

# Algemene voorwaarden

## OOM Wonen in het Buitenland-verzekering

## OOM Tijdelijk in het Buitenland-verzekering

AV2025



Verzekeringen

# Algemene voorwaarden

## OOM Wonen in het Buitenland-verzekering

## OOM Tijdelijk in het Buitenland-verzekering

U heeft bij ons een OOM Wonen in het Buitenland-verzekering óf een OOM Tijdelijk in het Buitenlandverzekering afgesloten. In deze algemene voorwaarden leest u wat u van ons mag verwachten. En wat wij van u verwachten.

Uw overeenkomst met ons bestaat uit:

- Uw aanvraag (en alles wat daarbij hoort);
- uw polis;
- de polisvoorwaarden.

**De polisvoorwaarden bestaan uit algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden. Heeft u bij ons bijvoorbeeld een ziektekostenverzekering en inboedelverzekering? Dan horen bij elk van deze verzekeringen aparte regels, die in de bijzondere voorwaarden staan. In deze algemene voorwaarden staan regels die voor alle verzekeringen gelden.**

Staat er iets in deze algemene voorwaarden dat strijdig is met de bijzondere voorwaarden of wat er op uw polis staat? Dan geldt:

- eerst uw polis;
- dan de bijzondere voorwaarden;
- en ten slotte deze algemene voorwaarden.

### Heeft u vragen of wilt u iets wijzigen?

U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen. Bijvoorbeeld als u vragen heeft over uw verzekering, de afhandeling van een schade of uw premie. Of als u iets wilt wijzigen.

Bel: +31 (0)70 353 21 00 (maandag t/m vrijdag, 8.30-17.00 uur)

Fax: +31 (0)70 360 18 73

E-mail: [info@oomverzekeringen.nl](mailto:info@oomverzekeringen.nl)

Chat of Mijn OOM: via [www.oomverzekeringen.nl](http://www.oomverzekeringen.nl)

## Wat als u schade heeft?

Meld uw schade meteen. Hoe eerder hoe beter. In de tabel ziet u hoe u schade kunt melden.

<b>Ziektekosten- of SOS-verzekering</b>	<p><b>Heeft u direct hulp nodig of ondergaat u een medische behandeling?</b> Bel: +31 (0)70 353 21 35 (lokaal tarief, 24/7)</p> <p>Wanneer u een ziektekostenverzekering heeft afgesloten en u medisch behandeld moet worden in de Verenigde Staten, gelden specifieke verplichtingen. Deze vindt u in de Bijzondere voorwaarden van de ziektekostenverzekering.</p> <p><b>In alle andere gevallen declareert u uw schade:</b></p> <p><b>OOM Verzekeringen</b> Bel: +31 (0)70 353 21 00 (lokaal tarief, ma t/m vr 8.30-17.00 uur CET) Fax: +31 (0)70 360 18 73 E-mail: info@oomverzekeringen.nl of via Mijn OOM op <a href="http://www.oomverzekeringen.nl">www.oomverzekeringen.nl</a></p>
<b>Reisverzekering</b>	<p><b>Is er een noodgeval?</b> Bel: +31 (0)70 253 21 40 (lokaal tarief, 24/7)</p> <p>Wat is een noodgeval?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• als u vanwege ziekte, ongeval of overlijden van een naast familielid naar huis moet;</li><li>• als uw huis, inboedel of bedrijf ernstig beschadigd raakt en u aanwezig moet zijn;</li><li>• als uw paspoort, id-kaart of visum wordt gestolen of u het document verliest;</li><li>• als u telecommunicatiekosten maakt voor een gedekte gebeurtenis.</li></ul> <p><b>In alle andere gevallen meldt u schade:</b></p> <p><b>OOM Verzekeringen</b> Bel: +31 (0)70 353 21 25 (lokaal tarief, ma t/m vr 8.30-17.00 uur CET) Fax: +31 (0)70 353 21 26 E-mail: claims@oomverzekeringen.nl of via Mijn OOM op <a href="http://www.oomverzekeringen.nl">www.oomverzekeringen.nl</a></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansprakelijkheidsverzekering</li><li>• Annuleringsverzekering</li><li>• Inboedelverzekering</li><li>• Ongevallenverzekering</li></ul>	<p><b>U meldt schade:</b></p> <p><b>OOM Verzekeringen</b> Bel: +31 (0)70 353 21 25 (lokaal tarief, ma t/m vr 8.30-17.00 uur CET) Fax: +31 (0)70 353 21 26 E-mail: claims@oomverzekeringen.nl of via Mijn OOM op <a href="http://www.oomverzekeringen.nl">www.oomverzekeringen.nl</a></p>
<b>Rechtsbijstandverzekering</b>	<p><b>Heeft u een conflict, of wilt u overleggen?</b> Neem dan contact op met:</p> <p><b>ARAG</b> Bel: + 31 (0)33 434 23 42 (lokaal tarief, ma t/m vr 8.30-17.30 uur CET) E-mail: servicecenter@arag.nl of via de website <a href="http://www.arag.nl">www.arag.nl</a></p>

# Inhoudsopgave

## Uw verzekering

1. Wie zijn wij?	5
2. Wat bedoelen we met...?	5
3. Wanneer vergoeden we uw schade?	6
4. Wat is de looptijd van uw verzekering?	6
5. Wat als uw situatie wijzigt?	7
6. Wat als u uw verzekering wilt opzeggen?	7
7. Kunnen wij uw verzekering opzeggen?	8
8. Wanneer betaalt u de premie?	8
9. Kunnen wij uw premie en polisvoorwaarden wijzigen?	9
10. Wat is de mededelingsplicht en wat als u die niet nakomt?	9

## Schade en vergoeding

11. Wat als u schade heeft?	10
-----------------------------	----

## Privacy, sanctieregels, fraude en klachten

12. Hoe gaan we om met uw (persoons)gegevens?	11
13. Sanctieregels	11
14. Wat doen we bij fraude?	12
15. Wat als u een klacht heeft?	12

# 1. Wie zijn wij?

Deze algemene voorwaarden maken deel uit van de afspraken tussen u en OOM. Met OOM bedoelen we OOM Verzekeringen. Als we het hebben over 'we', 'wij' of 'ons', dan bedoelen we OOM. Op uw overeenkomst met OOM is het Nederlands recht van toepassing.

OOM staat in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB) voor het aanbieden van verzekeringen.

Onder OOM vallen de volgende bedrijven:

- **OOM Global Care N.V.** (AFM 12.000.623)  
Voor ziektekosten- en SOS-verzekeringen.
- **OOM Schadeverzekering N.V.** (AFM 12.000.624)  
Voor het verzekeren van aansprakelijkheid voor particulieren, inboedel, reis, annulering, rechtsbijstand en persoonlijke ongevallen.

OOM is statutair gevestigd in Den Haag (Nederland). Onze bedrijven houden gezamenlijk kantoor in Rijswijk (Nederland).

# 2. Wat bedoelen we met... ?

## Verzekeringnemer

De persoon die de verzekering bij OOM afsluit. De naam van de verzekeringnemer staat op uw polis.

## Verzekerde(n)

De persoon of personen voor wie de verzekering bij OOM is afgesloten. De namen van de verzekerden staan op uw polis.

## Tussenpersoon

De financiële dienstverlener die met zijn beroep of bedrijf bemiddelt tussen u en OOM. U bepaalt zelf of u een tussenpersoon inschakelt. De tussenpersoon helpt u bij het afsluiten van uw verzekering bij OOM. U kunt ook afspraken maken met uw tussenpersoon over hulp bij het beheren en uitvoeren van uw verzekering.

### 3. Wanneer vergoeden we uw schade?

Wij vergoeden uw schade als:

- de schade onder de dekking van uw verzekering valt;
- de schade is ontstaan tijdens de looptijd van uw verzekering;
- de kosten zijn gemaakt tijdens de looptijd van uw verzekering;
- u op het moment van afsluiten van uw verzekering niet wist dat de schade zou ontstaan en dit onder normale omstandigheden ook niet te verwachten was (artikel 7:925 BW).

In de bijzondere voorwaarden van uw verzekering(en) bij OOM leest u wat wel en niet onder de dekking valt. Naast de bijzondere voorwaarden kunnen er naar aanleiding van uw polisaanvraag clausules op de polis worden toegevoegd. Deze clausules kunnen de dekking beperken of uitsluiten voor bepaalde situaties.

Meer informatie over dit proces kunt u vinden in de brochure 'Ken uw rechten'.

Wanneer u een ziektekostenverzekering heeft afgesloten en u medisch behandeld moet worden in de Verenigde Staten, gelden specifieke verplichtingen. Deze vindt u in de Bijzondere voorwaarden van de ziektekostenverzekering.

#### Hoe bent u verzekerd bij molest?

Molestschade is schade ontstaan door gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of munitie. Molest is verzekerd op uw ziektekosten- en SOS-verzekering bij OOM, maar niet op de andere verzekeringen. In de bijzondere voorwaarden van de ziektekosten- en SOS-verzekering leest u hoe wij molestschade vergoeden. Terrorisme valt niet onder de molestdekking.

#### Hoe bent u verzekerd bij terrorisme?

Wij herverzekeren terrorisme bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT).

Voor schade door terrorisme geldt een maximale vergoeding. Meer hierover leest u in:

- het Clausuleblad terrorismedekking bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V.;
- het Protocol afwikkeling claims Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. en de bijbehorende toelichting.

Deze staan op de website van de NHT ([www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl)).

### 4. Wat is de looptijd van uw verzekering?

Uw verzekering begint op de ingangsdatum. Deze staat op uw polis.

#### Heeft u een OOM Wonen in het Buitenland-verzekering?

Dan heeft uw verzekering geen einddatum. Uw verzekering eindigt als u de verzekering opzegt. In sommige gevallen kunnen wij uw verzekering opzeggen (meer hierover leest u in artikel 7 van deze algemene voorwaarden).

#### Heeft u een OOM Tijdelijk in het Buitenland-verzekering?

Dan staat de einddatum van uw verzekering op uw polis. U kunt tot en met de dag vóór de einddatum uw verzekering eenmalig met maximaal zestig dagen verlengen. De maximale looptijd van uw verzekering is twee jaar. Wilt u langer verzekerd zijn? Dan kunt u een nieuwe verzekering aanvragen.

## 5. Wat als uw situatie wijzigt?

Geef wijzigingen meteen aan ons door. Denk bijvoorbeeld aan wijzigingen in uw gezinssituatie, een verhuizing of verandering van contactgegevens.

### Geboorte en adoptie

Krijgt u tijdens de looptijd van uw verzekering een kind? Of adopteert u een kind? Dan kunt u uw kind bijschrijven op uw verzekering. Stuur ons een e-mail ([info@oomverzekeringen.nl](mailto:info@oomverzekeringen.nl)) met de geboortedatum en de volledige naam van uw kind. Vermeld ook uw polisnummer. Uw kind is verzekerd vanaf de dag waarop wij uw bericht ontvangen, of een latere datum die u zelf heeft aangegeven.

**Voor de ziektekostenverzekering gelden bij geboorte en adoptie andere regels. Bekijk hiervoor de bijzondere voorwaarden van de ziektekostenverzekering.**

### Wat als u wijzigingen niet (op tijd) doorgeeft?

Het is in uw en ons belang dat u wijzigingen direct aan ons doorgeeft. Geeft u een wijziging niet (tijdig) aan ons door, dan geldt het volgende:

- Zou de wijziging geen invloed hebben gehad op de premie en voorwaarden van uw verzekering? Dan vergoeden wij uw schade volgens de bestaande afspraken.
- Zouden wij de premie en/of voorwaarden van uw verzekering hebben aangepast als u de wijziging wel (op tijd) had doorgegeven? Dan bepalen de aangepaste voorwaarden of en tot welk bedrag wij uw schade vergoeden.
- Zouden wij uw verzekering hebben opgezegd als u de wijziging (op tijd) had doorgegeven? Dan vergoeden wij uw schade niet. Tenzij:
  - de schade binnen twee maanden na de wijziging is ontstaan, óf;
  - u kunt aantonen dat de schade niets te maken heeft met de reden waarom wij de verzekering zouden hebben beëindigd.

## 6. Wat als u uw verzekering wilt opzeggen?

U kunt uw verzekering elk moment opzeggen. Dat kan schriftelijk: per e-mail, post, fax of via Mijn OOM. Uw verzekering eindigt op de datum waarop wij uw bericht ontvangen. Of op een latere datum die u heeft aangegeven.

Heeft u al premie betaald voor de periode na beëindiging van uw verzekering? Dan krijgt u die terug. U kunt uw verzekering niet met terugwerkende kracht opzeggen. Dat kan alleen als wij de premie of polisvoorwaarden in uw nadeel hebben aangepast (meer hierover leest u in artikel 9 van deze algemene voorwaarden).

**Heeft u bij ons een ziektekostenverzekering afgesloten met de aanvullende OOM Tandarts-dekking? Dan eindigt de aanvullende dekking altijd tegelijk met de ziektekostenverzekering.**

### Bedenktijd

Besluit u dat u toch geen verzekering bij ons wilt? Dan geldt het volgende: Zegt u op binnen 14 dagen nadat u het polisblad heeft ontvangen? Dan krijgt u al betaalde premie terug.

Heeft u al een beroep gedaan op de verzekering (bijvoorbeeld door het melden van een schade)? Dan geldt de bedenktijd niet.

## 7. Kunnen wij uw verzekering opzeggen?

Soms is er een situatie waarin wij uw verzekering kunnen opzeggen. Dit kunnen we als u:

- niet (op tijd) uw premie betaalt;
- opzettelijk verkeerde of onvolledige informatie geeft met het doel ons te misleiden;
- bij uw aanvraag verkeerde of onvolledige informatie geeft en wij u niet hadden verzekerd als u wel de juiste informatie had verstrekt;
- fraudeert;
- zich schuldig maakt aan oplichting, dwang, bedreiging of bedrog;
- u, een verzekerde persoon of een andere belanghebbende op een internationale sanctielijst staat;
- niet meewerkt aan een onderzoek in het kader van sanctiewetgeving.

Daarnaast kunnen wij uw verzekering opzeggen als we door wijzigingen in wet- of regelgeving of het intrekken van een vergunning deze verzekeringsovereenkomst niet meer (goed) kunnen uitvoeren.

### Opzegging en verrekening premie

Zeggen wij uw verzekering op? Dan ontvangt u van ons een brief waarin staat wanneer wij uw verzekering beëindigen. Uw premie wordt naar redelijkheid verminderd, behalve als u probeerde ons opzettelijk te misleiden. Heeft u zich schuldig gemaakt aan oplichting, dwang, bedreiging, bedrog of fraude? Dan mogen wij uw verzekering met terugwerkende kracht beëindigen vanaf de dag waarop dit zich heeft voorgedaan.

### Overlijdt de verzekeringnemer?

Dan moet dit aan ons worden doorgegeven. Wij overleggen dan met de nabestaanden of en hoe de verzekering kan worden voortgezet.

## 8. Wanneer betaalt u de premie?

Voor uw verzekering betaalt u premie. De premie bestaat naast de kosten van uw verzekering uit administratiekosten en (wanneer van toepassing) assurantiebelasting. Wij brengen de premie in rekening in euro's. De kosten van het bankkanaal (handmatige overschrijving of PayPal) zijn niet meegenomen in deze premie en kunnen apart in rekening worden gebracht.

### Aanvangspremie

De aanvangspremie is het eerste bedrag dat u betaalt na het afsluiten van uw verzekering óf na een wijziging die tot een verhoging van de premie leidt. De aanvangspremie betaalt u binnen 30 dagen na de ingangsdatum van uw verzekering óf binnen 30 dagen nadat wij uw nota hebben verstuurd.

### Vervolgpremie

De vervolgpremie is alle premie die u betaalt na de aanvangspremie. Betaalt u uw premie niet in één keer bij het afsluiten van uw verzekering, dan kunt u op de volgende manieren betalen:

- u ontvangt van ons een nota, die u betaalt vóórdat de nieuwe termijn ingaat;
- u geeft ons toestemming om de premie met een automatische incasso af te schrijven van uw bankrekening. We laten dan vooraf weten wanneer wij de premie afschrijven.

### Wat als u niet (op tijd) betaalt?

Betaalt u de **aanvangspremie** niet (op tijd), dan mogen wij - zonder u vooraf te waarschuwen -:

- de dekking schorsen vanaf de ingangs- of wijzigingsdatum tot de datum waarop wij alle achterstallige premie hebben ontvangen;
- de verzekering met terugwerkende kracht opzeggen vanaf de ingangsdatum.

Betaalt u de **vervolgpremie** niet op tijd? Dan ontvangt u een schriftelijke betalingsherinnering. Betaalt u niet binnen 15 dagen na versturing van deze betalingsherinnering, dan mogen wij:

- de dekking schorsen vanaf de dag waarop de betalingsachterstand is ontstaan tot en met de dag waarop wij alle achterstallige premie hebben ontvangen;
- de verzekering opzeggen. U ontvangt dan een brief met de datum waarop wij uw verzekering beëindigen.

### Achterstallige premie en incassokosten

Maken wij kosten om achterstallige premie bij u te incasseren? Dan brengen wij deze kosten bij u in rekening. U moet altijd de volledige premie tot de einddatum van uw verzekering betalen, ook als wij uw verzekering tussentijds hebben opgezegd.

### Schorsing en hervatting van de dekking

Is de dekking van uw verzekering geschorst? Dan gaat de dekking weer in op de dag nadat we alle achterstallige premie (plus incassokosten) hebben ontvangen. Dat geldt ook als u met ons afspreekt uw achterstallige premie in termijnen te betalen. Wij vergoeden geen schade vanwege een gebeurtenis in de periode dat de dekking was geschorst. Ook niet als de dekking intussen is hervat.

## 9. Kunnen wij uw premie en polisvoorwaarden wijzigen?

Wij mogen uw premie en polisvoorwaarden elk moment wijzigen. Vooraf krijgt u van ons bericht over de wijziging. Is de wijziging voor u nadelig en bent u het er niet mee eens? Dan kunt u tot 30 dagen na het ingaan van de wijziging uw verzekering met terugwerkende kracht opzeggen. Uw verzekering eindigt dan op de dag dat de wijziging is ingegaan.

## 10. Wat is de mededelingsplicht en wat als u die niet nakomt?

De mededelingsplicht betekent dat u ons alle informatie moet geven die van belang kan zijn voor het beoordelen van uw aanvraag voor een verzekering.

Stellen wij vast dat u verkeerde of onvolledige informatie aan ons heeft verstrekt? Dan laten we dit binnen twee maanden aan u weten. Ook informeren we u over de gevolgen. Het kan zijn dat wij:

- uw schade niet (volledig) vergoeden;
- uw verzekering onder gewijzigde voorwaarden voortzetten, bijvoorbeeld dat een bepaalde schade niet onder de dekking valt;
- uw verzekering opzeggen. De einddatum van uw verzekering wordt dan door ons bepaald. Wij mogen uw verzekering opzeggen als:
  - u opzettelijk verkeerde of onvolledige informatie heeft verstrekt met het doel ons te misleiden; in dit geval betalen wij geen premie terug.
  - u verkeerde of onvolledige informatie heeft gegeven en wij u niet hadden verzekerd als u ons wel de juiste informatie had verstrekt; premie voor de periode na de einddatum van uw verzekering betalen wij terug.
- uw gegevens registreren op de waarschuwingslijsten van de verzekeraars in Nederland (meer hierover leest u in artikel 14 van deze algemene voorwaarden).

# Schade en vergoeding

## 11. Wat als u schade heeft?

Heeft u schade of maakt u medische kosten waarvan u meent dat ze onder uw verzekering vallen? Dan ziet u in de tabel op pagina 3 van deze algemene voorwaarden waar u terecht kunt. U vindt deze informatie ook in de bijzondere voorwaarden van uw verzekering(en).

### Wat gebeurt er als u schade meldt?

Nadat u een schade heeft gemeld, doen wij het volgende:

- Eerst kijken we of uw schade onder uw verzekering valt.
- Soms hebben we niet genoeg informatie om uw schade te beoordelen. Dan vragen we u (of een andere verzekerde) om meer informatie.
- Het kan zijn dat we een deskundige inschakelen. Bijvoorbeeld om de omvang van de schade vast te stellen. OOM betaalt de eventuele kosten voor het inschakelen van een deskundige.
- Bent u voor de schade verzekerd en hebben wij de omvang van de schade vastgesteld? Dan berekenen wij aan de hand daarvan uw vergoeding.

### Wat verwachten wij van u bij schade?

Wij gaan ervan uit dat u niets doet wat onze belangen kan schaden. Doet u dat toch of komt u (een van) onderstaande afspraken niet na? Dan kan het zijn dat we uw schade niet vergoeden. Of dat u een al ontvangen vergoeding moet terugbetalen. Heeft u schade, dan:

- declareert u uw schade uiterlijk drie jaar nadat de schade is ontstaan (dit geldt niet voor de ongevallenverzekering. Meer hierover leest u in de Bijzondere voorwaarden Persoonlijke Ongevallenverzekering).
- krijgen wij van u alle informatie die nodig is om uw schade te beoordelen. Dit betekent dat u nota's meestuurt en duidelijk aangeeft welke schade wij voor u moeten vergoeden.
- stuurt u ons de originele nota. Of u stuurt een kopie van de nota en bewaart het origineel. Wij kunnen u ter controle altijd om de originele nota vragen.
- stuurt u aanvullende informatie binnen een redelijke termijn als wij of iemand die wij hebben ingeschakeld daarom vraagt.
- laat u ons weten of uw schade mogelijk (ook) onder een andere verzekering valt, bijvoorbeeld uw basisverzekering of een reisverzekering. Hiervoor kunnen wij u onder andere vragen om uw polisblad toe te sturen.
- helpt u ons als wij uw schade op iemand anders willen verhalen. Dit kan onder andere betekenen dat u ons machtigt om de noodzakelijke gegevens te delen met een ander met als doel onze vordering te onderbouwen.
- mag u geen aansprakelijkheid erkennen. Uiteraard mag u wel de feiten bevestigen.

### Wat als u een eigen risico heeft?

Voor sommige verzekeringen, zoals de ziektekostenverzekering of de reisverzekering, kan het zijn dat u een eigen risico heeft. Dit betekent dat u het eerste deel van de kosten zelf betaalt. Op uw polis staat wat uw eigen risico is. Heeft u schade waarvoor het eigen risico geldt? Dan brengen wij het eigen risico in mindering op het bedrag dat we vergoeden.

# Privacy, sanctieregels, fraude en klachten

## 12. Hoe gaan wij om met uw (persoons)gegevens?

Voor uw verzekering hebben wij persoonlijke gegevens van u nodig. Wij gebruiken deze gegevens om:

- overeenkomsten met u te sluiten en uit te voeren;
- schade op anderen te kunnen verhalen, bijvoorbeeld op uw basisverzekering;
- ervoor te zorgen dat OOM, onze klanten en medewerkers, en de financiële sector veilig en integer blijven;
- de relatie met u te behouden en uit te breiden;
- klanttevredenheid te meten;
- statistisch onderzoek te doen;
- te voldoen aan de wet.

### Uitwisseling van gegevens

Soms is het nodig dat wij uw persoonlijke gegevens doorgeven aan bijvoorbeeld zorgverleners, zorginstellingen, leveranciers, incassobureaus, Vecozo en Vektis. Heeft u goede redenen waarom zij uw gegevens niet mogen inzien? Dan kunt u dit schriftelijk bij ons melden.

OOM houdt zich aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode kunt u bekijken op de site van het Verbond van Verzekeraars ([www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)).

Voor ziektekosten- en SOS-verzekeringen houdt OOM zich aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars. Deze gedragscode kunt u bekijken op de site van Zorgverzekeraars Nederland ([www.zn.nl](http://www.zn.nl)).

**Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen wij uit met het centrale informatiesysteem van de verzekeraars in Nederland. Dit doen we om verantwoord beleid te kunnen voeren voor acceptatie, schadebehandeling, risicobeheersing en fraudebestrijding. Meer informatie hierover vindt u op de site van de Stichting Centraal Informatie Systeem ([www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl)).**

### Meer weten?

Wilt u meer weten over hoe we met uw persoonsgegevens omgaan? Kijk dan op onze website [www.oomverzekeringen.nl/privacy](http://www.oomverzekeringen.nl/privacy).

## 13. Sanctieregels

Er bestaan nationale en internationale (sanctie)regels waardoor het voor ons verboden kan zijn om een verzekering aan u te verkopen. Ook kan het zijn dat we geen schade mogen vergoeden. We mogen u geen verzekering verkopen of schade vergoeden als blijkt dat het op grond van de sanctiewet- of regelgeving verboden is om zaken met u te doen of u een financiële dienst te verlenen.

Stel, na ingang van de verzekering blijkt dat uzelf, een verzekerde persoon, een verzekerde zaak of een andere belanghebbende direct of indirect betrokken is bij handelingen, transacties of gebeurtenissen die in strijd zijn met een sanctiewet. Of dat uzelf of een andere belanghebbende is opgenomen op een nationale of internationale sanctielijst. Als dat zo is dan:

- vergoeden wij geen schade of schorten wij de dekking (tijdelijk) op;
- is het (financiële) belang van die persoon, onderneming, overheid of andere entiteit uitgesloten van de verzekering;
- of kunnen wij de verzekering beëindigen.

## 14. Wat doen we bij fraude?

Er is sprake van fraude wanneer iemand bewust verkeerde of onvolledige informatie verstrekt om een voordeel te verkrijgen waarop geen recht bestaat. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer er wordt geprobeerd om een verzekeringsdekking, schadevergoeding of uitkering te verkrijgen, op basis van een verkeerde voorstelling van zaken.

Voorbeelden van frauderen zijn:

- u vertelt niet alles bij de aanvraag van de verzekering om toch een verzekering af te kunnen sluiten of te voorkomen dat er extra voorwaarden worden gesteld aan de verzekering. Hierdoor komt u ook de mededelingsplicht niet na (zie ook artikel 10).
- u geeft een hoger bedrag op dan de geleden schade.
- u voldoet opzettelijk niet aan de schadebeperkingsplicht.
- u vervalst een nota.
- u zet een inbraak in scene.

Bij fraude kunnen wij onder andere de volgende maatregelen treffen:

- aangifte doen bij de politie;
- de aanvraag voor een verzekering weigeren, of een lopende verzekering per direct wijzigen of beëindigen;
- terugvorderen van onterecht gedane uitkeringen en onderzoekskosten of niet overgaan tot uitkering;
- het incident registreren in interne en/of externe frauderegisters; In dat geval houden wij ons aan het protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen'.
- een waarschuwing geven;
- het dossier melden bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Handelingen (CBV) van het Verbond van Verzekeraars. Het CBV registreert de melding en informeert betrokken verzekeraars bij gelijkenissen tussen incidenten, die vervolgens onderling contact kunnen leggen. Verzekeraars kunnen de registratie bij het CBV raadplegen bij sollicitaties en aanstellingen en bij integriteitstoetsen op zakelijke relaties. Ook waarschuwt het CBV verzekeraars voor (bijzondere) wijze van handelen. Voor inzage in de registratie kunt u schrijven naar het CBV, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag. U dient een kopie van een geldig legitimatiebewijs mee te sturen.

Wilt u meer weten over hoe we omgaan met fraude? Bekijk dan onze brochure over uw rechten en plichten op onze website <https://www.oomverzekeringen.nl/fraudebeleid/>.

## 15. Wat als u een klacht heeft?

Met een klacht bedoelen we een melding of reactie waaruit blijkt dat niet aan uw verwachtingen is voldaan. Een misverstand dat wij snel kunnen verhelpen is geen klacht.

Heeft u een klacht? Dan doet u het volgende:

1. Meld uw klacht bij de afdeling Buitenland van OOM. Dit kan per brief, e-mail ([info@oomverzekeringen.nl](mailto:info@oomverzekeringen.nl)), telefonisch of via Mijn OOM.
2. Komt u er met de afdeling niet uit? Leg dan uw klacht per brief, e-mail of telefonisch voor aan de directie van OOM. Binnen tien dagen ontvangt u een inhoudelijk antwoord of laten wij weten wanneer u een inhoudelijk antwoord kunt verwachten.
3. Bent u niet tevreden over hoe wij met uw klacht zijn omgegaan? Dan kunt u contact opnemen met een onafhankelijke klachtinstantie. In het overzicht ziet u waar u terecht kunt.

Klachtinstantie	Voor klachten over...
<b>Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen</b> Postbus 291, 3700 AG Zeist Bel: +31 (0)30 698 83 60 www.skgz.nl	voorwaarden, service en procedures van uw ziektekosten- of SOS-verzekering
<b>Nederlandse Zorgautoriteit</b> Postbus 3017, 3502 GA Utrecht Bel: +31 (0)88 770 87 70 www.nza.nl	formulieren van uw ziektekosten- of SOS-verzekering, bijvoorbeeld als u die te ingewikkeld vindt
<b>Klachteninstituut Financiële Dienstverlening</b> Postbus 93257, 2509 AG Den Haag Bel: +31 (0)70 333 89 99 www.kifid.nl	de molestdekking van uw ziektekosten- of SOS-verzekering of over andere verzekeringen bij OOM

4. Wilt u geen gebruik maken van deze instanties? Dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan de rechter in Den Haag. Dat kan alleen als u uw klacht eerst heeft voorgelegd aan OOM.

Meer informatie over onze klachtenregeling vindt u op [www.oomverzekeringen.nl/klachten](http://www.oomverzekeringen.nl/klachten).

#### Heeft u een klacht over uw tussenpersoon?

Klachten over uw tussenpersoon meldt u rechtstreeks bij de tussenpersoon. Uiteraard kunt u uw klacht ook aan ons doorgeven, dan zijn wij ook op de hoogte.

## Tot slot

Heeft u nog vragen? Bel of mail ons gerust. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 8.30 uur tot 17.00 uur en helpen u graag.

De handelsnaam OOM Verzekeringen wordt gebruikt door OOM Holding N.V. (KvK Den Haag 27194193), OOM Global Care N.V. (AFM 12000623, KvK Den Haag 27111654) en OOM Schadeverzekering N.V. (AFM 12000624, KvK Den Haag 27155593). Deze ondernemingen zijn statutair gevestigd in Den Haag en houden gezamenlijk kantoor in Rijswijk.



Verzekeringen

**OOM Verzekeringen**

Postbus 3036 · 2280 GA Rijswijk · Nederland

**T** +31 (0)70 353 21 00 **E** [info@oomverzekeringen.nl](mailto:info@oomverzekeringen.nl) **I** [www.oomverzekeringen.nl](http://www.oomverzekeringen.nl)