

## algemene voorwaarden DELA UitvaartPlan, model 4.1

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

### Inhoud

- 1 Wat bedoelen we met bepaalde begrippen?
- 2 Wat is de basis van uw verzekering?
- 3 Bent u lid van coöperatie DELA?
- 4 Wanneer begint uw verzekering?
- 5 Waarvoor bent u verzekerd met de Dienstenverzekering?
- 6 Waarvoor bent u verzekerd met de Geldverzekering?
- 7 Bent u verzekerd als er oorlog is?
- 8 Hoe bepalen wij de premie?
- 9 Hoe bepalen we de winstdeling?
- 10 Hoe meldt u een overlijden?
- 11 Wanneer stopt uw verzekering?
- 12 Wat zijn de gevolgen als uw verzekering stopt?
- 13 Wat geldt voor overdracht, verpanding, belening en afkoop?
- 14 Kunt u de verzekering premievrij maken?
- 15 Hoe betalen wij de uitkering?
- 16 Wanneer veranderen de voorwaarden?
- 17 Overlijdt een verzekerde in het buitenland en bent u ook ergens anders verzekerd?
- 18 Verhuist u?
- 19 Welke kosten betaalt u?
- 20 Wilt u iets veranderen in de verzekering?
- 21 Heeft u een klacht?
- 22 Welk recht geldt?
- 23 Hoe gaan we om met uw persoonsgegevens?
- 24 Wat zijn onze adresgegevens?

### Artikel 1 Wat bedoelen we met bepaalde begrippen?

In deze algemene voorwaarden verstaan we onder:

#### Afkoopwaarde:

De waarde van de verzekering op het moment van afkoop die DELA volgens haar actuariële rekenmethode voor afkoop bepaalt onder aftrek van kosten. De hoogte van deze kosten kan worden aangepast. We publiceren deze kosten op dela.nl.

#### Algemene Vergadering:

De Algemene Vergadering van coöperatie DELA. De Algemene Vergadering wordt gekozen door en uit leden van coöperatie DELA en moet belangrijke coöperatiezaken goedkeuren, zoals de wijzigingen van statuten en de benoeming van leden van het bestuur en de raad van commissarissen. De Algemene Vergadering stelt ook de jaarrekening vast en geeft goedkeuring aan leden van het bestuur over het gevoerde beleid en aan de raad van commissarissen voor het toezicht daarop.

#### Begunstigde(n):

De persoon of personen die de uitkering krijgen.

#### Dienstenverzekering:

In de Dienstenverzekering zijn de uitvaartdiensten in natura verzekerd. De Dienstenverzekering is een natura uitvaartverzekering. Dat betekent dat uitvaartdiensten zoals beschreven in artikel 5 van deze voorwaarden zijn verzekerd.

#### Coöperatie DELA:

DELA Coöperatie U.A. Dat is de consumentencoöperatie DELA. U.A. staat voor 'uitsluiting van aansprakelijkheid'. Dit betekent dat leden van de coöperatie er niet aansprakelijk voor zijn als de coöperatie een tekort heeft.

#### 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 inschrijffnummer is 17078393. In deze voorwaarden schrijven we 'we', 'wij' en 'onze' voor DELA.

#### DELA Uitvaartverzorging:

DELA Uitvaartverzorging B.V. in Eindhoven.

#### Geldverzekering:

In de Geldverzekering is een geldbedrag verzekerd.

#### Kroniek:

Belangrijke besluiten voor de leden van de coöperatie communiceren we in de Kroniek. Dit is het ledenmagazine van coöperatie DELA.

#### Negatief reisadvies:

Het overlegplatform vakantieadviezen raadt af om in of naar een bepaald gebied te reizen. Het overlegplatform vakantieadviezen bestaat uit:

- ANVR
- ANWB
- ministerie van Buitenlandse Zaken
- reisverzekeraars

#### Opdrachtgever:

Degene die de opdracht geeft aan DELA Uitvaartverzorging om de uitvaart uit te voeren.

#### Polis:

Een elektronisch of papieren bewijs van de verzekering die u met ons heeft gesloten.

#### Premievervaldag:

De dag waarop de premie volgens de polis moet zijn betaald.

#### Premievrij maken:

U betaalt dan geen premie meer. De verzekering blijft wel bestaan, maar in beperkte vorm. De verzekering moet dan wel een bepaalde minimale waarde hebben.

#### Toetsingscommissie Gezondheidsgegevens:

De commissie die is opgericht om fraude met gegevens over iemands gezondheid tegen te gaan. In deze commissie zitten de volgende partijen: het Verbond van Verzekeraars, de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst en de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie.

#### U of uw:

De persoon die als verzekeringnemer op de polis staat.

#### Verzekerde:

De persoon op wiens leven de uitvaartverzekering is gesloten.

#### Verzekeringnemer:

De persoon die de verzekering sluit. In deze voorwaarden schrijven we 'u' en 'uw' voor verzekeringnemer.

#### We, wij of onze:

DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

#### Woonplaats:

De plaats waar de verzekerde woont op het moment dat hij overlijdt. Op dit adres staat hij ingeschreven bij het bevolkingsregister in Nederland. Is dit een studieadres? Of het adres van een verpleeg- of verzorgingshuis? Dan kan ook gekozen worden als woonplaats het adres waar hij daarvoor als laatste woonde.

## Artikel 2 Wat is de basis van uw verzekering?

1. We sluiten uw uitvaartverzekering af op basis van:
  - de informatie die u en de verzekerde(n) invullen op het aanvraagformulier;
  - andere informatie die u of de verzekerde ons gaf.
2. U bent verplicht om alle belangrijke informatie voor uw verzekering aan ons door te geven. Dat geldt bij nieuwe verzekeringen en wijzigingen van verzekeringen:
  - tot aan de datum waarop wij de nieuwe verzekering hebben geaccepteerd, of;
  - vernomen dat wij de wijziging van de verzekering hebben geaccepteerd.Deze informatie hebben wij nodig om te beslissen of wij u wel of niet verzekeren. En zo ja, onder welke voorwaarden. U weet welke informatie belangrijk is of u hoort dit te weten. Belangrijk zijn in ieder geval de verklaringen over:
  - informatie waarnaar we op het aanvraagformulier voor deze verzekering vragen;
  - informatie waarnaar we op eventuele aanvullende vragenlijsten vragen.
3. Sluit u de verzekering (ook) op het leven van iemand anders? Dan geldt lid 2 van dit artikel ook voor deze persoon.
4. Zorg dat u voldoet aan uw mededelingsplicht. Houdt u informatie achter? En ...
  - ... hadden wij u niet verzekerd als we dit hadden geweten? Dan kunnen wij de verzekering opzeggen en krijgt u geen uitkering.
  - ... had dit geleid tot een hogere premie of een lager verzekerd bedrag? Dan verminderen we de uitkering naar evenredigheid.
  - ... had dit geleid tot andere voorwaarden? Dan doen we alsof deze voorwaarden in de overeenkomst staan. Daarvan hangt dan af of u wel of geen uitkering krijgt.
5. Overlijdt u of een verzekerde binnen 1 jaar nadat de verzekering is ingegaan? Dan sturen we een vragenlijst. Wij controleren daarmee of u de gezondheidsvragen goed heeft beantwoord toen u de verzekering afsloot. Twijfelen we? Dan leggen wij dit voor aan de Toetsingscommissie Gezondheidsgegevens. Deze commissie is onafhankelijk. De uitspraak is voor DELA bindend. Twijfelt de commissie ook, of stelt zij ons in het gelijk? Dan geldt lid 4 van dit artikel.
6. U mag de verzekering kosteloos opzeggen binnen 30 dagen nadat u de polis heeft ontvangen. U hoeft daarvoor geen reden op te geven. We spreken dan af dat uw verzekering nooit heeft bestaan. Als u al premie betaalde, krijgt u die helemaal terug.
7. U kunt ons vragen een of meer andere personen als verzekerde(n) op de polis te zetten. Hierbij geldt lid 2 van dit artikel. Accepteren we uw verzoek? Dan krijgt u een nieuwe polis. Daarop staat de nieuwe verzekerde. Vinden we het niet goed? Dan krijgt u een brief van ons waarin staat waarom niet.
8. Voor kinderen geldt het volgende:
  - a. Uw kind is tot 60 dagen na de geboorte automatisch verzekerd voor de verzorging van een uitvaart door DELA volgens artikel 5 (Dienstenverzekering). De verzorging van de uitvaart is daarbij niet (deels) inwisselbaar tegen een uitkering in geld.
  - b. Is uw kind geboren? Dan meldt u dat aan ons. Dat doet u binnen 60 dagen na de geboorte. Zo zorgt u ervoor dat uw kind ook na 60 dagen verzekerd blijft. We behandelen deze melding volgens lid 7 van dit artikel. U kunt ons een brief of e-mail sturen naar het adres dat in artikel 24 staat. Na acceptatie geldt dan de dekking zoals beschreven op de nieuwe polis.
  - c. Lid a en b gelden ook voor kinderen van (andere) verzekerden op de polis.

## Artikel 3 Bent u lid van coöperatie DELA?

U en de verzekerde(n) worden lid van coöperatie DELA zodra de verzekering tot stand is gekomen. Bent u al lid van coöperatie DELA? Dan verandert er hierin niets voor u. Informatie over coöperatie DELA en het lidmaatschap leest u op [dela.nl](http://dela.nl).

## Artikel 4 Wanneer begint uw verzekering?

1. Uw verzekering gaat in op de datum die op uw polis staat. U en de overige verzekerde(n) zijn hun hele leven verzekerd.
2. U en de overige verzekerde(n) zijn pas verzekerd nadat wij de eerste premie en bijkomende kosten hebben ontvangen.

## Artikel 5 Waarvoor bent u verzekerd met de Dienstenverzekering?

1. Overlijdt een verzekerde? Dan verzorgt DELA Uitvaartverzorging de uitvaart. Dat doen we zoals u leest in dit artikel. We verzorgen alleen uitvaarten in Nederland. Is de uitvaart in het buitenland? Dan keren we een geldbedrag uit volgens artikel 5 lid 11.
2. Geeft de opdrachtgever DELA Uitvaartverzorging de opdracht om de uitvaart te verzorgen? Dan heeft u recht op dat wat u leest in lid 3 tot en met 10 van dit artikel. Diensten die hierin niet zijn genoemd, zijn niet verzekerd. Uiteraard is alles mogelijk en volledig naar eigen wens in te richten. De opdrachtgever is dan verplicht om eventuele meer-kosten hiervan aan DELA Uitvaartverzorging te betalen. Dit kan (deels) met een bijgesloten Geldverzekering.

Wat regelen en vergoeden wij bij begraven en cremeren?

3. Als een verzekerde overlijdt verzorgen we ...
  - a. ... het rechtstreekse vervoer van de overledene naar het adres waar hij wordt opgebaard in zijn woonplaats.

Hij is overleden in Nederland:

Dan regelen en vergoeden wij het vervoer vanaf de plaats waarin hij in Nederland is overleden naar de woonplaats in Nederland. We regelen ook extra vervoer als de politie opdracht geeft.

Hij is overleden in het buitenland:

Dan regelen en vergoeden wij het vervoer vanaf een mortuarium of ziekenhuis in het buitenland naar de woonplaats. We regelen ook de formaliteiten. Hiervoor geldt:

- De overledene was voor maximaal twee maanden in het buitenland.
  - Er was geen negatief reisadvies voor deze bestemming bekend aan het begin van de reis.
  - Kwam er een negatief reisadvies terwijl hij in het buitenland was? Dan is hij wel verzekerd, maar alleen als hij het gebied aantoonbaar zo snel mogelijk wilde verlaten.
- b. ... het verzorgen van de overledene, zonder aanwezigheid van familie en andere personen.
  - c. ... het opbaren. Dat kan op twee plaatsen. Hij wordt opgebaard in de meest gebruikelijke rouwkamer van het door ons geselecteerde uitvaartcentrum in de woonplaats. Of hij wordt thuis opgebaard. Dat kan alleen als wij dat verantwoord vinden.
  - d. ... het rouwbezoek. Het bezoek komt op afspraak. De afspraak vindt plaats binnen de gebruikelijke openingstijden van het uitvaartcentrum.
  - e. ... een door ons geselecteerde rouwauto. De rouwauto brengt de overledene van de plaats waar hij is opgebaard naar de plaats waar de afscheidsdienst is en/of de begraafplaats of het crematorium. Dit geldt als de overledene op de dag van de uitvaart vervoerd moet worden.
  - f. ... een door ons geselecteerde uitvaartkist.
  - g. ... 75 rouwbrieven plus enveloppen uit onze basiscollectie en 75 postzegels om de rouwbrieven binnen Nederland te versturen.
  - h. ... 75 bedankkaarten plus enveloppen uit onze basiscollectie en 75 postzegels om de bedankkaarten binnen Nederland te versturen. Of:
    - ... 200 gedachtenisprentjes uit onze basiscollectie.
  - i. ... het vervullen van de noodzakelijke formaliteiten, zoals de aangifte van overlijden en een origineel overlijdensbewijs. Dit doen we alleen als de uitvaart in Nederland is.
  - j. ... het personeel dat nodig is voor de diensten in lid 3 tot en met 7. Hieronder valt ook het personeel voor de afscheidsdienst.

Wat doen we aanvullend bij begraven?

4. De opdrachtgever kiest een begraafplaats uit in de woonplaats van de overledene. Is er geen begraafplaats in de woonplaats? Dan houden wij de dichtstbijzijnde gemeentelijke begraafplaats aan.
5. Wij regelen en vergoeden dan voor een door ons geselecteerd graf op deze begraafplaats:
  - a. grafdelven;
  - b. grafrechten. We vergoeden de rechten van het graf minimaal 10 jaar. We vergoeden ook de verplichte kosten die hierbij horen;
  - c. algemeen onderhoud van de begraafplaats. Dat doen we als de begraafplaats dit in rekening brengt. We vergoeden het onderhoud minimaal 10 jaar. We vergoeden ook de verplichte kosten die hierbij horen.

Wat doen we aanvullend bij cremeren?

6. Wordt de overledene gecremeerd? Dan betalen en regelen we ook:
  - a. de crematie binnen de normale openingstijden van het crematorium;
  - b. het gebruik van de aula gedurende de standaardtijdsduur;
  - c. de asverstrooiing op de gebruikelijke locatie van het crematorium, zonder aanwezigheid van familie.
7. De crematie is in het crematorium in de woonplaats. Is er geen crematorium in de woonplaats? Dan kiezen wij een crematorium waarvan DELA Uitvaartverzorging (mede-)eigenaar is binnen een straal van 15 kilometer van de woonplaats. Is er geen crematorium van DELA Uitvaartverzorging binnen een straal van 15 kilometer? Dan is de crematie in het dichtstbijzijnde crematorium dat wij aanwijzen.

Hoe kunt u de begrafenis of crematie verder naar wens maken?

De opdrachtgever heeft meer wensen:

8. Heeft de opdrachtgever van de uitvaart meer wensen dan u leest in lid 3 tot en met 7? Of wil hij de uitvaart later houden dan de uiterste datum die volgens de wet normaal is? Dan werken wij daaraan mee. De extra kosten betaalt de opdrachtgever apart aan ons.

De opdrachtgever heeft minder wensen:

9. Heeft de opdrachtgever van de uitvaart minder wensen dan u leest onder lid 3 tot en met 7? Dan kan hij het volgende laten vervallen:
  - uitvaartkist
  - rouwbrieven met postzegels
  - bedankkaarten met postzegels of gedachtenisprentjes
  - asverstrooiing

Het geld dat bespaard wordt, kan alleen besteed worden aan een ander onderdeel van de uitvaart. De besparing bestaat uit het bedrag waarvoor wij de vervallen dienst inkopen of uitvoeren.

De opdrachtgever koopt een deel van de diensten bij iemand anders:

10. De opdrachtgever kan een deel van de diensten bij iemand anders kopen. Dan geldt:
  - a. Koopt de opdrachtgever een deel van de diensten die DELA Uitvaartverzorging zelf zou leveren, ergens anders (bijvoorbeeld het verzorgen van een crematie)? Dan betaalt hij die kosten helemaal zelf.
  - b. Koopt de opdrachtgever een deel van de diensten die DELA Uitvaartverzorging bij een andere dienstverlener zou inkopen (bijvoorbeeld de rouwbrieven bij een drukkerij), ergens anders? Dan betaalt hij de eventuele extra kosten zelf als deze hoger zijn dan de kosten van de dienstverlener die wij zelf zouden inschakelen.

De opdrachtgever koopt alle diensten bij iemand anders:

11. Gebruikt de opdrachtgever de diensten van DELA Uitvaartverzorging helemaal niet? Dan krijgt hij de diensten niet die u leest onder lid 3 tot en met 7. Hij krijgt dan wel een bedrag van ons. De hoogte van het bedrag dat we vergoeden, bepalen wij ieder jaar opnieuw. Dat doen we in overleg met de Algemene Vergadering van coöperatie DELA. We houden daarbij rekening met de kosten die wij gemiddeld maken voor deze voorzieningen. We publiceren dit bedrag op [dela.nl](http://dela.nl) en in het ledenmagazine de Kroniek.
12. We vergoeden het bedrag nadat we facturen en betalingsbewijzen hebben ontvangen. Uit deze facturen en betalingsbewijzen blijkt dat kosten zijn gemaakt voor producten en diensten die anders door DELA Uitvaartverzorging zouden zijn geleverd.

## Artikel 6 Waarvoor bent u verzekerd met de Geldverzekering?

1. Overlijdt een verzekerde en heeft hij een Geldverzekering?
  - a. Voert DELA Uitvaartverzorging de uitvaart uit? Dan betalen wij de kosten van de uitvaart tot het verzekerd bedrag. Is 6 maanden na de uitvaart het verzekerd bedrag niet volledig besteed aan de uitvaart? Dan keren wij het restant uit aan de begunstigde(n). Het restant kan ook eerder op verzoek van de opdrachtgever worden uitgekeerd aan de begunstigde(n) volgens lid 5 van dit artikel.
  - b. Verzorgt DELA Uitvaartverzorging de uitvaart niet? Dan keren wij het verzekerd bedrag uit aan de begunstigde(n) volgens lid 5 van dit artikel.
2. Overlijdt een verzekerde in het buitenland en is er alleen een Geldverzekering afgesloten voor de verzekerde en DELA Uitvaartverzorging verzorgt de uitvaart? Dan betalen we ook het vervoer naar Nederland zoals staat in artikel 5 lid 3a.

3. Het bedrag dat met de Geldverzekering is verzekerd, passen we ieder jaar aan. Dit doen we met het percentage waarmee wij verwachten dat de gemiddelde kosten van een uitvaart in het komende jaar zullen veranderen. Dat heet indexeren.

We hoeven dit bedrag niet te indexeren als ...

  - ... de premies niet op tijd betaald zijn;
  - ... de verzekering tijdelijk is uitgesteld (geschorst);
  - ... u de verzekering premievrij heeft gemaakt;
  - ... u heeft aangegeven hiervan geen gebruik te willen maken.
4. Keren wij het volledige verzekerd bedrag uit of het restant hiervan, dan betalen wij dit aan de begunstigde(n). Heeft u geen begunstigde(n) aangewezen? Dan betalen we het bedrag in deze volgorde aan:
  - 1 u;
  - 2 uw echtgenoot, echtgenote, geregistreerd partner of partner met een samenlevingscontract van de notaris;
  - 3 uw kinderen. Zij moeten in een familierechtelijke betrekking tot u staan. Zij krijgen elk hetzelfde deel;
  - 4 uw erfgenamen, in de verhouding waarop zij recht hebben in de nalatenschap. Het maakt hierbij niet uit of de nabestaanden de nalatenschap hebben aanvaard.
5. Daarnaast geldt:
  - De begunstigde op nummer 1 krijgt het eerst de uitkering.
  - Hoger genummerde begunstigten komen pas in aanmerking als alle lager genummerde begunstigten zijn overleden, ontbreken of de uitkering hebben geweigerd.
  - Begunstigten met eenzelfde nummer krijgen elk eenzelfde deel van de uitkering.
6. U kunt ons vragen om de volgorde van en de verdeling waarin we de uitkering betalen te veranderen. Dat kan zolang de verzekerde leeft. Daarvoor stuurt u ons een brief. Daarnaast geldt:
  - Wilt u de begunstiging tijdens het leven van de verzekerde herroepen of wijzigen? Dan kan dat door een brief te sturen naar het in artikel 24 genoemde adres. Wordt het voor DELA onredelijk moeilijk om de begunstiging uit te voeren? Dan mogen wij het begunstigingsverzoek afwijzen.
  - Het is niet mogelijk om de begunstiging onherroepelijk te maken door deze door de begunstigde te laten aanvaarden.

## Artikel 7 Bent u verzekerd als er oorlog is?

1. Is er oorlog in Nederland? Dan geldt dit:
  - a. De opdrachtgever geeft opdracht voor de uitvaart aan DELA Uitvaartverzorging. Hij betaalt dan zelf 10% van de kosten van de uitvaart volgens deze verzekering.
  - b. Heeft de opdrachtgever of begunstigde recht op een uitkering volgens artikel 5 lid 11? Dan verminderen we dit bedrag met 10%.
  - c. Het verzekerd bedrag van de Geldverzekering (artikel 6) brengen we terug tot 90% van het op dat tijdstip verzekerd bedrag.
  - d. De premievrije waarde verminderen we met 10% van het op dat tijdstip verzekerd bedrag.
  - e. De afkoopwaarde zal in dezelfde verhouding als de premievrije waarde zijn verminderd.
2. Was u tijdens de hele oorlog niet in Nederland? Maar was u in een of meerdere landen die niet in oorlog waren? En waar geen oorlogshandelingen werden gehouden? Dan geldt lid 1 van dit artikel niet voor u. U toont aan dat u in een of meer landen was waar geen oorlog was. Dat doet u binnen 6 maanden nadat de oorlog is gestopt. Maar uiterlijk op het moment dat u aanspraak maakt op een verzekerd bedrag. Of op het moment dat u de verzekering premievrij maakt.
3. **Definitieve bepaling van de korting**

Binnen 9 maanden na het eindigen van het boekjaar waarin de oorlogstoestand eindigt, berekenen wij de totale waarde van het sterfteverlies dat wij lijden door de oorlogstoestand. Het is mogelijk dat die waarde lager is dan de totale korting die wij moeten toepassen op de verzekerde bedragen die tot uitkering kwamen.

In dat geval betalen wij de toegepaste korting alsnog gedeeltelijk of helemaal uit. Opgelegde kortingen voor de toekomst komen dan gedeeltelijk of helemaal te vervallen.
4. Wij stellen vast op welk moment de oorlog is begonnen en stopt. Behalve als De Nederlandsche Bank dat doet. Dan gelden die momenten.

## Artikel 8 Hoe bepalen wij de premie?

1. U betaalt voor iedere verzekerde een eenmalige, tijdelijke of levenslange premie. Wat de premie is, leest u op de polis. Bij tijdelijke premie betaalt u deze premie tot de datum die op de polis staat.
2. Zijn er verzekerde kinderen jonger dan 25 jaar op de polis verzekerd tegen een kinderpremie? Dan verhogen we de premie tot een premie voor volwassenen en verlengen we de looptijd van de verzekering vanaf:
  - de eerste van de maand die volgt op de maand waarin het verzekerde kind 25 jaar wordt;
  - of als dat eerder is;
  - vanaf het moment waarop het verzekerde kind zelf kinderen heeft, of;
  - vanaf het moment dat het verzekerde kind de oudste verzekerde op de polis is.
3.
  - a. Ieder jaar passen we voor indexerende polissen het verzekerd bedrag en de premie aan. We kijken daarvoor of en hoeveel de uitvaartkosten gestegen zijn. Om de premiestijging te berekenen, gebruiken we een actuariële rekenmethode. Passen we het verzekerd bedrag en de premie aan? Dan houden we rekening met de eventuele winstdeling die op dat moment aan de polis wordt toegekend. Over deze winstdeling leest u meer in artikel 9. U krijgt ieder jaar een nieuwe polis. U leest daarin wat de nieuwe premie is.
  - b. Als de verzekering niet indexeert dan staat dit op de polis. In dat geval kunt u het verzekerd bedrag verhogen door gebruik te maken van de optieclausule. Hiermee kunt u het verzekerd bedrag iedere 3 jaar verhogen. U hoeft dan geen gezondheidsvragen te beantwoorden. De verhoging is maximaal het door DELA bepaalde stijgingspercentage van de uitvaartkosten over deze 3 jaren. Maakt u hiervan twee opeenvolgende malen geen gebruik? Dan vervalt dit recht.
  - c. DELA heeft het recht om ter afdekking van het renterisico een hogere premiestijging in rekening te brengen dan op basis van indexatie op grond van artikel 8 lid 3a noodzakelijk is. Dit noemen wij de premiemaatregel. Deze premiemaatregel geldt ook voor de premie van premiebetalende verzekeringen, die niet indexeren. De Algemene Vergadering stelt elk jaar op voordracht van het bestuur van coöperatie DELA vast of een, en zo ja welke, premiemaatregel noodzakelijk is. Als er voor de jaarlijkse vaststelling van de premiemaatregel een gedragslijn is vastgesteld door de Algemene Vergadering dan is er geen goedkeuring nodig wanneer de vaststelling volgens deze gedragslijn gebeurt. De Algemene Vergadering kan op voordracht van het bestuur van coöperatie DELA een wijziging van de geldende gedragslijn vaststellen. De manier waarop de premiemaatregel wordt vastgesteld, vindt u terug op dela.nl.
4. U betaalt de premie op de premieervaldag. U betaalt de premie bij vooruitbetaling.
5. Betaalt u de premie niet op tijd? Dan krijgt u binnen een maand een brief van ons. We vragen u dan de premie alsnog binnen twee weken te betalen. Betaalt u dan nog niet op tijd? Dan betalen wij de premie uit de waarde van de verzekering die DELA volgens haar actuariële rekenmethode voor afkoop bepaalt. Is deze niet of onvoldoende voorhanden dan schorsen we de dekking. U bent dan tijdelijk niet verzekerd.
6. Heeft u na 6 maanden uw premie nog steeds niet betaald? Dan hangt het van de waarde van de verzekering die DELA volgens haar actuariële rekenmethode voor afkoop bepaalt af wat er gebeurt. Is deze waarde voldoende voor een premievrije voortzetting? Dan maken we de verzekering premievrij volgens artikel 14 lid 2 en 3. Is deze waarde te laag? Dan stopt de verzekering en keren we de eventuele afkoopwaarde uit volgens artikel 12.
7. U kunt ons vragen de verzekering binnen een jaar nadat we deze hebben gestopt, weer in te laten gaan. Dat kan als:
  - u alle achterstallige premie plus rente en kosten betaald heeft en;
  - u een ontvangen afkoopwaarde heeft terugbetaald en;
  - alle verzekerden nog leven.Ook mogen wij (opnieuw) vragen stellen over de gezondheid van de verzekerde(n). Op basis daarvan kunnen we besluiten de verzekering wel of niet opnieuw te laten ingaan.

## Artikel 9 Hoe bepalen we de winstdeling?

1. Voor uw uitvaartverzekering geldt een winstdelingsregeling. De Algemene Vergadering stelt elk jaar op voordracht van het bestuur van coöperatie DELA vast of er een bedrag voor winstdeling beschikbaar is en hoe dit bedrag over de afzonderlijke polissen wordt verdeeld. Als er voor de jaarlijkse vaststelling van de winstdeling een gedragslijn is vastgesteld door

de Algemene Vergadering dan is er geen goedkeuring nodig wanneer de vaststelling volgens deze gedragslijn gebeurt. De Algemene Vergadering kan op voordracht van het bestuur van coöperatie DELA een wijziging van de geldende gedragslijn vaststellen. De winstdelings-regeling vindt u terug op dela.nl.

2.
  - a. Is er winstdeling voor uw verzekering? Bij indexerende verzekeringen gebruiken we de winstdeling om de premieverhoging te beperken. Uw premie gaat omhoog voor het deel van de indexering dat niet door winstdeling wordt gedekt. Als er geen winstdeling is dan wordt de indexering volledig door verhoging van de premie betaald. Wordt het verzekerd bedrag op uw polis niet geïndexeerd? Dan gebruiken we de winstdeling om het verzekerd kapitaal te verhogen. We betalen dus geen winstdeling uit.
  - b. Indexeert uw verzekering niet? Dan gebruiken we de winstdeling voor een premievrije verhoging van het verzekerd bedrag. We betalen dus geen winstdeling uit.
  - c. We kennen alleen winstdeling toe wanneer op het moment van de winstdeling de verzekering bestaat en de verzekerde leeft.
3. We hoeven geen winstdeling toe te kennen aan polissen:
  - waarvoor een achterstand in de premiebetaling bestaat;
  - die tijdelijk niet verzekerd zijn (geschorst).

## Artikel 10 Hoe meldt u een overlijden?

1. Overlijdt een verzekerde? Dan melden de nabestaanden dat aan ons. Dat doen zij zo snel mogelijk. Dat kan 24 uur per dag via het telefoonnummer dat op uw polis staat.
2. Melden zij het overlijden niet op tijd? En schaadt dit onze belangen? Dan verliest u mogelijk (deels) de rechten die u heeft volgens deze overeenkomst.

## Artikel 11 Wanneer stopt uw verzekering?

1. U zegt de verzekering op. Dat doet u door ons een brief of e-mail te sturen. Onze adresgegevens staan in artikel 24. U kunt de verzekering opzeggen per de eerstkomende premieervaldatum. U heeft een opzegtermijn van een maand.
2. U betaalt de premie niet op tijd. Dan wordt de verzekering premievrij voortgezet of stopt deze zoals u leest in artikel 8 lid 5 en 6.
3. Wij zeggen de verzekering op. Wij hebben een opzegtermijn van ten minste een maand. Opzeggen doen wij uiteraard alleen als de wet het toestaat. Bijvoorbeeld als de mededelingsplicht niet is nagekomen.
4. U overlijdt en een van de verzekerden zet de verzekering niet voort. Dan stopt de verzekering.

## Artikel 12 Wat zijn de gevolgen als uw verzekering stopt?

1. Stopt de verzekering om een andere reden dan een overlijden? Dan bepalen wij de hoogte van de afkoopwaarde van de verzekering.
2. De afkoopwaarde berekenen wij volgens onze actuariële rekenmethode voor afkoop onder aftrek van kosten. De hoogte van deze kosten kan worden aangepast. We publiceren deze kosten op dela.nl.
3. Is er sprake van een afkoopwaarde? Dan keren we deze aan u uit.

## Artikel 13 Wat geldt voor overdracht, verpanding, belening en afkoop?

1. U mag de rechten uit uw uitvaartverzekering niet:
  - overdragen aan iemand anders;
  - verpanden;
  - belenen.
2. In afwijking van lid 1 kunt u de rechten wel (gedeeltelijk) overdragen bij splitsing van de polis. We splitsen bijvoorbeeld de polis als u gaat scheiden. Dit kan alleen op uw verzoek en met uw schriftelijke toestemming.
3. Overlijdt u? Dan zetten we de verzekering voort met de oudste verzekerde op de polis. Dat doen we alleen als hij binnen 6 maanden nadat u bent overleden aangeeft dat hij dat wil.

## Artikel 14 Kunt u de verzekering premievrij maken?

1. De verzekering kunt u premievrij maken. De Dienstenverzekering zetten we dan om in een Geldverzekering. U betaalt dan geen premie meer.
2. U kunt de verzekering niet premievrij maken als de premievrije waarde te laag is. Wij stellen deze grens vast. De hoogte van deze grens staat op dela.nl.
3. Wij bepalen de premievrije waarde. Dat doen we volgens onze actuariële rekenmethode voor premievrij maken. U ontvangt dan een nieuwe polis met het nieuwe verzekerd bedrag.

#### Artikel 15 **Hoe betalen wij de uitkering?**

1. Wij keren uit aan de begunstigde zodra wij het verzekeringsbewijs en overige stukken hebben ontvangen. Uit de overige stukken moet blijken dat wij een uitkering verschuldigd zijn én aan wie wij deze uitkering verschuldigd zijn. Vinden wij het nodig om nader vast te stellen of recht bestaat op een uitkering? Dan kunnen we nadere inlichtingen of bewijzen verlangen. Zolang wij deze inlichtingen of bewijzen niet hebben ontvangen, kunnen wij een uitkering opschorten.
2. Wij mogen het hele bedrag aan één gerechtigde betalen. Ook al hebben twee of meer gerechtigden recht op (een deel van) een uitkering.
3. Moet u ons nog premies voor de verzekering betalen? Dan mogen wij deze aftrekken van de uitkering.
4. Het recht op de uitkering vervalt na 5 jaar, te rekenen vanaf het moment dat de uitkering opeisbaar is.

#### Artikel 16 **Wanneer veranderen de voorwaarden?**

1. Wij mogen de premies of voorwaarden van uw uitvaartverzekering veranderen. We mogen dat doen voor een bepaalde groep verzekeringnemers of verzekerden. Of voor alle verzekeringnemers of verzekerden tegelijk.
2. Zijn wij van plan om de premies of voorwaarden te veranderen? Dan kan dit alleen door een ledenbesluit van de Algemene Vergadering van coöperatie DELA.
3. Wij bepalen wanneer de verandering ingaat. We informeren u schriftelijk over de verandering en de ingangsdatum. U kunt uw verzekering stoppen op de datum waarop de verandering ingaat. Dat kost u niets. U laat ons dat dan weten binnen een maand nadat u de mededeling over de verandering kreeg. Horen we binnen een maand niets van u? Dan gaan we ervan uit dat u het eens bent met de verandering.
4. U kunt de verandering niet weigeren als:
  - de verandering wettelijk verplicht is;
  - de verandering van redactionele aard is (bijvoorbeeld als we de voorwaarden herschrijven voor een betere leesbaarheid);
  - de verandering een verbetering voor u is en wij hiervoor geen extra premie vragen;
  - u geen premie meer voor de verzekering hoeft te betalen.

#### Artikel 17 **Overlijdt een verzekerde in het buitenland en bent u ook ergens anders verzekerd?**

Overlijdt een verzekerde in het buitenland? En kunt u de kosten om hem terug naar Nederland te brengen terugvragen volgens een andere verzekering (al dan niet van oudere datum), wet of voorziening? Dan geldt deze uitvaartverzekering pas in de laatste plaats. Wij betalen dan alleen het deel van de voorzieningen of vergoedingen dat deze andere verzekering, wet of voorziening niet betaalt.

#### Artikel 18 **Verhuist u?**

1. U laat het ons zo snel mogelijk weten als u verhuist via een bericht. In artikel 24 vindt u onze contactgegevens.
2. Sturen we informatie naar een verkeerd adres, omdat u ons niet op tijd uw nieuwe adres liet weten? Dan gaan we ervan uit dat u de informatie kreeg op de eerste werkdag na de dag waarop we de informatie verstuurd.

#### Artikel 19 **Welke kosten betaalt u?**

1. Moeten wij kosten of belastingen betalen:
  - in verband met de verzekering;
  - voor stukken die gaan over de verzekering;
  - om de premie te innen?Dan kunnen wij deze bij u in rekening brengen.
2. We kunnen kosten in rekening brengen voor het eerste polisblad en voor een duplicaat polisblad. De hoogte van deze kosten staat op dela.nl.

#### Artikel 20 **Wilt u iets veranderen in de verzekering?**

1. Wilt u iets veranderen in de verzekering? Of in de rechten en plichten van de personen die op de polis staan? Stuur ons een bericht om ons te laten weten wat u precies wilt veranderen. Onze contactgegevens staan in artikel 24.
2. Is wij het eens zijn met deze verandering, dan gaat de verandering in. U krijgt dan een nieuwe polis van ons.

#### Artikel 21 **Heeft u een klacht?**

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  
klachten&complimenten@dela.org

Internet  
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 [dela.nl/geschillencommissie](http://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 definitieve reactie kreeg van de Geschillencommissie van DELA. 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  
kifid.nl

U kunt met uw klacht ook naar de rechter gaan.

Klachten over een door DELA Uitvaartverzorging geregelde uitvaart kunt u neerleggen bij de Ombudsman Uitvaartwezen.

#### Artikel 22 **Welk recht geldt?**

Voor deze overeenkomst geldt het Nederlands recht.

#### Artikel 23 **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](http://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](http://stichtingcis.nl).

Voor alle informatie over het gebruik van uw persoonsgegevens verwijzen wij u naar onze website: [dela.nl/privacy-statement](http://dela.nl/privacy-statement).

#### Artikel 24 **Wat zijn 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](mailto:klantenservice@dela.org)

Internet  
[dela.nl](http://dela.nl)