

(Pre) contractueel informatiedocument Hiscox SA

Hiscox SA is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 70191603. Hiscox SA staat als aanbieder van (schade)verzekeringen geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12046694. Hiscox SA heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. om het schadeverzekeringsbedrijf uit te oefenen.

Het postadres voor Hiscox SA is:
Postbus 87033
1080 JA Amsterdam

Klachtenprocedure

Bent u ontevreden of heeft u een klacht over onze verzekeringen of dienstverlening? Dan willen wij dit graag van u horen. Op deze wijze kunnen wij u helpen en onze producten en services verbeteren. Het is voor ons erg belangrijk dat u tevreden bent, en wij willen u op de juiste wijze helpen.

U kunt uw klacht melden via ons contactformulier op www.hiscox.nl/klachten of door een brief te sturen naar: Hiscox Nederland, t.a.v. Klachtencoördinator Hiscox, Postbus 87033, 1080 JA Amsterdam. Na ontvangst van uw klacht zullen wij deze direct in behandeling nemen. Wij beantwoorden uw klacht binnen twee weken of sturen u een voortgangsbericht met een nieuwe datum.

Als u niet tevreden bent met het resultaat van onze klachtbehandeling, dan kunt u (mogelijk) een klacht indienen bij de volgende geschilleninstanties:

- Nederlandse Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) - www.kifid.nl
Let op: alleen voor consumenten en de indientermijn bij Kifid is drie maanden na onze definitieve reactie op uw klacht.
- Luxemburgse Ombudsman voor verzekeringen (ACA) - www.acac.lu
- Europese Online Dispute Resolution platform (ODR) - www.ec.europa.eu/consumers/odr
Let op: alleen als u als consument uw verzekering online bij ons heeft afgesloten.

Voor meer informatie over de te volgen procedure en de daaraan gestelde eisen, verwijzen wij u naar de website van de betreffende geschilleninstanties.

Als u geen gebruik wilt of kunt maken van een geschilleninstantie, of als de uitkomst van de procedure niet bevredigend is, dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan een bevoegde Nederlandse rechter.

Bedenktermijn

Op de aanvraag van een verzekering is een bedenktijd van 14 kalenderdagen van toepassing. Dit betekent dat u binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de polis, deze zonder opgave van een reden en zonder boete kunt annuleren. De polis heeft dan nimmer bestaan. Heeft u al premie betaald, dan krijgt u die terug. Hebben wij met u een voorlopige dekking afgesproken, dan heeft u vanaf die datum 14 dagen bedenktijd. Gaat op uw uitdrukkelijk verzoek de definitieve dekking in vóórdat de bedenktijd is afgelopen, dan is de bedenktijd vanaf dat moment niet meer van toepassing. Wilt u de verzekering ongedaan maken, dan kunt u ons dit schriftelijk laten weten. Wij adviseren u altijd met uw verzekeringsadviseur te overleggen voordat u de verzekering ongedaan laat maken.

Fraude

Als u een verzekering bij ons aanvraagt, vertrouwen wij erop dat u ons daarvoor alle benodigde en juiste informatie verstrekt. Ook wanneer u een schade bij ons claimt, gaan wij er van uit dat u ons correct informeert. Doet u dit opzettelijk en doelbewust niet, dan fraudeert u.

Wij hanteren een actief beleid om fraude te voorkomen en te beheersen. Als uit het onderzoek is gebleken dat u zich schuldig heeft gemaakt aan fraude, dan kunnen wij verschillende maatregelen nemen, zoals:

- de claim afwijzen en de schade niet vergoeden;
- een (ten onrechte) uitgekeerde schade terugvorderen;
- extra gemaakte kosten (bijvoorbeeld onderzoekskosten) in rekening brengen bij de fraudeur via een aansprakelijkstelling, al dan niet met behulp van SODA (Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling) die de bedragen voor ons kan incasseren in Nederland;
- de verzekering opzeggen;
- afscheid nemen van de fraudeur door (al) zijn verzekeringen bij Hiscox op te zeggen en de fraudeur uitsluiten voor het afsluiten van toekomstige verzekeringen bij Hiscox;
- een melding bij het Centraal Informatie Systeem (Stichting CIS) en/of het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Handelingen (CBV) van het Verbond van Verzekeraars;
- aangifte doen bij de politie.

Voor meer informatie over ons fraudebeleid kijkt u op www.hiscox.nl.

Toepasselijk recht

Op deze verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.