

# Algemene Voorwaarden

## Reaal Contraverzekering

RV-0910-1810

### Reaal Contraverzekering

De Reaal Contraverzekering geeft recht op een eenmalige uitkering als de door u opgegeven verzekerde(n) overlijd(t)(en) vóór de einddatum van de verzekering. Wij doen de uitkering aan de begunstigde.

## 1 Algemeen

Wat bedoelen wij met de volgende woorden?

- Verzekering. De Contraverzekering.
- U/verzekeringsnemer(s). De persoon of personen die de contraverzekering met ons hebben afgesloten.
- Verzekerde(n). De persoon of personen van wie het in leven zijn of het overlijden bepaalt of wij een uitkering doen.
- Begunstigde(n). De persoon of personen aan wie wij de uitkering betalen. Op de polis staat wie de begunstigde is.
- Wij/ons. De aanbieder van deze verzekering: Reaal Levensverzekeringen, handelsnaam van SRLEV N.V., gevestigd aan de Kruseman van Eltenweg 1 te Alkmaar. AFM Registratienummer 12000373. Kamer van Koophandel-nummer 34297413.
- Koopsom. De premie die uit een eenmalig bedrag bestaat.
- Verzekerde bedrag. Het bedrag dat wij uitkeren als de langstlevende verzekerde overlijdt. Op de polis staat hoe hoog dit bedrag is.
- Uitkering. Het bedrag dat wij aan de begunstigde uit gaan keren als de langstlevende verzekerde is overleden.

## 2 Uw contraverzekering

### 2.1 Wat zijn de begindatum en einddatum van de verzekering?

De begindatum en einddatum van uw verzekering vindt u op uw polis.

### 2.2 U heeft de Reaal Contraverzekering net afgesloten. Wat als u zich bedenkt?

U kunt nog van de verzekering af. U kunt uw verzekering opzeggen in de eerste dertig dagen nadat u uw polis heeft ontvangen. U kunt dit doen door ons een brief of e-mail te sturen dat u deze verzekering toch niet wilt. Is de koopsom al betaald, dan krijgt u die van ons terug.

### Belangrijke informatie

#### Hoe neemt u contact met ons op?

Heeft u vragen? Stel ze gerust. U kunt ons een e-mail sturen of bellen. Wilt u advies over uw persoonlijke financiële situatie? Dan neemt u contact op met een financieel adviseur.

#### Klantenservice

U belt met onze klantenservice op 072 - 519 40 00 van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:30 uur.

#### E-mail

Of stuur een e-mail met uw vraag naar [klantenservice@reaal.nl](mailto:klantenservice@reaal.nl).

#### Uitgebreide informatie

Kijk ook op [reaal.nl](http://reaal.nl) voor meer informatie.

#### Veelgestelde vragen

U vindt ook antwoorden op uw vragen op [reaal.nl](http://reaal.nl) bij Service & Contact. Kijk bij Klantenservice onder veelgestelde vragen.

In de voorwaarden van de Reaal Contraverzekering leest u:

- Een uitleg van de belangrijkste woorden die wij gebruiken.
- Gegevens over de koopsom die betaald moet worden.
- Gegevens over de kosten.
- Wat u moet doen om de contraverzekering te wijzigen.
- Wanneer en aan wie wij uitkeren.

### 2.3 Kunt u geld lenen uit uw verzekering?

Nee, u kunt geen geld lenen uit uw verzekering.

### 2.4 Welk recht geldt voor uw verzekering?

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht. De regels uit de Nederlandse wetgeving gelden dus ook voor deze verzekering.

### 3 Koopsom

#### 3.1 Hoe en wanneer moet de koopsom betaald worden?

De koopsom moet voor de ingangsdatum betaald worden, anders komt de verzekering niet tot stand.

### 4 Kosten en heffingen

#### 4.1 Welke kosten worden er voor uw verzekering gerekend?

Bij het vaststellen van de koopsom is rekening gehouden met kosten. Dit zijn eerste kosten die nodig zijn voor het afsluiten van de verzekering, zoals het kunnen maken van een offerte en de kosten van de medische acceptatie. Daarnaast zijn er doorlopende kosten voor het beheer van de verzekering, het aanpassen van de verzekering als u daarom vraagt en het doen van een uitkering. U vindt de hoogte van de kosten in de offerte.

#### 4.2 Hoe betaalt u deze kosten?

Deze kosten zijn een onderdeel van uw koopsom.

#### 4.3 Moet u kosten voor advies, bemiddeling en distributie betalen?

Heeft u advies gekregen van een financieel adviseur of heeft u de verzekering via hem afgesloten? Dan brengt uw adviseur waarschijnlijk advieskosten of bemiddelingskosten in rekening. Bespreek met uw financieel adviseur hoe hoog deze kosten zijn en welke diensten u daarvoor krijgt.

#### 4.4 Moet u wettelijke heffingen betalen over uw verzekering?

Het kan gebeuren dat de (semi-)overheid belastingen, premies of boetes heft over uw verzekering. Deze belastingen, premies of boetes komen voor uw rekening.

### 5 Veranderen van uw verzekering

#### 5.1 Wat moet u doen voordat u een verandering aanvraagt?

Een verandering van uw verzekering is niet zomaar mogelijk, omdat uw verzekering naast de Zuivere Lijfrente is gesloten.

Neem voor meer informatie contact met ons op. Of overleg met een financieel adviseur over een verandering van uw verzekering.

#### 5.2 Kunt u de persoon die de uitkering krijgt veranderen?

U kunt een verandering van de begunstigden bij ons aanvragen. Dit kan niet meer als een verzekerde al is overleden.

Als u een verandering van de begunstigden wilt aanvragen, moet u een formulier invullen. Wij laten u daarna weten of de begunstigden veranderd kunnen worden. Zo ja, dan krijgt u een nieuwe polis.

#### 5.3 Kunt u de verzekering stopzetten?

U kunt uw verzekering stopzetten. Dit doet u door een e-mail te sturen naar klantenservice@reaal.nl. Stopzetten is niet zinvol, want wij doen dan geen uitkering meer en u ontvangt geen (deel van de) koopsom terug.

### 6 Uitkering

#### 6.1 Wanneer keren wij uit?

Wij keren het verzekerde bedrag uit als de langstlevende verzekerde overlijdt tussen de begindatum van de verzekering en de einddatum van de verzekering.

#### 6.2 Wanneer keren wij uit als er meer verzekerden zijn?

Heeft u meer dan één persoon als verzekerde opgegeven, dan keren wij uit bij het overlijden van de langstlevende verzekerde.

#### 6.3 Aan wie betalen wij de uitkering?

Wij betalen de uitkering aan de begunstigden.

#### 6.4 Welke informatie hebben wij nodig voor het doen van de uitkering?

Op het moment dat wij het bericht ontvangen dat de verzekerde(n) is/zijn overleden voor de einddatum, zetten wij alles in gang om de uitkering te doen. Afhankelijk van de situatie hebben wij bepaalde informatie nodig, onder andere de polis en het bewijs van overlijden. Wij sturen de persoon die bij ons de melding van overlijden heeft gedaan een brief waarin precies staat welke informatie wij nodig hebben. Het kan zijn dat we deze informatie voor onze administratie in onze archieven bewaren en wij deze informatie dus niet terugsturen. Vervolgens controleren we wie de begunstigde is.

#### 6.5 Wat moet de begunstigde doen om de uitkering te ontvangen?

Om de uitkering te kunnen krijgen moet de begunstigde per brief of e-mail aan ons laten weten dat hij of zij de uitkering wil hebben. Wij vergoeden geen rente over het bedrag van de uitkering. De begunstigde moet ons dus zo snel mogelijk vragen om de uitkering te betalen.

## 6.6 Wanneer keren wij niet uit of keren wij een lager bedrag uit?

### 6.6.1 Bij overlijden voordat de verzekering is begonnen

Wij keren niet uit, als een verzekerde al is overleden voor de ingangsdatum van de verzekering.

### 6.6.2 Bij overlijden na de einddatum

Wij keren ook niet uit als een van de verzekerden op de einddatum van de verzekering nog in leven is. De verzekering stopt dan en u ontvangt de door u betaalde koopsom of een gedeelte daarvan niet terug.

### 6.6.3 Als er onvolledige of onjuiste informatie is verstrekt

Wij gaan ervan uit dat alle opgegeven informatie volledig en juist is. Als dat later niet zo blijkt te zijn, dan kunnen wij de verzekering opzeggen. Of wij kunnen de uitkering verlagen of een uitkering weigeren.

Is de leeftijd van een verzekerde niet juist opgegeven, dan wordt de uitkering aangepast aan de juiste leeftijd.

### 6.6.4 Als de begunstigde schuldig is aan het overlijden van de verzekerde

Wij keren niet uit als de verzekerde(n) overlijd(t)en doordat iemand die belang heeft bij de verzekering de verzekerden met opzet heeft gedood. Of met opzet aan zijn of hun overlijden heeft meegewerkt. Wij keren ook niet uit als iemand die belang heeft bij de verzekering iets heeft gedaan of juist niet heeft gedaan, terwijl hij had kunnen weten dat de verzekerde(n) daardoor zou(den) overlijden.

## 7 Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

Reaal is onderdeel van de VIVAT-groep; VIVAT N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens van de hele groep.

Reaal gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en zorgt ervoor dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. Reaal handelt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Meer informatie over wat er met uw persoonsgegevens gebeurt, hoe deze worden beveiligd, met wie deze eventueel worden gedeeld en wat uw rechten zijn, kunt u lezen in ons privacy statement [www.reaal.nl/privacy-statement](http://www.reaal.nl/privacy-statement).

## 8 Klacht melden

### Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over ons product of onze manier van werken? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans om u op een goede manier te helpen. En het helpt ons om onze producten en ons werk te verbeteren.

Probeer altijd eerst te praten met een Reaal medewerker. Dit kan bijvoorbeeld de medewerker van de klantenservice zijn die u eerder heeft gesproken. Of de medewerker die uw dossier in behandeling heeft. Heeft u een financieel adviseur? Overleg dan ook met uw adviseur. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden.

### Waar kunt u een klacht melden?

Geef uw klacht alstublieft door aan de Reaal Klachtenservice. Dit kan door een e-mail te sturen naar [klachten@reaal.nl](mailto:klachten@reaal.nl) of het klachtenformulier in te vullen op [reaal.nl/klantenservice](http://reaal.nl/klantenservice).

U kunt ook een brief sturen naar:

- Reaal  
Afdeling Klachtenservice  
Antwoordnummer 125  
1800 VB Alkmaar.

Wij beantwoorden uw klacht binnen tien werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dit weten.

Vindt u dat Reaal uw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen (zie [kifid.nl](http://kifid.nl)).

Het adres van het KiFiD is:

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon 0900 - FKLACHT (0900 - 355 22 48).

Wilt u meer weten over een klachtenprocedure bij het KiFiD en de kosten daarvan, kijk dan op de website [kifid.nl](http://kifid.nl), of neem rechtstreeks contact op met het KiFiD.