



# Huisdierenverzekering

## Voorwaarden HSD1602



Deze voorwaarden beschrijven uw Huisdierenverzekering. Met deze verzekering kunt *u* zich verzekeren voor de medische kosten van uw *huisdier*. *U* kunt kiezen voor de Basisdekking, Plusdekking of Topdekking. De hoogte van de vergoeding per *verzekeringsjaar* hangt af van de dekking die *u* kiest. Standaard bent *u* verzekerd voor de dekking Ziektekosten. Naast de dekking Ziektekosten kunt *u* uw *huisdier* ook verzekeren voor de dekkingen Vaccinatie, Gebit, Reis, *Sterilisatie/Castratie*, Aanvullend en Crematie. Sommige van deze dekkingen kunt *u* alleen afsluiten in combinatie met een andere dekking. Dat zijn:

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

De combinatie *Sterilisatie/Castratie* en Aanvullend is alleen mogelijk bij de Plusdekking en Topdekking.

Op uw polisblad staat hoe *u* voor de medische kosten van uw *huisdier* bent verzekerd.



### Heeft *u* vragen of wilt *u* een wijziging doorgeven?

Heeft *u* nog vragen over uw verzekering? Of wilt *u* een wijziging doorgeven? Dat kan op een van deze manieren:

- Via MijnOHRA. MijnOHRA is uw persoonlijke internetpagina. Hier regelt *u* alles voor uw verzekeringen en kunt *u* eenvoudig uw gegevens bekijken en wijzigen.
- Per e-mail via [www.ohra.nl/klantenservice](mailto:www.ohra.nl/klantenservice). Hiervoor stelt *u* uw vraag onder 'Contact' en kiest *u* vervolgens voor 'Via e-mail'.
- Schriftelijk naar OHRA Schadeverzekeringen, postbus 40000, 6803 GA Arnhem.

### Belangrijk om vooraf te weten

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



## Welke veranderingen moet *u* altijd doorgeven?

Als *u* verhuist moet *u* dat binnen dertig dagen na de verhuisdatum aan ons melden. *Wij* passen dan de verzekering aan. Heeft *u* geen belang meer bij deze verzekering? Bijvoorbeeld omdat *u* uw *huisdier* heeft verkocht of omdat uw *huisdier* is overleden. Dan moet *u* dat meteen aan ons melden. *Wij* stoppen dan de verzekering.

### Wilt *u* een dekking wijzigen?

Wilt *u* de dekking uitbreiden? Of wilt *u* een dekking toevoegen of laten vervallen? Dan is dat alleen mogelijk op de contractsvervaldatum. Deze datum staat op uw polisblad. *Wij* beoordelen de wijzigingen die *u* aan ons doorgeeft. Door de wijziging kan de *premie* hoger of lager worden. Ook is het mogelijk dat *wij* de wijziging niet accepteren of dat *wij* de verzekering stoppen.

### Let op!

*U* bent pas verzekerd in de nieuwe situatie, als *wij* uw wijziging schriftelijk hebben bevestigd. Uit deze bevestiging moet blijken of *wij* de verzekering willen voortzetten. En, zo ja, onder welke voorwaarden. *Wij* mogen dan meteen de voorwaarden en de *premie* aanpassen aan de nieuwe situatie.



### Wat staat er in deze voorwaarden?

▪ Wat moet <i>u</i> doen als <i>u</i> een nota wilt declareren?	2
▪ Wat dekt uw huisdierenverzekering?	3
▪ Dekking Ziektekosten	4
▪ Dekking Vaccinatie	5
▪ Dekking Gebit	5
▪ Dekking Reis	6
▪ Dekking <i>Sterilisatie/Castratie</i>	6
▪ Dekking Aanvullend	7
▪ Dekking Crematie	7
▪ Wat dekt uw huisdierenverzekering nooit?	8
▪ Algemeen	8
▪ Bijzonder gebruik	8
▪ <i>Epidemie</i>	8
▪ Dekking Ziektekosten	8
▪ Dekking Gebit	9
▪ Dekking Reis	9
▪ Wat gebeurt er als <i>u</i> een nota bij ons indient?	9
▪ Stap 1. Waar moet de nota aan voldoen?	9
▪ Stap 2. Hoe dient <i>u</i> nota's bij ons in?	9
▪ Stap 3. Hoe bepalen <i>wij</i> de omvang van de <i>schade</i> ?	10
▪ Stap 4. Hoe berekenen <i>wij</i> welk bedrag <i>u</i> krijgt uitgekeerd?	10
▪ Welke verplichtingen heeft <i>u</i> ?	11
▪ Wanneer begint en stopt uw verzekering?	11
▪ Welke andere afspraken zijn er?	13
▪ Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen dekking bieden?	13
▪ Hoe gaan <i>wij</i> om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?	13
▪ Wanneer kunnen <i>wij</i> de <i>premie</i> of de voorwaarden aanpassen?	13
▪ Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?	14
▪ Wat gebeurt er als <i>u</i> de <i>premie</i> niet betaalt?	14
▪ Klachten	16
▪ Wat doen <i>wij</i> met uw gegevens?	16
▪ Wat doen <i>wij</i> bij fraude?	16
▪ Waarom is het belangrijk dat <i>u</i> juiste informatie aan ons verstrekt?	17
▪ Begrippenlijst met uitleg van de schuingedrukte woorden	17

---

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

Wilt *u* een nota declareren? Geef de declaratie dan zo snel mogelijk door. Dat kan op een van deze manieren:

- Declareer via uw persoonlijke MijnOHRA-account.
- Meld de declaratie online via [www.ohra.nl/huisdierenverzekering/declareren](http://www.ohra.nl/huisdierenverzekering/declareren).
- Vul een declaratieformulier in en stuur dat naar OHRA Schadeverzekeringen, postbus 40000, 6803 GA Arnhem.

Stuur uw declaratie bij voorkeur digitaal naar ons toe. Een digitale declaratie wordt sneller verwerkt.



### Medische kosten boven de € 500,-

Verwacht *u* of uw *dierenarts* dat de totale kosten van een behandeling meer dan € 500,- zijn? Vraag dan voordat de behandeling plaatsvindt, eerst per e-mail toestemming aan OHRA. Ook de *dierenarts* of *specialist* mag dat doen namens *u*. Gaat het om een behandeling die duurder is dan € 500,- maar spoedeisend is? Dan hoeft *u* deze natuurlijk niet vooraf te melden.



## Wat dekt uw huisdierenverzekering?

Op uw polisblad ziet *u* of *u* de Basisdekking, Plusdekking of Topdekking heeft verzekerd, en welke extra dekking(en). In dit hoofdstuk leest *u* per dekking precies waarvoor *u* verzekerd bent.

Om in aanmerking te komen voor vergoeding moet de *schade* 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 wijzigde. 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.

In het overzicht hieronder leest *u* hoeveel *wij* maximaal per *verzekeringsjaar* vergoeden. Dit bedrag geldt voor alle dekkingen samen.

### Let op!

De te vergoeden kosten moeten gemaakt zijn tijdens de looptijd van deze verzekering.

### Verzekeringsoverzicht

	Basisdekking	Plusdekking	Topdekking
Maximale vergoeding per <i>verzekeringsjaar</i>	€ 2.500,-	€ 3.500,-	€ 5.000,-

### Wachttijd

Voor elke dekking geldt een wachttijd van 30 dagen, gerekend vanaf de ingangsdatum van deze dekking. Dat betekent dat *wij* niet de kosten vergoeden van behandelingen van een *ziekte* of *aandoening* die plaatsvinden binnen de wachttijd.

*Wij* doen geen beroep op deze wachttijd voor:

1. kosten van geneeskundige behandeling die het rechtstreekse gevolg zijn van een aantoonbaar *ongeval*;
2. het plaatsen van een *identificatiechip*;
3. de kosten van geneeskundige behandeling in verband met *sterilisatie* of *castratie* als *u* de dekking *Sterilisatie/ Castratie* heeft verzekerd;
4. de kosten van vaccinaties als *u* de dekking *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 ontlenuen, als die andere verzekering niet door *u* was opgezegd.



## Dekking Ziektekosten

*U* bent verzekerd voor de dekking Ziektekosten.

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

*U* bent verzekerd voor de kosten van verpleging, onderzoek en behandeling van uw *huisdier* als uw *huisdier* ziek wordt, een *aandoening* krijgt of een *ongeval* krijgt. De kosten en de behandeling van de *dierenarts* en/of *specialist* moeten *medisch noodzakelijk* zijn. *U* bent alleen verzekerd voor kosten die in *Nederland* zijn gemaakt.

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

1. *u* heeft vooraf toestemming van ons gekregen, en;
2. *u* heeft een schriftelijke doorverwijzing van de behandelend *dierenarts* in *Nederland*, en;
3. 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;
4. *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?

*U* bent verzekerd voor de *medisch noodzakelijke* kosten van:

1. het honorarium van de *dierenarts* of *specialist*;
2. operaties;
3. narcose;
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. *U* bent verzekerd voor:
  - röntgenologie;
  - echoscopie;
  - bloedonderzoek;
  - microbiologisch onderzoek;
  - weefselonderzoek;
  - laboratoriumonderzoek.

#### Let op!

Deze kosten zijn alleen verzekerd als de onderzoeken bedoeld zijn voor de medisch noodzakelijke behandeling en genezing van uw *huisdier*.

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. elektronische storing in het buitenland niet meer met uw auto kunt rijden.



## Kosten voor heup- en elleboogproblemen

In het verzekeringsoverzicht hieronder ziet u bij welke behandelingen voor heup- en elleboogproblemen u recht op vergoeding heeft:

### Verzekeringsoverzicht

	Basisdekking		Plusdekking		Topdekking	
	Hond	Kat	Hond	Kat	Hond	Kat
Heup en/of elleboog problemen	Alleen het eerste consult	Ja	Alleen het eerste consult	Ja	Ja	Ja
<b>Aandoeningen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los Processus Anconeus (LPA)</li> <li>▪ Los Processus Coronoideus (LPC)</li> <li>▪ Osteochondrosis dissecans (OCD)</li> </ul>	Alleen het eerste consult	Ja	Alleen het eerste consult	Ja	Ja	Ja
Heup en/of elleboogproblemen door een ongeval	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Preventief röntgenonderzoek	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee

## Dekking Vaccinatie

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

### Waarvoor bent u verzekerd met de dekking Vaccinatie?

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

### Verzekeringsoverzicht

Basisdekking	Basisdekking	Plusdekking	Topdekking
Vaccinaties en bijbehorende consulten	€ 50,-	€ 75,-	€ 100,-

## Dekking Gebit

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

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

U bent verzekerd voor de kosten van een aantal gebitsbehandelingen. In het verzekeringsoverzicht hieronder leest u per behandeling wat maximaal verzekerd is. De hoogte van de vergoeding hangt af van de dekking die u heeft gekozen.

### Verzekeringsoverzicht

Behandeling	Basisdekking	Plusdekking	Topdekking
<i>Extracties</i>	€ 150,- per behandeling	€ 200,- per behandeling	€ 250,- per behandeling
<i>Cariësbehandelingen</i>	€ 150,- per behandeling	€ 200,- per behandeling	€ 250,- per behandeling
<i>Wortelkanaal-behandelingen op medische indicatie</i>	€ 500,- per behandeling	€ 500,- per behandeling	€ 500,- per behandeling
<i>Controle/reiniging van het gebit op medische indicatie</i>	Niet verzekerd	€ 50,- per verzekeringsjaar	€ 100,- per verzekeringsjaar



## Dekking Reis

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

### Waarvoor bent u verzekerd met de dekking 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 alleen verzekerd als:

1. de reis uitsluitend recreatief is, en;
2. uw *huisdier* behandeld is door een *dierenarts* of *specialist* die in het betreffende land bevoegd is de diergeneeskunde uit te oefenen.

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 Europa inclusief de Azoren, de Canarische eilanden, Madeira en de niet-Europese landen aan de Middellandse Zee.

Deze kosten zijn uitsluitend verzekerd als;

1. het medisch niet verantwoord is om te wachten met behandeling totdat uw *huisdier* terug is in *Nederland*, en;
2. uw *huisdier* in *Nederland* was toen u deze dekking afsloot, en;
3. uw *huisdier* niet langer dan zestig dagen achter elkaar in het buitenland is.

### 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.

## Dekking Sterilisatie/Castratie

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

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

U bent verzekerd voor 60 procent van de kosten voor chirurgische *castratie* of *sterilisatie*. Ook als *castratie* of *sterilisatie* niet *medisch noodzakelijk* is. Wij vergoeden geen kosten van chemische castratie.



## Dekking Aanvullend

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

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

U bent verzekerd voor de kosten van diverse therapieën. In het verzekeringsoverzicht hieronder leest u welke behandelingen verzekerd zijn en tot welk bedrag per categorie per *verzekeringsjaar*. De hoogte van de vergoeding hangt af van de dekking die u heeft gekozen.

### Verzekeringsoverzicht

Categorie	Plusdekking	Topdekking	Wie moet de behandeling uitvoeren?	Wat is niet verzekerd?
Fysiotherapie en hydrotherapie	€ 150,-	€ 200,-	Een fysiotherapeut die aangesloten is bij de Nederlandse Vereniging van Fysiotherapie voor Dieren ( <a href="http://www.nvfd.nl">www.nvfd.nl</a> ): de behandeling wordt alleen vergoed na doorverwijzing door de <i>dierenarts</i>	Hulpmiddelen
Gedragstherapie	€ 150,-	€ 200,-	Een gedragstherapeut die aangesloten is bij de stichting Certipet of SPPD (Stichting Platform van Professionele Diergedragsdeskundigen): de behandeling wordt alleen vergoed na doorverwijzing door de <i>dierenarts</i>	Goudkorrel therapie
Homeopathie	€ 150,-	€ 200,-	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> )	
Acupunctuur, alternatieve geneeswijze	€ 150,-	€ 200,-	Een <i>dierenarts</i> of <i>specialist</i> die staat vermeld op de lijst van Samenwerkende Nederlandse Veterinaire Acupuncturisten	
Chiropractie, orthomanele therapie en osteopathie	€ 150,-	€ 200,-	Een <i>dierenarts</i> of <i>specialist</i>	
Chemotherapie, lasertherapie, radiotherapie	50% van de kosten	100% van de kosten	Een <i>dierenarts</i> of <i>specialist</i>	

## Dekking Crematie

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

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

U bent verzekerd voor de kosten van het vervoer en de crematie van uw *huisdier*. Wij betalen maximaal € 100,- per kat en € 250,- per hond.



## Wat dekt uw huisdierenverzekering nooit?

Niet alles is verzekerd. In dit hoofdstuk leest u wanneer de schade nooit gedekt is. Er zijn ook gevallen waarbij de schade alleen onder een bepaalde dekking niet is 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. elk 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*.

### Dekking Ziektekosten

Wij vergoeden onder de dekking Ziektekosten nooit kosten van:

1. *aandoeningen*, letsel (door *ongeval*) of medische klachten die uw *huisdier* al vóór deze verzekering had. Ook de complicaties die voortkomen uit bestaande *aandoeningen* of letsel door een *ongeval*, vergoeden wij niet;
2. behandelingen of medische kosten die u kunt verzekeren met een andere dekking. Op uw polisblad ziet u of u andere dekkingen verzekerd heeft;
3. vervolgbehandelingen van elke gezondheidsklacht die ontstaan is in de wachttijd of daarvoor;
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. onderzoeken, behandelingen of medicijnen waarmee u voorkomt dat uw gezonde *huisdier* ziek wordt of afwijkingen krijgt. Bijvoorbeeld inentingen en controles van de gezondheid van uw *huisdier*;
9. iedere gebitsbehandeling en de diagnostiek die daarvoor nodig is;
10. voeding, voedingssupplementen en spullen om uw *huisdier* te verzorgen. Wij betalen bijvoorbeeld niet de kosten van:
  - diergeneesmiddelen die u gebruikt om uw *huisdier* te verzorgen;
  - vitamines voor uw *huisdier*;
  - spullen zoals een tekentang, vlooienkam of nagelschaar.





11. diergeneesmiddelen die gebruikt worden om infecties door parasieten zoals wormen, vlooien, teken en mijten te voorkomen of te bestrijden;
12. behandeling ter verandering van het uiterlijk, behalve als er sprake is van verminking door *ziekte* of trauma;
13. 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;
14. behandelingen van gedrags- en gewichtsproblemen, behalve de medicatie die uw *dierenarts* voorschrijft;
15. behandeling met radioactief jodium en het bijbehorend *consult*;
16. fyto- of kruidentherapie;
17. revalidatie, protheses, braces, harnassen en rolstoelen;
18. transplantaties;
19. een second opinion tenzij *u* hiervoor vooraf schriftelijk toestemming van ons krijgt.

### Dekking Gebit

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

1. die verband houden met een *ziekte, aandoening* of afwijking die uw *huisdier* al had voordat *u* de dekking Gebit afsloot;
2. van cosmetische behandelingen aan het gebit.

### Dekking Reis

*Wij* vergoeden onder de dekking 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 dekking Ziektelasten.

---

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

1

### 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 zijn;
4. de nota moet afkomstig zijn van een *dierenarts* of *specialist*;
5. de nota moet gemaakt zijn op briefpapier van de *dierenarts* of *specialist*.

2

### 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*. *U* kunt eenvoudig online declareren via uw persoonlijke MijnOHRA-account of op [www.ohra.nl/huisdierenverzekering/declareren](http://www.ohra.nl/huisdierenverzekering/declareren). Bewaar de originele nota van de *dierenarts* goed. *Wij* kunnen *u* altijd vragen om deze nota naar ons op te sturen.



3

### 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 we onder andere met behulp van de gegevens die *u* online heeft ingevuld en de inlichtingen die *u*, uw *dierenarts* of *specialist* ons geeft. *U* geeft ons de informatie die *wij* nodig hebben.

*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.

4

### 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 verzekerde bedragen en maximale vergoedingen. Ook staat de *eigen bijdrage* vermeld. *Wij* vergoeden per *verzekeringsjaar* nooit meer dan het verzekerd bedrag van de Basisdekking, de Plusdekking of de Topdekking. Dit geldt voor alle dekkingen samen.

#### *Eigen bijdrage*

Uw *eigen bijdrage* staat op uw polisblad. Deze *eigen bijdrage* trekken *wij* van uw uitkering af.

#### Uitkering

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



## Welke verplichtingen heeft u?

Als u schade heeft, gelden bepaalde verplichtingen. Het is belangrijk dat u deze verplichtingen nakomt. Komt u deze verplichtingen niet na en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan het gevolg zijn dat wij de schade niet vergoeden, of maar voor een deel.

### Welke verplichtingen heeft u als u schade heeft?

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).

### 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 vlooiënbehandelingen en ontworming).

U moet uw dierenarts vragen om u hierover te adviseren. U moet het advies van uw dierenarts opvolgen.

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

- de dekking Vaccinatie met de dekking Gebit, en;
- de dekking Sterilisatie/Castratie met de dekking Aanvullend.

Stopt u een dekking uit een combinatie? Dan stopt de andere dekking 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. 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?

*U* kunt de verzekering om verschillende redenen stoppen. In deze gevallen heeft *u* het recht om de verzekering te stoppen:

1. Op de einddatum van de contractperiode. *Wij* lichten *u* hierover in.
  - Heeft *u* gekozen voor een eenjarig contract?  
Na afloop van de eerste contractperiode kan de verzekering ook dagelijks opgezegd worden met een opzegtermijn van één maand.
  - Heeft *u* een meerjarig contract?  
Kiest *u* na afloop van de eerste contractperiode voor een nieuw meerjarig contract? Dan heeft *u* het recht per de einddatum van deze contractperiode de verzekering te beëindigen. Kiest *u* na afloop van een meerjarige contractperiode voor een eenjarig contract? Dan kunt *u* de verzekering dagelijks opzeggen, met een opzegtermijn van één maand.
2. *Wij* passen de *premie* en/of de voorwaarden aan. Behalve als *wij* dat moeten doen omdat er iets verandert in de wet of rechtspraak.
3. Vanaf de dag dat *u* niet meer in *Nederland* woont of gevestigd bent.

In alle gevallen bent *u* verzekerd tot en met de dag waarop *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 meer in *Nederland* woont.
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. *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 7 bent *u* verzekerd tot de dag waarop *wij* uw verzekering stoppen.<sup>9. s</sup>

### 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.

### 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. *Wij* vergoeden de *schade* alleen voor zover die hoger is dan uw *eigen bijdrage* op deze polis.

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

#### Beperkte vergoeding bij terrorisemeschade

Wordt de *schade* veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt *u* misschien minder of geen vergoeding van *schade*. *Wij* vergoeden in dat geval alleen *schade* voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschaden (NHT) die verzekert. Meer informatie hierover leest *u* in het clausuleblad Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. *U* vindt deze stukken op [www.terrorisemeverzekerd.nl](http://www.terrorisemeverzekerd.nl).

#### 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 terrorisemeschade? 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 dat *wij* de *premie* en/of de voorwaarden van uw verzekering veranderen. Bijvoorbeeld door de *premie* te verhogen of de vergoeding aan te passen of te beperken. Dat doen we dan bij alle verzekeringen van eenzelfde soort. We kunnen de *premie* en/of voorwaarden veranderen bij verlenging of tussentijds. Wanneer we dat doen, sturen we *u* daarover van tevoren een brief of een e-mail.

#### Aanpassing bij verlenging van uw verzekering

Wanneer uw verzekering verlengd wordt, kunnen *wij* de *premie* en/of voorwaarden veranderen. *Wij* houden hierbij rekening met de actuele leeftijd, soort, het ras en het *volgroeide gewicht* van uw *huisdier*. De veranderingen gaan dan in op de eerste dag van het nieuwe *verzekeringsjaar*.

#### 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

1. Het is in ieders belang dat *wij* onze verplichtingen uit deze verzekering in de toekomst ook kunnen (blijven) nakomen. In bijzondere gevallen kan het nodig zijn dat *wij* tussentijds de *premie* en/of voorwaarden voor al onze verzekerden van deze verzekering veranderen. Soms kan een verandering namelijk niet wachten tot de verzekering verlengd wordt. Bijvoorbeeld omdat dat zeer ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben of omdat wetgeving ons daartoe verplicht. Dat zijn situaties waarvan *wij* nu nog niet kunnen inschatten of ze zich voordoen. *Wij* zorgen ervoor dat we de verandering in de *premies* en/of de voorwaarden zo beperkt mogelijk houden.
2. *Wij* kunnen ook alleen bij uw verzekering tussentijds de *premie* en/of voorwaarden veranderen. Dit doen *wij* als *u* (te) veel *schade* meldt of als de risico's die *u* loopt, veranderen.
3. Wanneer we tussentijds de *premies* en/of voorwaarden aanpassen, dan laten *wij u* dat vanzelfsprekend altijd van tevoren weten. Per brief of e-mail leggen we *u* dan precies uit waarom we de tussentijdse verandering nodig vinden, wat we veranderen en wanneer die verandering ingaat.

### Bent *u* het niet eens met de veranderingen?

Bent *u* het niet eens met de veranderingen? Dan kunt *u* de verzekering stoppen. Dat doet *u* door ons een brief of e-mail te sturen waarin *u* zegt dat *u* de verzekering wilt stoppen. *U* moet dit doen binnen dertig dagen na de datum waarop de veranderingen zouden ingaan. Uw verzekering stopt dan op die datum. Stuur *u* ons geen brief of e-mail binnen deze termijn van dertig dagen? Dan gelden de veranderingen ook voor *u*.

### *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 een wijziging van de *premie* en/of uitbreiding van de dekking inhoudt;
3. de verandering veroorzaakt wordt door het jaarlijks aanpassen van de leeftijd (bij honden en katten) en het *volgroeid gewicht* bij honden;
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* moet de *premie* van uw verzekering vooruit betalen, uiterlijk op de premievervaldatum. Deze datum vindt *u* op de acceptgiro of op de factuur.



### **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 vijftiende 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 beëindigen**

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 beëindigen. *U* ontvangt hierover dan een brief. 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 we 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.





## Klachten

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 Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., postbus 40000, 6803 GA in 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' bij 'Klantenservice'.
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: postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Telefoon (0900) 355 22 48. Meer informatie vindt *u* op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## 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 Financiële Instellingen. 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 de gedragscode ook opvragen bij het *Verbond van Verzekeraars*, postbus 93450, 2509 AL Den Haag. Het telefoonnummer is 070 333 87 77.

## 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. De Stichting CIS is gevestigd aan de Bordewijklaan 2, 2591 XR Den Haag. 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 als *u* een verzekering aanvraagt of ons om vergoeding van *schade* vraagt. Doet *u* dat opzettelijk en doelbewust niet? Dan fraudeert *u*. *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 Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V..

## 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 Delta Lloyd Groep 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;
4. aangifte doen bij de politie;
5. uw gegevens registreren in interne en externe (waarschuwingssystemen), zoals de database van de Stichting CIS. 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.

### Let op!

*U* kunt alleen rechten ontlenen aan informatie die *wij* per brief of per e-mail aan *u* hebben bevestigd. Bijvoorbeeld mededelingen en toezeggingen over wat *u* heeft verzekerd.



## 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;
- en hormonale afwijking;
- een *ziekte*.

### Atoomkernreactie(s)

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

### Cariësbehandeling(en)

Behandeling van een *aandoening* aan tanden en kiezen, die samengaat met verlies van hard tandweefsel.

### 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 hondenof kattengemeenschap in *Nederland* aantast. Hiervan is sprake als minimaal vijf procent van de honden of katten in *Nederland* de *ziekte* heeft.

#### **Extracties**

Het trekken van tanden en/of kiezen.

#### **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 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**

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, buitengerechtigde 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 medische 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.