

DELA

voor elkaar

algemene voorwaarden **Uitvaartverzekering, model 2.2**

Waar 'hij' staat in de voorwaarden, kunt u ook 'zij' lezen.

Inhoud

- 1 begripsomschrijvingen
- 2 de verzekeringsovereenkomst
- 3 aanvang dekking
- 4 oorlogsrisico
- 5 verzekeringsdekking
- 6 overlijden
- 7 regeling dienstverlening en uitkeringen
- 8 begunstiging
- 9 uitkeringen aan begunstigde
- 10 opzet
- 11 premiebetaling en automatische voortzetting
- 12 beëindiging van de verzekeringsovereenkomst
- 13 afkoop en premievrijmaking
- 14 overdracht rechtsverhouding
- 15 winstdeling en verhoging verzekerde bedrag
- 16 pandrecht en belening
- 17 wijziging voorwaarden
- 18 adres
- 19 klachten en geschillen
- 20 kosten
- 21 duplicaatpolis
- 22 wijziging verzekering
- 23 onze contactgegevens

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

De hieronder omschreven begrippen zijn in de voorwaarden cursief gedrukt.

Begunstigde

Degene(n) aan wie het bedrag, dat resteert na verrekening van de kosten van eventuele dienstverlening, uitgekeerd dient te worden.

DELA

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. in Eindhoven. DELA biedt levensverzekeringen aan. DELA staat bij de Autoriteit Financiële Markten in het Wft vergunningenregister ingeschreven onder nummer 12000437.

DELA staat ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in Eindhoven. Het inschrijfnummer is 17078393.

DELA Uitvaartverzorging

DELA Uitvaartverzorging N.V., gevestigd te Eindhoven.

Nabestaande

De naaste bloed- of aanverwant van de overledene.

Opdrachtgever

Degene die de opdracht geeft aan DELA Uitvaartverzorging N.V. voor de uitvoering van de uitvaart en verantwoordelijk is voor de betaling van de kosten van de uitvaart voorzover deze niet zijn gedekt door een verzekering.

Verzekerde

Degene op wiens leven de verzekering is gesloten.

Verzekeringnemer

Degene die de verzekering met DELA aangaat of diens rechtsopvolger.

Artikel 2 De verzekeringsovereenkomst

- 1 Als grondslag van de verzekeringsovereenkomst gelden de door *verzekeringnemer* en/of *verzekerde* verstrekte gegevens op het aanvraagformulier en/of andere door hen gedane opgaven.
- 2 DELA kan in geval van onjuiste of onvolledige informatie, van verzekeringnemer of verzekerden in de leeftijd van 16 jaar en ouder bij het afsluiten van de verzekering, waardoor DELA de verzekering niet of onder andere voorwaarden zou hebben gesloten, overgaan tot gedeeltelijke uitkering of zelfs de nietigheid van de overeenkomst inroepen conform het bepaalde in het Nieuw Burgerlijk Wetboek.
- 3 De acceptatie wordt kenbaar gemaakt door middel van een (nieuw) polisblad. Indien de directie aan de toelating van bepaalde personen tot de verzekering extra risico's verbonden acht, kan voor hen een hogere premieleeftijd worden vastgesteld.
- 4 Als de verzekering wordt opgezegd binnen 30 dagen na ontvangst van de polis, wordt de verzekering geacht niet bestaan te hebben.
- 5 Verzekeringen en dekkingen gaan in op de eerste dag van een kalendermaand en eindigen op de laatste dag van een kalendermaand.
- 6 Personen kunnen worden aangemeld als aspirant-verzekerden, mits in Nederland woonachtig.
- 7 Een verzekering kan in het buitenland worden voortgezet onder door DELA te bepalen voorwaarden.
- 8 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3 Aanvang dekking

Het risico neemt voor DELA een aanvang op de in de polis vermelde ingangsdatum, maar niet voordat de eerste premie en bijkomende kosten door DELA zijn ontvangen.

Artikel 4 Oorlogsrisico

- 1 Vanaf het tijdstip waarop in de toekomst in Nederland een actieve oorlogstoestand intreedt, gelden de navolgende bepalingen:
 - a het verzekerde bedrag zal zijn teruggebracht tot 90% van het op dat tijdstip verzekerde bedrag;
 - b de premievrije waarde zal zijn verminderd met 10% van het op dat tijdstip verzekerde bedrag;
 - c de afkoopwaarde zal in dezelfde verhouding als de premievrije waarde zijn verminderd.
- 2 Het in artikel 4.1 bepaalde wordt geacht niet in werking te zijn getreden, indien binnen 6 maanden na beëindiging van de actieve oorlogstoestand, maar uiterlijk bij het opeisbaar worden van enig verzekerd bedrag respectievelijk bij premievrijmaking of afkoop, wordt aangetoond dat de *verzekerde* op het in artikel 4.1 vermelde tijdstip en verder tijdens de gehele duur van de actieve oorlogstoestand verblijf hield in andere landen dan Nederland, die gedurende die tijd niet in oorlog waren en op wier grondgebied evenmin gedurende die tijd oorlogshandelingen plaatsvonden.
- 3 DELA zal, uiterlijk 9 maanden na het einde van het boekjaar waarin de actieve oorlogstoestand is beëindigd, op de groep polissen, waarop deze of in de hoofdlijnen daarmee overeenstemmende molestbepalingen in werking zijn getreden, de reeds ingehouden kortingen alsnog geheel of gedeeltelijk uitbetalen en de voor de toekomst opgelegde kortingen alsnog geheel of gedeeltelijk laten vervallen. Eén en ander voorzover de aan het eind van bedoeld boekjaar berekende waarde van de gezamenlijke kortingen de totale waarde op dat tijdstip van de op rekening van de oorlog te stellen extra-sterfteverliezen van genoemde groep overschrijdt.
- 4 DELA stelt de tijdstippen van intreden en beëindiging van de oorlogstoestand vast. Gaat echter De Nederlandsche Bank tot vaststelling over, dan is deze bindend.

Artikel 5 Verzekeringsdekking

Volwassenendekking De *verzekerde* die op de polis vermeld staat, is verzekerd voor het verzekerde bedrag, inclusief winstbijschrijvingen, dat vermeld staat op het polisblad. Daarnaast bestaat er recht op de regeling van de uitvaart zoals beschreven in artikel 7.

Kinderdekking Kinderen die op de polis staan vermeld met vermelding 'kinderdekking' zijn verzekerd voor het bedrag, inclusief winstbijschrijvingen, waarvoor hun ouder(s) of voogd(en) is (zijn) verzekerd op de polis. Bij verschillende verzekerde bedragen geldt het hoogst verzekerde bedrag. Hebben de ouders/voogden ieder apart één of meerdere polis(sen) van de DELA Uitvaartverzekering waarop het kind staat vermeld, dan geldt de gratis kinderdekking voor een verzekerd bedrag dat gelijk is aan de hoogste som van de bedragen waarvoor één van de ouders/voogden verzekerd is. Kinderen kunnen tot uiterlijk 3 maanden vóór hun 18^e verjaardag worden aangemeld voor de kinderdekking.

De dekking eindigt op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin het kind de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt. Omzetting naar een zelfstandige verzekering dient bij de maatschappij aangevraagd te worden. Kinderen van een *verzekerde*, geboren na de ingangsdatum van de verzekering, worden geacht vanaf de geboorte te zijn verzekerd voor de kinderdekking, als zij binnen 2 maanden na de geboorte aan de maatschappij worden opgegeven. Als opgave achterwege blijft, is het kind niet verzekerd. Kinderen die levenloos worden geboren zijn vanaf de 24^e week van de zwangerschap verzekerd voor de kosten van de uitvaart tot maximaal de bovenstaande kinderdekking. Bij de verzekering tegen eenmalige premiebetaling is de kinderdekking niet van toepassing.

Repatriëring Als een *verzekerde* overlijdt tijdens een tijdelijk verblijf van maximaal 2 maanden in het buitenland, regelt en betaalt DELA het vervoer van de overledene naar Nederland inclusief de voor het vervoer noodzakelijke kist.

De verzekering geeft geen dekking:

- Als bij aanvang van de reis bekend is of behoort te zijn dat voor de bestemming een negatief reisadvies geldt. Van een negatief reisadvies is sprake als het overlegplatform vakantiereisadviezen (ANVR, ANWB, Ministerie van Buitenlandse Zaken, verzekeraars) het reizen in of naar het desbetreffende gebied heeft ontraden. Bevindt de *verzekerde* zich op het moment van uitbrengen van het negatieve reisadvies in een dergelijk gebied dan blijft de dekking gehandhaafd, onder voorwaarde dat de *verzekerde* het desbetreffende gebied zo spoedig mogelijk verlaat;
- Voor extra kosten die zijn ontstaan buiten de dienstverlening van DELA Uitvaartverzorging N.V. om.

Als het verzekerde bedrag ontoereikend is om de kosten van de uitvaart te betalen, behoudt DELA zich het recht voor om de kosten van de repatriëring te vergoeden naar verhouding van het verzekerde bedrag ten opzichte van de uitvaartkosten.

Als er - wanneer deze dekking niet had bestaan - aanspraak kan worden gemaakt op vergoeding van kosten op grond van enige andere verzekering, al dan niet van oudere datum, respectievelijk op grond van enige wet of andere voorziening, is deze dekking pas in de laatste plaats geldig; in dat geval zullen alleen die kosten voor vergoeding in aanmerking komen die het bedrag te boven gaan waarop de *verzekerde* elders aanspraak zou kunnen maken.

verzorgingsclausule Indien op de polis is aangegeven dat de verzorgingsclausule van toepassing is, wordt de verzekering premievrij voor de achterblijvende volwassen *verzekerde* na het overlijden van de andere volwassen *verzekerde*.

Artikel 6 Overlijden

- 1 In geval van overlijden van de *verzekerde* moet dit zo spoedig mogelijk bij DELA worden gemeld. De melding kan worden gedaan via het telefoonnummer zoals dat vermeld staat op het polisblad, de productleeswijzer en het kaartje 'melding sterfgevallen'.
- 2 DELA Uitvaartverzorging N.V. zet de regeling van de uitvaart of de dienstverlening in gang, tenzij:
 - a de *verzekeringnemer* of *nabestaanden* aangeven geen gebruik te maken van de dienstverlening door DELA Uitvaartverzorging N.V.

b de dienstverlening buiten Nederland is.

Indien de uitvaartverzorging niet door DELA zelf wordt uitgevoerd, zal DELA hiertoe een ondernemer inschakelen met wie DELA een overeenkomst heeft.

- 3 De *verzekeringnemer* of de *begunstigde* dient alle benodigde bewijsstukken in bezit van DELA te stellen als zij daar om vraagt. Zolang DELA niet alle benodigde bewijsstukken in bezit heeft om tot een beoordeling te kunnen komen, zal zij niet tot uitkering overgaan.

Artikel 7 Regeling dienstverlening en uitkeringen

- 1 Kiezen *verzekeringnemer* of *nabestaanden* voor dienstverlening door DELA Uitvaartverzorging N.V. dan stuurt DELA Uitvaartverzorging N.V. zo spoedig mogelijk na ontvangst van een overlijdensmelding een uitvaartverzorger langs. De uitvaartverzorger regelt de uitvaart volgens de wensen van de overledene of de *nabestaande(n)*. De *verzekeringnemer* of één van de *nabestaanden* geeft DELA de opdracht om de uitvaart op de overeengekomen manier uit te voeren. Deze persoon wordt daarmee de *opdrachtgever*. In geval van afwezigheid van *verzekeringnemer* en *nabestaande(n)* heeft DELA het recht om een andere persoon als *opdrachtgever* te aanvaarden.
- 2 Op de regeling en uitvoering van de uitvaart door DELA Uitvaartverzorging N.V. zijn de algemene voorwaarden van de Vereniging Ondernemingen in de Uitvaartverzorging van toepassing. Deze voorwaarden liggen bij DELA Uitvaartverzorging N.V. ter inzage.
- 3 Het verzekerde bedrag, inclusief winstbijschrijvingen, dat is verzekerd voor de overledene, zal verrekend worden met:
 - a de door DELA Uitvaartverzorging N.V. gemaakte kosten met betrekking tot de verzorgde uitvaart en uitgevoerde dienstverlening, waartoe opdracht is gegeven;
 - b overige, door *verzekeringnemer*, *begunstigde* of *opdrachtgever* van de uitvaart, ingediende rekeningen met betrekking tot de uitvaart van de *verzekerde*;
 - c eventueel nog verschuldigde premies en kosten.Wanneer de kosten van de uitvaart of dienstverlening het verzekerde bedrag inclusief winstbijschrijvingen overtreffen, worden de meerkosten in rekening gebracht bij de *opdrachtgever* door DELA Uitvaartverzorging N.V.
- 4 Kiezen *verzekeringnemer* of *nabestaande(n)* niet voor dienstverlening door DELA Uitvaartverzorging N.V., dan keert DELA het verzekerde bedrag uit aan de *begunstigde(n)*.

Artikel 8 Begunstiging

Tenzij op het polisblad anders is aangegeven, is de begunstiging als volgt:

- 1 De *verzekeringnemer*.
- 2 De echtgenoot of echtgenote van de *verzekeringnemer* op het moment van overlijden dan wel de partner op het moment van overlijden met wie de *verzekeringnemer* een geregistreerd partnerschap is aangegaan of een notarieel samenlevingscontract heeft afgesloten.
- 3 De erfgenamen van de *verzekeringnemer* die door erfstelling of op grond van de wet recht hebben op een deel van de nalatenschap. Hieronder vallen ook hun erfgenamen en rechtverkrijgenden onder algemene titel. De onderlinge verdeling gebeurt in de verhouding waarin zij in de nalatenschap zijn gerechtigd.

De *verzekeringnemer* kan de begunstiging door middel van een schriftelijk verzoek gedurende het leven van de *verzekerde* wijzigen. DELA kan een aanwijzing of een wijziging afwijzen, indien de nakoming van de uitkeringsverplichting onredelijk bemoeilijkt wordt. De wijziging is tegenover DELA pas van kracht nadat DELA daarvan aantekening op de polis heeft gesteld. Aanvaarding van de begunstiging is niet mogelijk.

Artikel 9 Uitkeringen aan begunstigde

- 1 Bij meer dan één *begunstigde* komen hoger genummerde *begunstigden* pas in aanmerking als alle lager genummerde *begunstigden* ontbreken, zijn overleden of weigeren de uitkering te aanvaarden. Gelijk genummerde *begunstigden* komen gezamenlijk in aanmerking.
- 2 Wanneer er meer dan één *begunstigde* is, kan DELA verlangen dat door de gezamenlijke *begunstigden* één persoon wordt aangewezen die van voldoende volmacht voorzien wordt om namens hen de uitkering in ontvangst te nemen.

- 3 Bij gebreke van enige *begunstigde*, geschiedt de uitkering aan de *verzekeringnemer* of zijn/haar erfgenamen en rechtverkrijgenden onder algemene titel.
- 4 DELA vergoedt geen interest over uitkeringen of tegoeden, die worden gedaan na de datum van opeisbaarheid. Uitkeringen of tegoeden, die niet binnen vijf jaar nadat zij opeisbaar zijn geworden door de gerechtigde zijn opgevraagd, vervallen aan DELA.
- 5 De manier van uitkeren is afhankelijk van het feit of de uitvaartverzekering al dan niet als 'fiscaal opgevoerd' werd gekenmerkt bij DELA. Als de verzekering als 'fiscaal opgevoerd' werd gekenmerkt, zal de uitkering niet rechtstreeks worden gedaan, maar op één door DELA te bepalen wijze op naam van de *begunstigde* worden gesteld. Als de verzekering niet als 'fiscaal opgevoerd' gekenmerkt is, zal het tegoed rechtstreeks worden uitgekeerd aan de *begunstigde*.

Artikel 10 Opzet

Aan de overeenkomst kunnen geen rechten worden ontleend door degene die onherroepelijk veroordeeld is ter zake dat hij de verwezenlijking van het risico opzettelijk teweeg heeft gebracht of daaraan opzettelijk meegewerkt heeft.

Artikel 11 Premiebetaling en automatische voortzetting

1. De eenmalige of periodieke premie en eventuele kosten zijn bij vooruitbetaling te voldoen. Periodieke betaling kan plaatsvinden per maand, kwartaal, halfjaar of jaar. Maandbetaling is alleen mogelijk per automatische incasso. In geval van periodieke premiebetaling is de premie verschuldigd indien de *verzekerde* van wiens leven de premiebetaling (mede) afhankelijk is, op de premievervaldag in leven is.
2. De verzekering is van rechtswege vervallen 30 dagen na de premievervaldag indien DELA de premie op dat tijdstip nog niet heeft ontvangen, tenzij de verzekering een afkoopwaarde heeft.
3. Als de verzekering een afkoopwaarde heeft, blijft de verzekering van kracht, zolang de afkoopwaarde, berekend conform artikel 13 als waren alle verschenen premies voldaan, méér bedraagt dan de som van de verschenen doch niet betaalde premies en verschuldigde intrest. Zodra voor de verzekering geen waarde meer resteert, is zij van rechtswege vervallen.
4. Na 6 maanden, volgend op de vervaldag van de eerste niet-betaalde premie, wordt de polis premievrij gemaakt als naar DELA maatstaven hiervoor voldoende waarde aanwezig is. Als dit niet het geval is, zal de polis worden beëindigd en zal de aanwezige afkoopwaarde conform artikel 13 ter beschikking worden gesteld.

Artikel 12 Beëindiging van de verzekeringsovereenkomst

De verzekering eindigt wanneer:

- a de verzekeringnemer deze schriftelijk opzegt. De beëindiging gaat in op de eerstkomende premievervaldatum rekening houdend met een opzegtermijn van minimaal één kalendermaand;
- b de verzekeringnemer de verschuldigde premie niet betaalt conform het bepaalde in artikel 11;
- c conform artikel 17, de verzekeringnemer niet instemt met een wijziging;
- d DELA deze schriftelijk opzegt. DELA doet dit als de verzekeringnemer of één of meer verzekerden DELA, volgens haar inzicht, op onredelijke wijze benadeelt/benadelen;
- e de laatste verzekerde is overleden.

Bij beëindiging van de polis onder bovenvermelde voorwaarden wordt door DELA de afkoopwaarde vastgesteld conform het bepaalde in art. 13, behalve bij het overlijden van de *verzekerde*.

Artikel 13 Afkoop en premievrijmaking

De *verzekeringnemer* kan de verzekering door DELA laten afkopen, zodra de verzekering afkoopwaarde heeft gekregen. Fiscaal opgevoerde verzekeringen kunnen niet worden afgekocht. De afkoopwaarde wordt door DELA vastgesteld volgens de maatstaven die bij haar gelden op het moment dat afkoop bij haar wordt aangevraagd.

De afkoopwaarde wordt uitgekeerd conform hetgeen bepaald is in artikel 9 sub 5 waarbij *begunstigde* dient vervangen te worden door *verzekeringnemer*. Tevens kan de *verzekeringnemer* de verzekering door DELA premievrij laten maken, zodra de verzekering een premievrije waarde heeft gekregen. De premievrije waarde wordt door DELA vastgesteld volgens de maatstaven die bij haar gelden op het moment, dat de premievrijmaking bij haar wordt aangevraagd. DELA stelt het voor afkoop en premievrijmaking in aanmerking te komen minimumbedrag vast.

Artikel 14 Overdracht rechtsverhouding

De *verzekeringnemer* heeft het recht zijn/haar rechtsverhouding met DELA aan een ander over te dragen. Dit dient schriftelijk te geschieden. De wijziging is tegenover DELA pas van kracht nadat DELA daarvan aantekening op de polis heeft gesteld. Indien de *verzekeringnemer* overlijdt, wordt de oudste overblijvende *verzekerde* aangemerkt als nieuwe *verzekeringnemer*.

Artikel 15 Winstdeling en verhoging verzekerde bedrag

Winstdeling De verzekering is winstdelend vanaf de ingangsdatum tot het moment van uitkering. Het voor winstdeling beschikbare bedrag wordt aan het eind van het jaar berekend als het product van de aan het begin van het boekjaar aanwezige waarde van de verzekering en een winstpercentage. Het winstpercentage is gelijk aan het behaalde rendement op de beleggingen van de winstdelende verzekeringen, verminderd met de som van de rekenrente van het tarief en een marge van 0,5% voor kosten.

Het winstaandeel wordt toegekend per 1 juli van het jaar volgend op het jaar waarover de winstdeling wordt berekend en wordt aangewend voor een premievrije verhoging van het verzekerde bedrag. Het winstaandeel wordt toegekend mits op deze datum de verzekering bestaat en de *verzekerde* in leven is.

Verhoging verzekerde bedrag Het verzekerde bedrag kan zonder medische waarborgen worden verhoogd door gebruik te maken van de optieclausule of door jaarlijkse indexatie.

Optieclausule De *verzekeringnemer* heeft het recht het verzekerde bedrag elke drie jaar te verhogen met maximaal het door DELA bepaalde stijgingspercentage van de uitvaartkosten over deze drie jaren. Als de *verzekeringnemer* hier twee opeenvolgende malen geen gebruik van maakt, vervalt dit recht.

Jaarlijkse indexatie De verzekering wordt gedurende de premiebetalingsperiode jaarlijks geïndexeerd als dit op de polis is aangegeven. Het verzekerde bedrag wordt jaarlijks op 1 juli op basis van de door DELA vastgestelde stijging van de uitvaartkosten geïndexeerd. De premie wordt hierop ook aangepast. In tegenstelling tot hetgeen onder winstdeling is vermeld, wordt bij indexatie het winstaandeel gebruikt om de stijging van het verzekerde bedrag te betalen. Het winstaandeel wordt verrekend bij de premie-aanpassing van de verzekering. In de premievrije periode is de optieclausule van toepassing.

Artikel 16 Pandrecht en belening

De verzekering kan niet worden beleend of worden verpand.

Artikel 17 Wijziging voorwaarden

DELA heeft het recht de premiegrondslag en de algemene voorwaarden en bloc te wijzigen voor een bepaalde groep *verzekeringnemers* of voor alle *verzekeringnemers* en wel met ingang van een door DELA te bepalen datum. De *verzekeringnemer* wordt vooraf van wijzigingen in kennis gesteld door middel van een schrijven. De *verzekeringnemer* wordt geacht met deze wijzigingen te hebben ingestemd, tenzij de *verzekeringnemer* binnen de in de mededeling genoemde termijn schriftelijk het tegendeel heeft bericht. In het laatste geval eindigt de verzekering op de datum van wijziging welke door DELA in de mededeling is genoemd.

Artikel 18 Adres

Een kennisgeving van DELA die de belanghebbende niet of niet tijdig heeft bereikt als gevolg van het feit dat hij/zij heeft nagelaten DELA over een adreswijziging te informeren, zal geacht worden hem/haar bereikt te hebben op de eerstvolgende werkdag na verzending.

Artikel 19 Klachten en geschillen

1. We horen graag wat u van ons vindt. Stuur ons zowel uw klachten als complimenten. Zo bereikt u ons:

Post

coöperatie DELA
Afdeling Klachten & Complimenten
Antwoordnummer 77100
5600 TW Eindhoven
Een postzegel is niet nodig.

Telefoon 040 260 13 03

E-mail mijnervaring@dela.org

Internet www.dela.nl

2. Natuurlijk proberen we zo goed mogelijk op uw klacht te reageren. Bent u niet tevreden over hoe we uw klacht behandelden? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie van DELA. U kunt ook meteen naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt uw klacht niet meer aan deze Geschillencommissie voorleggen als u al een beroepsinstantie heeft ingeschakeld, zoals een rechter of het Kifid. Meer informatie over de Geschillencommissie van DELA en de procedure vindt u op www.dela.nl/geschillencommissie. Zo bereikt u de Geschillencommissie:

Post

Geschillencommissie DELA
T.a.v. ambtelijk secretaris
Antwoordnummer 77100
5600 TW Eindhoven
Een postzegel is niet nodig.

E-mail geschillencommissie@dela.org

Daarnaast kunt u contact opnemen met Kifid. U moet dit doen binnen drie maanden nadat u een definitief standpunt van DELA of de Geschillencommissie van DELA kreeg. Hierna neemt Kifid uw klacht niet meer in behandeling. Zo bereikt u Kifid:

Post

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Telefoon 070 333 89 99

Internet www.kifid.nl

U kunt met uw klacht ook naar de rechter gaan. Klachten over een door DELA Uitvaartverzorging N.V. geregelde uitvaart kunt u neerleggen bij de Ombudsman Uitvaartwezen.

Artikel 20 Kosten

DELA heeft het recht eventuele kosten en/of belastingen, die in verband met de verzekering, de daarop betrekking hebbende stukken of de inning van de premie worden of mochten worden geheven, bij de verzekeringnemer in rekening te brengen of bij de uitbetaling van enig bedrag krachtens de verzekering met dat bedrag te verrekenen. In geval van wijzigingen, die in de polis worden aangetekend, kunnen door DELA eveneens daarmee verband houdende kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 21 Duplicaatpolis

Op verzoek van de verzekeringnemer kan DELA op door haar te stellen voorwaarden een duplicaatpolis afgeven indien naar haar oordeel aannemelijk is dat de oorspronkelijk uitgereikte polis verloren is gegaan of is vernietigd. Door de afgifte van de duplicaatpolis verliest de oorspronkelijke afgegeven polis haar geldigheid. Voor de afgifte van de duplicaatpolis zijn poliskosten verschuldigd.

Artikel 22 Wijziging verzekering

Iedere wijziging in de verzekering of in de rechten en verplichtingen van de in de polis genoemde personen, alsmede de wijziging van begunstiging, zijn tegenover DELA eerst van kracht nadat een schriftelijk verzoek daartoe, de polis en eventueel andere benodigde stukken ten kantore van haar zijn ingeleverd en nadat DELA de wijziging heeft geaccepteerd. Dit wordt kenbaar gemaakt middels een nieuw polisblad.

Artikel 23 Onze contactgegevens

Zo bereikt u ons:

Post

coöperatie DELA
Postbus 522
5600 AM Eindhoven

Telefoon DELA Klantenservice 040 260 16 36

E-mail klantenservice@dela.org

Internet www.dela.nl

Hoe gaan we om met uw persoonsgegevens?

We vragen persoonsgegevens en andere gegevens als u bij ons een verzekering of financiële dienst aanvraagt. We gebruiken die gegevens voor het aangaan, uitvoeren en beheren van uw verzekering, onder meer voor het innen van verzekeringspremies en het doen van uitkeringen. We gebruiken uw gegevens ook om u te informeren over producten en diensten die belangrijk voor u kunnen zijn.

En we gebruiken uw gegevens:

- om financiële diensten te kunnen aanbieden;
- om hulp te bieden bij overlijden;
- om ons bestand van relaties te beheren;
- om fraude te voorkomen en te bestrijden;
- voor onze activiteiten om meer klanten te krijgen en verzekeringen en andere diensten te verkopen.

Als we uw gegevens gebruiken, houden we ons aan:

- de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.

U vindt deze code op verzekeraars.nl;

- de Privacy Waarborg van de branchevereniging voor Dialoogmarketing (DDMA).

We kunnen uw gegevens opnemen in het centraal informatiesysteem van de verzekeringsmaatschappijen die in Nederland werken. Met dit systeem kunnen de verzekeringsmaatschappijen op een goede manier mensen als verzekerde accepteren en uitkeringen betalen. Zo kunnen we onze risico's beperken en fraude tegengaan. We kunnen in dit systeem ook gegevens over u opvragen. Hiervoor geldt het privacyreglement van Stichting CIS in Zeist. Deze stichting beheert het systeem. U vindt meer informatie hierover op stichtingcis.nl.

Voor alle informatie over het gebruik van uw persoonsgegevens verwijzen wij u naar onze website: www.dela.nl/privacy-statement.