecificeerde nota's aan ons geven.

### Goede verzorging

*U* bent verplicht uw *huisdier* goed te verzorgen. Daarbij horen ook gezonde voeding en preventieve gezondheidszorg op advies van de *dierenarts* zoals;

1. jaarlijkse controle;
2. vaccinaties;
3. dieetvoeding;
4. parasietenbestrijding (zoals vlooienbehandelingen en ontworming).

### Laat uw *huisdier* registreren met behulp van een *identificatiechip*

*U* bent voor deze verzekering verplicht uw *huisdier* bij het eerste bezoek aan de *dierenarts* te laten registreren. Dit doet *u* met een *identificatiechip* die voldoet aan de ISO-standaard.

---

## Wanneer begint en stopt uw verzekering?

De module Ziektekosten is een verplichte dekking. Als deze module stopt, stopt de hele verzekering. Sommige modules kunt *u* alleen samen met een andere module verzekeren. Dat zijn:

- de modules Vaccinatie en Gebit;
- de modules Sterilisatie/Castratie en Aanvullend.

Stopt *u* een module uit een combinatie? Dan stopt de andere module ook.



### Contractperiode

*U* bent verzekerd tijdens de contractperiode. Deze periode vindt *u* op het polisblad. *U* hoort voor het einde van die contractperiode welke opzegmogelijkheden *u* heeft. Ook informeren *wij u* dan over de nieuwe contractperiode en de bijbehorende voorwaarden.

### Bedenkperiode

Heeft *u* het eerste polisblad ontvangen? Dan kunt *u* nog veertien dagen aangeven dat *u* de verzekering toch niet wilt afsluiten. Ziet *u* af van deze verzekering? Dan kunt *u* de verzekering stoppen. Dat kunt *u* doen via Mijn OHRA of door ons een brief te sturen. De verzekering is in dat geval nooit van kracht geweest. *U* hoeft dan ook geen kosten of *premie* te betalen.

### Wanneer mag *u* de verzekering stoppen?

Als *u* de verzekering wilt stoppen, kan dat in de volgende gevallen:

1. Op de laatste dag van de eerste contractperiode. *Wij* laten *u* van tevoren weten dat *u* dit kunt doen.
2. Na de eerste contractperiode. *U* kunt de verzekering dan elke dag opzeggen.
3. Als *wij* de *premie* en/of de voorwaarden aanpassen.
4. Vanaf de dag dat *u* niet meer in *Nederland* woont of gevestigd bent.

In al deze gevallen bent *u* verzekerd tot en met de dag dat *u* uw verzekering stopt.

### Wanneer mogen *wij* de verzekering stoppen?

*Wij* kunnen de verzekering om verschillende redenen stoppen. In deze gevallen hebben *wij* het recht om de verzekering te stoppen:

1. Op de einddatum van de contractperiode. Er geldt een opzegtermijn van twee maanden.
2. Vanaf de dag dat *u* niet langer in *Nederland* woont of gevestigd bent.
3. Als *u* overlijdt. Uw erfgenamen kunnen daarna met ons overleggen om de verzekeringsovereenkomst voort te zetten.
4. *Wij* hebben de *premie* niet binnen de daarvoor gestelde termijn ontvangen. Of *u* weigert de *premie* te betalen.
5. Er is sprake van fraude.
6. *Wij* vinden dat het risico voor ons in redelijkheid onaanvaardbaar hoog of groot is. Het aantal *schades* dat *u* heeft gehad kan hierbij meespelen.
7. Na een schademelding. *Wij* kunnen de verzekering dan opzeggen tot één maand nadat de *schade* afgewikkeld is. Er geldt een opzegtermijn van twee maanden.
8. *Wij* hebben ontdekt dat *u* de mededelingsplicht niet bent nagekomen toen *u* de verzekering afsloot. Dit geldt als *u* daarbij heeft gehandeld met de opzet om ons te misleiden. Of als *wij* de verzekering niet zouden hebben gesloten als *wij* de waarheid kenden. *Wij* kunnen de verzekering dan opzeggen binnen twee maanden nadat *wij* dit hebben ontdekt.

In de gevallen 1 tot en met 3 bent *u* verzekerd tot en met de dag waarop *wij* uw verzekering stoppen.

In de gevallen 4 tot en met 8 bent *u* verzekerd tot de dag waarop *wij* uw verzekering stoppen.

### Wanneer stopt de verzekering altijd?

De verzekering stopt altijd als *u* geen belang meer heeft bij de verzekering. Bijvoorbeeld als uw *huisdier* overlijdt, wordt vermist of als *u* uw *huisdier* heeft verkocht.



## Welke andere afspraken zijn er?

Op uw verzekering is Nederlands recht van toepassing. *U* kunt alleen rechten ontleen aan mededelingen en toezeggingen van ons als *wij* dat schriftelijk of per e-mail aan *u* hebben bevestigd.

### Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen dekking bieden?

Is er een andere verzekering, wet of voorziening die de *schade* vergoedt? En als uw verzekering bij ons niet zou bestaan, vergoedt die andere verzekering, wet of voorziening dan de *schade*? Dan vergoeden *wij* alleen de *schade* die de andere verzekering, wet of voorziening niet vergoedt.

### Hoe gaan *wij* om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?

#### Beperkte vergoeding bij terrorismeschade

De schade die ontstaat door terrorisme kunnen *wij* soms niet zelf op ons nemen. *Wij* vergoeden in dat geval alleen schade voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade (NHT) die verzekert. Voor elk kalenderjaar is maximaal één miljard euro beschikbaar voor alle schade die in *Nederland* ontstaat door terrorisme. Dit maximale bedrag is voor alle verzekeraars in *Nederland* die deelnemen aan de NHT en alleen voor *gebeurtenissen* waarvoor de verzekering van deze verzekeraars schade vergoedt. Is de schade die ontstaat door terrorisme in een jaar hoger dan één miljard euro? Dan stelt de NHT een uitkeringspercentage vast: de NHT besluit hoeveel procent zij vergoedt aan de verzekeraars die deelnemen aan de NHT. *U* krijgt dan van ons dat percentage van uw schade vergoed, verminderd met een eventueel eigen risico. Blijft de totale schade onder één miljard euro, of keert de NHT om andere redenen niet aan ons uit? In dat geval keren *wij* uit zoals staat in deze polisvoorwaarden.

#### Wilt *u* hier meer over weten?

Lees dan het clausuleblad Terrorismedekking dat onderdeel uitmaakt van deze polisvoorwaarden en als bijlage is toegevoegd. Of kijk op de website van de NHT voor de contactgegevens van de NHT, nieuws en achtergronden: [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl). Daar kunt *u* ook lezen hoe de NHT de schade regelt in het Protocol afwikkeling claims.

#### Verval van rechten bij niet-tijdige melding

Meldt *u* de *schade* twee jaar of later nadat de NHT heeft beslist of er sprake is van een terrorismeschade? Dan vervalt elk recht op vergoeding van *schade*.

#### (Inter)nationale wet- en regelgeving

Verbieden wet- en regelgeving ons om *u* vanaf een bepaalde datum te verzekeren? Dan is deze verzekering vanaf die datum niet van kracht. Verbieden wet- en regelgeving ons om *schade* aan *u* te vergoeden vanaf een bepaalde datum? Dan vergoeden *wij* geen *schade* aan *u* vanaf die datum. Verbieden wet- en regelgeving ons om vanaf een bepaalde datum *schade* aan specifieke derden te vergoeden? Dan vergoeden *wij* vanaf die datum geen *schade* aan deze derden. Met 'wet- en regelgeving' bedoelen we hier alle nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.

### Wanneer kunnen *wij* de *premie* of de voorwaarden aanpassen?

Het kan voor ons nodig zijn om de *premie* en/of de voorwaarden van uw verzekering te veranderen. Dit is mogelijk bij verlenging van de verzekering of tussentijds.

#### Let op!

Andere bepalingen die iets zeggen over het veranderen van *premie* en/of voorwaarden blijven ook gelden. Deze bepaling staat in het artikel 'Wanneer kunnen *wij* de *premie* of de voorwaarden aanpassen?' onder het kopje 'Index'.



Als *wij* de *premie* en/of de voorwaarden van uw verzekering veranderen, laten *wij u* dat altijd van tevoren weten. Bij een verandering per verlengingsdatum doen *wij* dit minstens één maand van tevoren. Ook leggen *wij u* uit waarom *wij* de verandering nodig vinden, wat *wij* veranderen en per wanneer.

Bent *u* het eens met de verandering? Dan hoeft *u* niets te doen. De verzekering loopt dan vanaf de wijzigingsdatum automatisch door met de veranderde *premie* en/of voorwaarden. Bent *u* het niet eens met de verandering? Dan kunt *u* de verzekering stoppen. Dat kunt *u* doen via Mijn OHRA of door ons een brief te sturen. Dit kan tot één maand nadat de verandering is meegedeeld. De verzekering stopt dan op de datum dat de verandering in zou gaan.

### Aanpassing bij verlenging van uw verzekering

*Wij* kunnen de *premie* en/of de voorwaarden van uw verzekering veranderen per verlengingsdatum.

Dit doen *wij* bijvoorbeeld:

- als er ontwikkelingen zijn in uw persoonlijke situatie, zoals een verandering in uw schadeverloop;
- als de premie-inkomsten niet meer voldoende zijn om:
  - de schades te betalen; of
  - het verzekeringsproduct voldoende winstgevend te laten zijn;
- als *wij* het verzekeringsproduct en/of de manier waarop *wij* de *premie* berekenen veranderen; in geval van:
  - veranderingen in wet- en regelgeving; of
  - economische en/of maatschappelijke ontwikkelingen.

### Index

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) berekent ieder jaar voor consumenten een prijsindexcijfer. Dit cijfer kunnen *wij* gebruiken om uw *premie* voor het jaar daarna te berekenen.

### Aanpassing tijdens de loop van de verzekering

In bijzondere gevallen kunnen *wij* de *premie* en/of de voorwaarden tussentijds veranderen. Dit doen *wij* alleen in gevallen waarin *wij* niet tot de verlengingsdatum kunnen wachten met de verandering. Bijvoorbeeld omdat dit ernstige financiële gevolgen voor ons heeft of omdat wetgeving ons daartoe verplicht. Dat doen *wij* dan bij alle verzekeringen van dezelfde soort, voor alle klanten of voor een geselecteerde groep klanten.

### *U* kunt uw verzekering niet altijd stoppen als er iets verandert

*U* kunt uw verzekering niet stoppen als:

1. *wij* de *premie* en/of de voorwaarden moeten veranderen omdat er iets verandert in de wet of rechtspraak;
2. de verandering veroorzaakt wordt door het jaarlijks aanpassen van de leeftijd (bij honden en katten) en het *volgroeid gewicht* bij honden;
3. *wij* de *premie* verlagen, terwijl de dekking gelijk blijft en/of als *wij* de dekking uitbreiden, terwijl de *premie* niet wordt veranderd;
4. de verandering het gevolg is van de jaarlijkse indexering.

### Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?

Wilt *u* aanspraak maken op uw recht op vergoeding van *schade*? Dan is het belangrijk dat *u* dat binnen bepaalde termijnen meldt. Uw rechten kunnen namelijk verjaren. Ook kunnen ze vervallen als *u* de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Of als er sprake is van fraude.



### Wanneer verjaren uw rechten?

Uw recht op vergoeding van *schade* verjaart drie jaar nadat:

1. de *schade* is ontstaan. *Wij* rekenen daarbij vanaf het moment waarop *u* wist van de *schade* of dit had kunnen weten. Binnen de genoemde termijn moet *u* de *schade* bij ons melden;
2. *wij* uw verzoek daarvoor in een brief of per e-mail hebben afgewezen.

### Wanneer vervallen uw rechten?

Uw recht op vergoeding van *schade* vervalt meteen als:

1. er sprake is van fraude. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen;
2. *u* (al dan niet bij *schade*) de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Maar alleen als *wij* daardoor zijn benadeeld.

### Wat gebeurt er als *u* de *premie* niet betaalt?

#### *Premie* vooruitbetalen

*U* betaalt de *premie* voor uw verzekering vooruit. *U* moet ervoor zorgen dat *wij* de *premie* uiterlijk op de eerste dag van de maand hebben ontvangen.

#### Als *u* de eerste *premie* niet betaalt

Als *u* de verzekering afsluit, moet *u* ervoor zorgen dat *wij* de eerste *premie* op tijd ontvangen. Dat moet binnen dertig dagen na de datum op het polisblad. Ontvangen *wij* de *premie* niet binnen die termijn? Dan heeft *u* geen verzekering. *U* kunt dan vanaf de ingangsdatum geen rechten ontlenen aan de verzekering. *Wij* zijn niet verplicht om *u* in dit geval een aanmaning te sturen.

#### Als *u* de volgende premietermijnen niet betaalt

In de volgende gevallen zijn onze verplichtingen geschorst. Dit geldt ook als *wij* de verzekering verlengen.

#### Betaalt *u* niet op tijd?

Betaalt *u* de tweede en/of volgende premietermijnen (de vervolgpremie) niet op tijd? Dan krijgt *u* een aanmaning. Betaalt *u* vervolgens nog niet? Dan bent *u* vanaf de 21<sup>e</sup> dag na de aanmaning niet meer verzekerd voor *gebeurtenissen* die plaatsvinden vanaf de premievervaldatum.

#### Weigert *u* te betalen?

Weigert *u* de tweede en/of volgende premietermijnen te betalen? Dan bent *u* niet verzekerd voor *gebeurtenissen* die plaatsvinden vanaf de premievervaldatum.

#### *Wij* kunnen uw verzekering stoppen

Als *u* de *premie* niet heeft betaald en *u* daarom niet langer verzekerd bent, zijn onze verplichtingen geschorst. *Wij* hebben dan het recht om de verzekering te stoppen. *U* ontvangt hierover dan een brief of een e-mail. Ook kunnen *wij* beslissen om uw gegevens te registreren in (waarschuwings)registers. *U* blijft wel verplicht om de *premie* te betalen die *u* nog niet heeft betaald.

Het kan zijn dat uw verzekering onderdeel is van een pakket van verzekeringen. Voor dit pakket betaalt *u* één totaalpremie. Betaalt *u* maar een deel van de totale *premie*? Dan gaan *wij* ervan uit dat *u* de *premies* van al uw verzekeringen gedeeltelijk heeft betaald. In dat geval schorten *wij* dus ook al uw verzekeringen op.

#### *U* bent weer verzekerd als *wij* alle *premie* hebben ontvangen

Schorten *wij* uw verzekering op omdat *u* de *premie* niet betaalt? Dan blijft *u* verplicht om de *premie* te betalen. *U* bent pas weer verzekerd als *wij* alle *premie* hebben ontvangen die *u* tot dan toe moest betalen. De verzekering wordt weer van kracht op de dag na de dag dat *wij* alle *premie* hebben ontvangen. De verzekering geldt alleen voor *gebeurtenissen* die zijn veroorzaakt of ontstaan na die dag. Blijkt achteraf dat de verzekering voor die *gebeurtenis* was geschorst of gestopt? Dan hebben *wij* het recht om alle vergoedingen voor *schade* terug te vorderen.





### Premie terugbetalen en verrekenen

Stopt *u* of stoppen *wij* de verzekering tussentijds? Dan betalen *wij u* de *premie* terug over de termijn dat de verzekering niet meer van kracht is. Blijkt achteraf dat *wij* geen risico hebben gelopen? Dan betalen *wij* de *premie* terug over een periode van maximaal vijf jaar, onder aftrek van redelijke kosten. Deze zijn bepaald op twintig procent van de betreffende *premie*.

### Automatische incasso en andere betaalvormen

Bij automatische incasso stellen *wij u* op de hoogte van het bedrag dat *wij* iedere periode van uw rekening afschrijven. *Wij* doen dat eenmalig als *u* de verzekering afsluit of wijzigt, en als *wij* de verzekering verlengen. *U* bent verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende geld op uw rekening staat. Uw bank voert de premiebetaling uit. *U* heeft uw bank hiertoe opdracht gegeven en een betaalvorm gekozen. De regels die voor deze betaalvorm gelden, kunt *u* opvragen bij uw bank.

### Wat moet *u* doen als *u* een klacht heeft?

1. Als *u* een klacht heeft, kunt *u* in eerste instantie terecht bij de betrokken afdeling. Komt *u* er samen niet uit? Dan kunt *u* een klacht indienen bij de directie van OHRA Schadeverzekeringen, postbus 40000, 6803 GA Arnhem. In de klachtenregeling van OHRA leest *u*, hoe *u* dit doet. De klachtenregeling vindt *u* op [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl) onder 'Klacht indienen'.
2. Levert uw klacht bij onze directie niet het gewenste resultaat op? Dan kunt *u* een klacht over ons indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). *Wij* zijn namelijk aangesloten bij het Kifid. Meer informatie vindt *u* op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ook kunt *u* uw klacht voorleggen aan de rechter.

### Wat doen *wij* met uw gegevens?

*Wij* (of een gevolmachtigd agent als *u* via deze agent de verzekering heeft gesloten) verwerken persoons- en bedrijfsgegevens. *Wij* doen dit voor zover dat nodig is om de bedrijfsdoelstellingen verantwoord uit te voeren.

### Hoe gaan *wij* om met uw persoonsgegevens?

*Wij* verwerken uw persoonsgegevens zoals staat in de 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars'. De volledige tekst van de gedragscode kunt *u* raadplegen via de website van het *Verbond van Verzekeraars*, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). *U* kunt op [www.ohra.nl/privacy](http://www.ohra.nl/privacy) ons privacyreglement nalezen. Hierin staat onder andere welke gegevens *wij* van *u* gebruiken, waarvoor *wij* deze gegevens gebruiken en met wie *wij* deze gegevens delen.

### Externe verwerking van persoonsgegevens bij de Stichting CIS

Als *u* een verzekering afsluit of wijzigt, verstrekt *u* informatie aan ons. Ook als *u* een schade meldt verstrekt *u* informatie. De Stichting Centraal Informatie Systeem van in *Nederland* werkzame schadeverzekeringsmaatschappijen (Stichting CIS) legt deze informatie in haar database vast en verwerkt deze. Voor een verantwoord acceptatiebeleid raadplegen *wij* uw gegevens bij de Stichting CIS. Het doel hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Op deze registratie is het privacyreglement van de Stichting CIS van toepassing. Kijkt *u* voor meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Hier vindt *u* ook het privacyreglement dat van toepassing is.

### Wat doen *wij* bij fraude?

*Wij* gaan ervan uit dat *u* ons juist en volledig informeert. Doet *u* dat opzettelijk en doelbewust niet? Dan fraudeert *u*. Bijvoorbeeld als *u* ons onjuiste gegevens stuurt als *u* een verzekering aanvraagt of ons om vergoeding van *schade* vraagt. *Wij* doen onderzoek als er aanwijzingen zijn dat *u* fraudeert. Bij dit onderzoek volgen *wij* de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van het *Verbond van Verzekeraars* (zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)) en de richtlijnen van NN Group NV en haar dochterbedrijven.

### Heeft *u* gefraudeerd?

Dan kunnen *wij* de volgende maatregelen nemen:

1. de verzekering stoppen. Ook kunnen *wij* andere verzekeringen, leningen en rekeningen stoppen die *u* bij NN Group NV en haar dochterbedrijven heeft;



2. geen *schade* (meer) vergoeden, of de *schade* niet volledig vergoeden. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw recht op vergoeding van *schade* (volledig) vervalt;
3. besluiten dat *u* een al ontvangen vergoeding voor *schade*, de kosten die daarmee samenhangen en de onderzoekskosten moet terugbetalen. Voor de onderzoekskosten bent *u* in ieder geval een standaardbedrag verschuldigd, berekend conform de SODA methode. Als de onderzoekskosten hoger zijn, bent *u* ook het meerdere verschuldigd aan ons. SODA ondersteunt ons bij het verhalen op *u* van de onterecht betaalde schade, kosten en onderzoekskosten;
4. aangifte doen bij de politie;
5. uw gegevens registreren in interne en externe (waarschuwingssystemen). Hierbij houden *wij* ons aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Dit protocol is goedgekeurd door het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Al deze maatregelen zorgen ervoor dat *u* niet teveel betaalt, omdat anderen verkeerd omgaan met hun verzekering, lening of rekening. Wilt *u* meer weten over ons fraudebeleid? Kijk dan op [www.ohra.nl/klantenservice/kkv/](http://www.ohra.nl/klantenservice/kkv/) en klik op 'fraudebeleid'.

### Waarom is het belangrijk dat *u* juiste informatie aan ons verstrekt?

Als *u* de verzekering afsluit, stellen *wij u* een aantal vragen. Hiermee schatten *wij* in welk risico *u* wilt verzekeren. Op basis van de antwoorden die *u* geeft, sluiten *wij* de verzekeringsovereenkomst met *u* af. Belangrijk is dat *u* juist en volledig antwoordt op de vragen die *wij u* stellen. Dit staat in titel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

### Heeft *u* ons onjuiste of onvolledige antwoorden gegeven?

Geeft *u* ons dan meteen de juiste en volledige antwoorden door. *Wij* beoordelen vervolgens de nieuwe situatie. *U* bent pas verzekerd in de nieuwe situatie, als *wij* dit schriftelijk hebben bevestigd. Uit deze bevestiging moet blijken of *wij* de verzekering willen voortzetten. En zo ja, onder welke voorwaarden.

### Heeft *u* ons niet direct geïnformeerd bij onjuistheden of onvolledigheden?

Dan kan het gebeuren dat:

1. *wij* de verzekering stoppen; en/of
2. *u* geen of minder recht op vergoeding van *schade* heeft.

Dit geldt ook als we de onjuistheden of onvolledigheden pas ontdekken nadat we de verzekeringsovereenkomst verlengd hebben.



## Begrippenlijst

### Aandoening(en)

Aantasting van (een deel van) het lichaam, waardoor dit deel niet of minder functioneert. Deze aantasting kan onder andere worden veroorzaakt door:

- een bacterie;
- een virus;
- een schimmel en/of gist;
- een parasiet;
- een trauma;
- een aangeboren afwijking;
- een erfelijke aanleg;
- slijtage;
- een hormonale afwijking;
- een *ziekte*.



### Aantoonbaar ongeval

Wanneer de toedracht van het *ongeval* in ieder geval door uw *dierenarts* aan te tonen is aan de hand van het letsel van uw *huisdier*. Als er een getuige is geweest van het *ongeval* ontvangen wij graag een getuigenverklaring van deze persoon.

### Atoomkernreactie(s)

Iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt. Het maakt daarbij niet uit hoe en waar deze *atoomkernreacties* zijn ontstaan.

### Consult(en)

Het raadplegen van de *dierenarts* of *specialist* voor medisch advies in zijn of haar praktijkruimte.

### Dierenarts

Een in *Nederland* bij de overheid geregistreerde *dierenarts* die bevoegd is de diergeneeskunde uit te oefenen en dit doet in een in *Nederland* gevestigde praktijk.

### Eigen bijdrage

Het deel van de kosten dat voor uw rekening blijft.

### Epidemie

Een besmettelijke *ziekte* die in korte tijd een groot deel van de honden- of kattengemeenschap in *Nederland* aantast. Hiervan is sprake als minimaal vijf procent van de honden of katten in *Nederland* de *ziekte* heeft.

### Gebeurtenis(sen)

Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en die één oorzaak heeft.

### Humane medicijnen

Geneesmiddelen voor mensen.

### Huisdier

De verzekerde hond of kat die met als doel blijvend als gezelschapsdier bij het huishouden hoort.

### Identificatiechip

Een chip die met een injectienaald onder de huid wordt ingebracht om uw *huisdier* te kunnen identificeren.

De chip bevat een transponder met een uniek nummer dat afgelezen kan worden door een chiplezer. De chip moet voldoen aan de ISO-standaard.

### Magistrale receptuur

Geneesmiddelen die de apotheek speciaal voor uw *huisdier* maakt.

### Medisch noodzakelijk(e)

Noodzakelijk volgens algemeen erkende diergeneeskundig wetenschappelijke overwegingen.

### Merkelijke schuld

*U* heeft bewust of onbewust schuld aan het ontstaan van de *schade*. *U* heeft 'bewust *merkelijke schuld*', als *u* weet dat er een aanmerkelijke kans is op *schade*, maar *u* denkt dat die *schade* niet zal ontstaan. *U* heeft 'onbewust *merkelijke schuld*', als *u* er in het geheel niet bij stilstaat dat er een aanmerkelijke kans is op *schade*.

### Molest

Georganiseerd geweld zoals omschreven in de Wet op het Financieel Toezicht. *Wij* houden ons aan deze omschrijving. Samengevat is er sprake van *molest* bij georganiseerd geweld van:

- een land, staat of militante organisatie die oorlog voert met militaire wapens;
- een gewapende vredesmacht van de Verenigde Naties;
- een bevolkingsgroep of grote groep inwoners die een burgeroorlog voert;
- een groep of beweging die in opstand of oproer komt tegen de overheid;
- groepsleden die muiten tegen een geldend gezag;
- actievoerders waardoor op verschillende plaatsen binnenlandse onlusten ontstaan.

### Nederland

Het grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden dat in West-Europa ligt.

### Off-label use

Het voorschrijven van een geneesmiddel voor een indicatie (toepassing) of dier waar het middel niet voor is geregistreerd.

### Ongeval

Een plotselinge *gebeurtenis* waardoor direct medisch vast te stellen lichamelijk letsel ontstaat. Hieronder wordt in elk geval begrepen letsel:

- door een verkeersongeval dat het verzekerde *huisdier* treft;



- toegebracht door een ander dier, behalve letsel veroorzaakt door parasieten;
- door het binnenkrijgen van vreemde voorwerpen of stoffen, of van opzettelijk vergiftigd voedsel;
- door brand;
- door natuurgeweld, zoals overstroming;
- (mede) door eigen gedrag, zoals botsen, vallen of verstrikt raken.

#### Opzet of goedvinden

*U* heeft opzettelijk tegen een persoon en/of zaak (in strijd met het recht) iets gedaan of nagelaten. Ook als *u* het goed vond dat de *schade* werd veroorzaakt, is die *schade* niet verzekerd.

#### Premie(s)

Het bedrag dat *u* voor de verzekering betaalt. Bij dit bedrag kunnen ook kosten, buitengerechtelijke kosten, wettelijke rente en assurantiebelasting worden opgeteld.

#### Roekeloosheid

*U* bent bewust of onbewust roekeloos geweest. *U* bent 'bewust roekeloos', als *u* weet dat er een grote kans is op *schade*, maar *u* denkt dat die *schade* niet zal ontstaan. *U* bent 'onbewust roekeloos', als *u* er in het geheel niet bij stilstaat dat er een grote kans is op *schade*.

#### Schade(s)

Vergoeding van *medisch noodzakelijke* kosten van uw *huisdier* of andere kosten op basis van deze polisvoorwaarden.

#### Specialist

*Dierenarts* met erkend specialisme en ingeschreven in het Nederlands Veterinair Specialistenregister, dat wordt bijgehouden door de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMvD), de belangenorganisatie van *dierenartsen*.

#### Sterilisatie/Castratie

Een chirurgische ingreep bij hond of kat waarbij de testikels van het mannelijk dier of de eierstokken inclusief (delen van) de baarmoeder bij het vrouwelijk dier worden verwijderd.

#### U

Uzelf, als de persoon die de verzekering heeft afgesloten.

#### Verbond van Verzekeraars

Een belangenvereniging van verzekeraars. Zie ook [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

#### Verzekeringsjaar

Een periode van twaalf maanden vanaf de ingangs- of verlengingsdatum. Als de periode vanaf de ingangsdatum van de verzekering tot de verlengingsdatum korter is dan twaalf maanden, wordt die periode ook als een *verzekeringsjaar* beschouwd.

#### Volgroeid(e) gewicht

Het *volgroeid gewicht* is het gewicht dat *wij* vaststellen op basis van het ras.

#### Wij

De verzekering is afgesloten voor rekening en risico van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Den Haag onder nummer 27023707. Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. staat als aanbieder van (schade)verzekeringen geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) om het schadeverzekeringsbedrijf uit te oefenen. OHRA Schadeverzekeringen is een handelsnaam van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. Overal waar in deze polisvoorwaarden wordt gesproken over 'OHRA', 'wij' of 'ons', wordt bedoeld "Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. , handelend onder de naam OHRA Schadeverzekeringen".

#### Het bezoekadres van OHRA Schadeverzekeringen is:

Rijksweg West 2, 6842 BD Arnhem

#### Het postadres van OHRA Schadeverzekeringen is:

Postbus 40000, 6803 GA Arnhem

#### Ziekte(n)

Elk proces in het dier dat het lichaam zodanig verstoort, dat een reactie ontstaat die voor het lichaam schadelijk is. Een *dierenarts* of *specialist* moet deze schadelijke reactie medisch hebben vastgesteld.

# Clausuleblad

## Terrorismedekking

Versie 23 november 2007

## Artikel 1/ Begripsomschrijvingen

In dit clausuleblad en de daarop berustende bepalingen wordt - voor zover niet anders blijkt - verstaan onder:

### 1.1 Terrorisme:

Gewelddadige handelingen en/of gedragingen - begaan buiten het kader van een van de zes in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht genoemde vormen van molest - in de vorm van een aanslag of een reeks van in tijd en oogmerk met elkaar samenhangende aanslagen als gevolg waarvan letsel en/of aantasting van de gezondheid, al dan niet de dood ten gevolge hebbend, en/of schade aan zaken ontstaat dan wel anderszins economische belangen worden aangetast, waarbij aannemelijk is dat deze aanslag of reeks - al dan niet in enig organisatorisch verband - is beraamd en/of uitgevoerd met het oogmerk om bepaalde politieke en/of religieuze en/of ideologische doelen te verwezenlijken.

### 1.2 Kwaadwillige besmetting:

Het - buiten het kader van een van de zes in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht genoemde vormen van molest - (doen) verspreiden van ziektekiemen en/of stoffen die als gevolg van hun (in) directe fysische, biologische, radioactieve of chemische inwerking letsel en/of aantasting van de gezondheid, al dan niet de dood ten gevolge hebbend, bij mensen of dieren kunnen veroorzaken en/of schade aan zaken kunnen toebrengen dan wel anderszins economische belangen kunnen aantasten, waarbij aannemelijk is dat het (doen) verspreiden - al dan niet in enig organisatorisch verband - is beraamd en/of uitgevoerd met het oogmerk om bepaalde politieke en/of religieuze en/of ideologische doelen te verwezenlijken.

### 1.3 Preventieve maatregelen:

Van overheidswege en/of door verzekerden en/of derden getroffen maatregelen om het onmiddellijk dreigend gevaar van terrorisme en/of kwaadwillige besmetting af te wenden of - indien dit gevaar zich heeft verwezenlijkt - de gevolgen daarvan te beperken.

### 1.4 Nederlandse Herverzekeringmaatschappij voor Terrorismeschaden.N.V. (NHT):

Een door het Verbond van Verzekeraars opgerichte herverzekerings-maatschappij, waarbij uitkeringsverplichtingen uit hoofde van verzekeringsovereenkomsten, die voor in Nederland toegelaten verzekeraars direct of indirect kunnen voortvloeien uit de verwezenlijking van de in artikel 1.1, 1.2 en 1.3 omschreven risico's, in herverzekering kunnen worden ondergebracht.

### 1.5 Verzekeringsovereenkomsten:

- Overeenkomsten van schadeverzekering voor zover zij overeenkomstig het bepaalde in artikel 1:1 onder "staat waar het risico is gelegen" van de Wet op het financieel toezicht betrekking hebben op in Nederland gelegen risico's.
- Overeenkomsten van levensverzekering voor zover gesloten met een verzekeringnemer met gewone verblijfplaats in Nederland, of, indien verzekeringnemer een rechtspersoon is, met de in Nederland gevestigde vestiging van de rechtspersoon waarop de verzekering betrekking heeft.
- Overeenkomsten van natura-uitvaartverzekering voor zover gesloten met een verzekeringnemer met een gewone verblijfplaats in Nederland, of, indien verzekeringnemer een rechtspersoon is, met de in Nederland gevestigde vestiging van de rechtspersoon waarop de verzekering betrekking heeft.

### 1.6 In Nederland toegelaten verzekeraars:

Levens-, natura-uitvaart- en schadeverzekeraars die op grond van de Wet op het financieel toezicht bevoegd zijn om in Nederland het verzekeringsbedrijf uit te oefenen.

## Artikel 2 / Begrenzing van de dekking voor het terrorismerisico

### 2.1

Indien en voor zover, met inachtneming van de in artikel 1.1, 1.2 en 1.3 gegeven omschrijvingen, en binnen de grenzen van de geldende polisvoorwaarden, dekking bestaat voor gevolgen van een gebeurtenis die (direct of indirect) verband houdt met:

/ terrorisme, kwaadwillige besmetting of preventieve maatregelen, / handelingen of gedragingen ter voorbereiding van terrorisme, kwaadwillige besmetting of preventieve maatregelen, hierna gezamenlijk aan te duiden als 'het terrorismerisico', geldt dat de uitkeringsplicht van de verzekeraar terzake van iedere bij haar ingediende aanspraak op schadevergoeding en/of uitkering, is beperkt tot het bedrag van de uitkering die de verzekeraar terzake van die aanspraak ontvangt onder de herverzekering voor het terrorismerisico bij de NHT, in het geval van een verzekering met vermogensopbouw vermeerderd met het bedrag van de uit hoofde van de betrokken verzekering reeds gerealiseerde vermogensopbouw.

Bij levensverzekeringen wordt het bedrag van de gerealiseerde vermogensopbouw gesteld op de krachtens de Wet op het financieel toezicht aan te houden premiereserve ten aanzien van de betrokken verzekering.

### 2.2

De NHT biedt herverzekeringsdekking voor de hiervoor genoemde aanspraken tot maximaal 1 miljard euro per kalenderjaar. Vorengenoemd bedrag kan van jaar tot jaar worden aangepast en geldt voor alle bij de NHT aangesloten verzekeraars tezamen. Van een eventuele aanpassing zal mededeling worden gedaan in drielandelijk verschijnende dagbladen.

### 2.3

In afwijking van het in de voorgaande leden van dit artikel bepaalde, geldt voor verzekeringen die betrekking hebben op:

/ schade aan onroerende zaken en/of de inhoud daarvan; / gevolgschade van schade aan onroerende zaken en/of de inhoud daarvan,

dat per verzekeringnemer per verzekerde locatie per jaar maximaal 75 miljoen euro onder deze overeenkomst zal worden uitgekeerd, voor alle deelnemende verzekeraars zoals bedoeld in artikel 1 tezamen, ongeacht het aantal afgegeven polissen.

Voor de toepassing van dit artikellid wordt onder verzekerde locatie verstaan: alle op het risicoadres aanwezige door verzekeringnemer verzekerde objecten, alsmede alle buiten het risicoadres gelegen door verzekeringnemer verzekerde objecten waarvan het gebruik en/of de bestemming in relatie staat tot de bedrijfsactiviteiten op het risicoadres. Als zodanig zullen in ieder geval worden aangemerkt alle door verzekeringnemer verzekerde objecten die op minder dan 50 meter afstand van elkaar gelegen zijn en waarvan er tenminste een op het risicoadres is gelegen. Voor de toepassing van dit artikellid geldt voor rechtspersonen en vennootschappen die zijn verbonden in een groep, zoals bedoeld in artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek, dat alle groepsmaatschappijen tezamen worden aangemerkt als een verzekeringnemer, ongeacht door welke tot de groep behorende groepsmaatschappij(en) de polis(sen) is (zijn) afgesloten.

## Artikel 3 / Uitkeringsprotocol NHT

### 3.1

Op de herverzekering van de verzekeraar bij de NHT is van toepassing het Protocol afwikkeling claims (hierna te noemen het Protocol). Op grond van de in dit Protocol vastgestelde bepalingen is de NHT onder meer gerechtigd de uitkering van de schadevergoeding of het verzekerde bedrag uit te stellen tot het moment waarop zij kan bepalen of en in hoeverre zij over voldoende financiële middelen beschikt om alle vorderingen waarvoor zij als herverzekeraar dekking biedt, voor het geheel te voldoen. Voor zover de NHT niet over voldoende financiële middelen blijkt te beschikken, is zij gerechtigd overeenkomstig bedoelde bepalingen een gedeeltelijke uitkering aan de verzekeraar te doen.

### 3.2

De NHT is, met in achtneming van het gestelde in bepaling 7 van het Protocol afwikkeling claims, bevoegd om te beslissen of een gebeurtenis in verband waarmee aanspraak op uitkering wordt gedaan, als een gevolg van de verwezenlijking van het terrorismerisico moet worden aangemerkt. Een daartoe strekkend en overeenkomstig voornoemde bepaling genomen besluit van de NHT, is bindend jegens verzekeraar, verzekeringnemer, verzekerden en tot uitkering gerechtigden.

### 3.3

Eerst nadat de NHT aan de verzekeraar heeft medegedeeld welk bedrag, al dan niet bij wijze van voorschot, terzake van een vordering tot uitkering aan haar zal worden uitgekeerd, kan de verzekerde of de tot uitkering gerechtigde op de in artikel 3.1 bedoelde uitkering terzake tegenover de verzekeraar aanspraak maken.

### 3.4

De herverzekeringsdekking bij de NHT is ingevolge bepaling 16 van het Protocol slechts van kracht voor aanspraken op schadevergoeding en/of uitkering die worden gemeld binnen twee jaar nadat de NHT van een bepaalde gebeurtenis of omstandigheid heeft vastgesteld dat deze als een verwezenlijking van het terrorismerisico in de zin van dit Clausuleblad wordt beschouwd.

*Dit Clausuleblad is gedeponeerd op 23 november 2007 onder nummer 27178761 bij de Kamer van Koophandel Amsterdam.*