

Voorwaarden Reaal Uitvaartverzekering



In de voorwaarden van de Reaal Uitvaartverzekering staat:

- Een uitleg van de belangrijkste woorden die wij gebruiken.
- Informatie over de premie die u moet betalen.
- Informatie over de kosten.
- Wat u moet doen als u de uitvaartverzekering wilt wijzigen.
- Wanneer en aan wie wij uitkeren.

Reaal Uitvaartverzekering

De Reaal Uitvaartverzekering geeft recht op een uitkering als de verzekerde overlijdt. Als er twee verzekerden zijn, wordt er twee keer uitgekeerd. Na het eerste overlijden hoeft er geen premie meer betaald te worden. De verzekering stopt als er is uitgekeerd.

Wij doen de uitkering aan de begunstigde.

- Het uitgekeerde bedrag is volledig vrij besteedbaar.
- De uitkering is bedoeld om de kosten voor een uitvaart geheel of gedeeltelijk te dekken. Maar de begunstigden kunnen zelf bepalen waaraan het geldbedrag wordt besteed:
 - Als de verzekerde terminaal ziek is, kunt u vragen of (een deel van) het verzekerde bedrag alvast gebruikt kan worden. Bijvoorbeeld voor hulp zodat de verzekerde thuis verzorgd kan worden. Als een deel van de uitkering al is betaald wordt de uitkering bij overlijden verlaagd. Er blijft dan minder over voor het betalen van de uitvaart.
 - De uitkering kan bijvoorbeeld ook gebruikt worden voor hulp aan de nabestaanden bij het verwerken van het verlies of bij ondersteuning bij het afhandelen van (financiële) zaken.

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.

Melden overlijden:

- Per telefoon: Heeft u geen adviseur of weet u niet wie de adviseur is van de overledene? Wij staan 24 uur per dag, 7 dagen in de week voor u klaar. Tijdens werkdagen tussen 8.00 en 17.30 uur belt u met 072 - 519 40 00. Buiten kantooruren belt u met 072 - 598 69 97.
- Online met het daarvoor bestemde formulier op reaal.nl
- Via de financieel adviseur van de overledene.
- Per post: Reaal, Postbus 274, 1800 BH Alkmaar

Klantenservice

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

Of stuur een e-mail met uw vraag naar klantenservice@reaal.nl.

Kijk ook op reaal.nl/uitvaartverzekering voor uitgebreide informatie.

U vindt ook antwoorden op uw vragen op reaal.nl bij Service en Contact. Kijk bij Klantenservice onder Veelgestelde Vragen bij Uitvaartverzekering.

Algemene voorwaarden

Reaal uitvaartverzekering

UV-1101-1810

1 Algemeen

Wat bedoelen wij met de volgende woorden?

- Verzekering: De Reaal Uitvaartverzekering.
- U/verzekeringnemer(s): De persoon of personen die de uitvaartverzekering met ons hebben afgesloten.
- Verzekerde: De persoon van wie het moment van overlijden bepaalt wanneer wij een uitkering doen.
- Begunstigde(n): De persoon of personen aan wie wij de uitkering betalen.
- 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.
- Verzekerde bedrag: Het bedrag dat op uw polis vermeld staat en dat wij uitkeren als de verzekerde overlijdt.
- Uitkering: Het bedrag dat wij aan de begunstigde uit gaan keren omdat de verzekerde is overleden.

2 Uw uitvaartverzekering

2.1 Wat is de begindatum van uw verzekering?

De begindatum van uw verzekering vindt u op uw polis.

2.2 Wat is de einddatum van uw verzekering?

Uw verzekering heeft geen einddatum. De verzekering eindigt als de verzekerde, of beide verzekerden, zijn overleden en wij de uitkering(en) hebben gedaan.

2.3 U heeft de Reaal uitvaartverzekering net afgesloten. Wat als u zich bedenkt?

U kunt nog van de verzekering af. U kunt uw verzekering opzeggen binnen 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. Heeft u al premie betaald, dan krijgt u die van ons terug.

2.4 Kunt u geld lenen uit uw verzekering?

Nee, u kunt geen geld lenen uit uw verzekering.

2.5 Kunt u de verzekering verpanden (gebruiken als zekerheid bij uw -hypothecaire - lening)?

De rechten uit de verzekering kunnen niet worden verpand of gecedeerd.

2.6 Welk recht geldt voor uw verzekering?

Voor al onze afspraken geldt Nederlands recht. Nederlandse wet- en regelgeving geldt dus ook voor deze verzekering.

3 Premiebetaling

3.1 Hoe en wanneer moet de premie betaald worden?

Als de premies per periode worden betaald, bijvoorbeeld per maand, kwartaal, halfjaar of per jaar, dan moeten de premies aan het begin van elke periode worden betaald. De eerste premie moet op de begindatum betaald worden.

De premies worden via automatische incasso van de opgegeven bankrekening afgeschreven. Zorg er daarom voor dat er genoeg geld op de rekening staat. Wij kunnen alleen premies afschrijven van een rekening bij een Nederlandse bank.

3.2 Tot wanneer moet u de premie betalen?

U moet de premie betalen tot de datum die op de polis staat. U hoeft geen premie meer te betalen nadat de verzekerde overleden is.

3.3 Kunt u de premie in één keer betalen?

Ja, u kunt de premies ook in één keer betalen. Dit noemen wij een koopsom. U betaalt dan daarna geen premie meer. U betaalt de koopsom vóór de begindatum.

3.4 Wat gebeurt er als de premie te laat, niet volledig of helemaal niet betaald wordt?

Als de premie niet op tijd wordt betaald of als we niet de volledige premie van de afgesproken rekening kunnen afschrijven, dan krijgt u van ons een aanmaning (een herinnering om te betalen). Er moet dan binnen een maand alsnog worden betaald.

Als er negentig dagen na de afgesproken datum nog niet betaald is, dan wordt de verzekering premievrij gemaakt of stopgezet. In artikel 5.5 leest u hoe dit werkt. Het gevolg is dat wij geen of een lagere uitkering doen als de verzekerde overlijdt. Als u aanvullende verzekeringen (Verzorgersdekking en/of Kinderverzekering) heeft gesloten, stoppen die als de premie niet meer betaald wordt.

4 Kosten en heffingen

4.1 Welke kosten worden er voor uw verzekering gerekend?

Bij het vaststellen van de premie 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 medische acceptatie. Daarnaast zijn er doorlopende kosten voor het beheer van de verzekering, het incasseren van de premie, het aanpassen van de verzekering als u daarom vraagt en het doen van een uitkering.

4.2 Hoe betaalt u deze kosten?

Deze kosten zijn onderdeel van uw premie of koopsom.

4.3 Moet u kosten voor advies en bemiddeling 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 wat u daarvoor krijgt.

4.4 Moet u wettelijke heffingen betalen over uw verzekering?

Als de (semi-)overheid belastingen, premies of boetes heft over uw verzekering dan komen deze belastingen, premies of boetes voor uw rekening.

5 Veranderen van uw verzekering

5.1 Wat moet u doen voordat u een verandering aanvraagt?

Veranderen van uw verzekering kan nadelig voor u of de begunstigde(n) zijn. Neem voor meer informatie contact met ons op. Of overleg met een financieel adviseur over een verandering van uw verzekering.

5.2. Wat moet u doen als u iets aan uw verzekering wilt veranderen?

U kunt op onze website informatie vinden over het veranderen van uw verzekering. Daar vindt u ook de formulieren die nodig zijn voor het vragen om de verandering. Natuurlijk kunt u ook uw financieel adviseur om hulp vragen.

5.3 Kunt u het verzekerde bedrag of de datum tot wanneer u premie betaalt veranderen?

U kunt een verhoging of verlaging van het verzekerde bedrag of een andere datum tot wanneer u de premie betaald bij ons aanvragen. De veranderingen kunnen alleen worden doorgevoerd als wij het er mee eens zijn.

Voor het aanvragen van de verandering moet u een formulier invullen. Dit formulier vindt u op onze website.

Na ontvangst van uw formulier laten wij weten of u uw verzekering kunt veranderen. Soms stellen wij daaraan bepaalde voorwaarden. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de verzekerde een gezondheidsverklaring moet invullen. Wij laten u dat dan weten.

5.4 Kunt u de persoon die de uitkering krijgt veranderen?

U kunt een verandering van de begunstiging bij ons aanvragen. Dit kan niet meer als de verzekerde al is overleden. Als een begunstigde een verklaring heeft ondertekend dat hij of zij de begunstiging heeft aanvaard moet deze begunstigde akkoord gaan met een verandering van de begunstiging.

Als u een verandering van de begunstiging wilt aanvragen, moet u een formulier invullen. Dit formulier vindt u op onze website. Na ontvangst van uw formulier laten wij u weten of de begunstigten veranderd kunnen worden. Zo ja, dan krijgt u een nieuwe polis.

5.5 Kunt u stoppen met het betalen van de premie voor uw verzekering?

U kunt ons vragen de verzekering voort te zetten zonder dat u nog premie hoeft te betalen. Wij noemen dat premievrij maken. Het verzekerde bedrag wordt dan verlaagd tot het bedrag waarvoor u al premies betaald heeft. Het verzekerde bedrag moet na premievrij maken ten minste € 500 zijn. Bij een lager bedrag eindigt de verzekering en keren wij de afkoopwaarde uit (zie artikel 5.6).

De hoogte van het verzekerde bedrag na premievrij maken kunt u aan ons vragen. Wij rekenen het dan voor u uit. Een voorbeeld van de berekening van het verzekerde bedrag na premievrij maken op een aantal datums staat in de offerte voor uw verzekering vermeld.

Heeft u niet alle premies betaald? Dan houden wij hier rekening mee bij de berekening. Dit verlaagt het verzekerde bedrag na premievrij maken.

Laat het ons dus tijdig weten als u geen premie meer wil of kan betalen. Het formulier waarmee u vraagt hoeveel het verzekerde bedrag is na premievrij maken en het formulier waarmee u vraagt om de verzekering premievrij te maken vindt u op onze website.

De Kinderverzekering en de Verzoekersdekking hebben geen verzekerde bedrag meer als de verzekering premievrij wordt gemaakt. Als u geen premie meer betaalt, dan stoppen zij.

5.6 Kunt u de verzekering stopzetten?

U kunt de verzekering tijdens de looptijd van de verzekering stopzetten en de waarde van de verzekering uit laten keren. Wij noemen dat afkopen. De hoogte van de afkoopwaarde kunt u aan ons vragen. Wij rekenen het dan voor u uit. Een voorbeeld van de afkoopwaarde op een aantal datums staat in de offerte voor uw verzekering vermeld.

Heeft u niet alle premies betaald? Dan houden wij hier rekening mee bij de berekening van de afkoopwaarde. Dit verlaagt de afkoopwaarde.

Het formulier waarmee u de hoogte van de afkoopwaarde aanvraagt en het formulier waarmee u om afkoop van de verzekering vraagt vindt u op onze website.

Als de afkoopwaarde is uitgekeerd eindigt de verzekering en krijgt u geen uitkering meer na het overlijden van de verzekerde.

De Kinderverzekering en de Verzoekersdekking hebben geen afkoopwaarde en stoppen na afkoop.

5.7 Kunt u de rechten uit deze verzekering overdragen aan iemand anders?

U kunt de verzekeringnemer die op de polis staat laten wijzigen in een andere persoon. De rechten, verplichtingen en waarde uit de verzekering worden dan overgedragen aan iemand anders. Op onze website vindt u hierover meer informatie. Daar staat ook het formulier dat u moet invullen en ondertekenen als u de rechten, verplichtingen (en de waarde) wilt overdragen aan een andere persoon. Als wij akkoord gaan met de verandering, dan ontvangt de nieuwe verzekeringnemer van ons een nieuwe polis.

6 Uitkering

6.1 Wanneer keren wij uit?

Wij keren het verzekerde bedrag uit als de verzekerde overlijdt.

6.2. Wanneer keren wij uit als er twee verzekerden zijn?

Als er twee verzekerden zijn keren we nog een keer het verzekerde bedrag uit als de tweede verzekerde overlijdt.

6.3 Kan ik een voorschot op de uitkering krijgen bij terminale ziekte?

U mag een voorschot op de uitkering vragen als de verzekerde terminaal ziek is.

Onze medisch adviseur beoordeelt of het voorschot gegeven kan worden. Hij baseert dit op de medische gegevens die hij van u heeft ontvangen. Het voorschot bedraagt maximaal € 5.000.

Als wij een voorschot hebben uitgekeerd, wordt de uitkering na het overlijden van de verzekerde verlaagd met:

- Het uitgekeerde voorschot.
- € 250 aan kosten voor het toekennen van het voorschot.
- De rentevergoeding over het voorschot en de hiervoor genoemde kosten. De rente bedraagt 3% per jaar.

6.4 Aan wie betalen wij de uitkering?

Wij betalen de uitkering aan een begunstigde. U kunt meerdere begunstigden opgegeven. De begunstigde die als nummer 1 op de lijst staat, krijgt de uitkering. Tenzij:

- deze persoon overleden is vóór het overlijden van de verzekerde, dan gaat de uitkering naar de eerstvolgende op de lijst, enzovoorts.
- de begunstigde aan wie wij volgens de lijst moeten uitkeren overlijdt nadat de verzekerde is overleden, maar vóórdat aan ons is doorgegeven dat deze begunstigde de uitkering aanvaardt. In dat geval gaat de uitkering naar de volgende op de lijst, enzovoorts.

- de begunstigde de uitkering heeft aanvaard, maar overlijdt voordat wij het bedrag hebben betaald. Dan keren wij uit aan de nabestaanden van deze begunstigde en niet aan de volgende op de lijst.

6.5 Welke informatie hebben wij nodig voor het doen van een uitkering?

Op het moment dat wij het bericht ontvangen dat de verzekerde of één van de verzekerden is overleden, zetten wij alles in gang om de uitkering te doen.

Afhankelijk van de situatie hebben wij bepaalde informatie nodig, onder andere 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 de informatie die wij krijgen voor onze administratie in onze archieven moeten bewaren en wij deze informatie niet terugsturen.

Vervolgens controleren we wie de begunstigde is.

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.



Overlijden doorgeven

Wilt u een overlijden doorgeven, maar kunt u de benodigde informatie niet vinden? Neem dan contact met ons op. Wij helpen u graag.

De bankrekening waarop wij de uitkering betalen, moet op naam van de begunstigde staan. Wij kunnen de uitkering alleen betalen op een bankrekening bij een bank in Nederland of de Europese Unie. Als de bank kosten in rekening brengt voor de betaling trekken wij deze kosten van de uitkering af.

6.6 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.

Als er niet binnen vijf jaar om de uitkering wordt gevraagd, dan zijn wij niet meer verplicht om de uitkering te betalen.

6.7 Wanneer keren wij niet uit of keren wij een lager bedrag uit?

6.7.1 Bij overlijden voordat de verzekering is begonnen

Wij keren niet uit als een verzekerde al is overleden voordat de aanvraag voor de verzekering door ons is ontvangen. Wij keren ook niet uit als de verzekerde vóór de begindatum al zo ziek was dat wij de verzekering niet zouden hebben geaccepteerd.

6.7.2 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 de verzekerde niet juist opgegeven, dan wordt de uitkering aangepast aan de juiste leeftijd.

6.7.3 Als de premies niet volledig zijn betaald

Als er een achterstand is in de premiebetaling dan keren wij het verzekerde bedrag niet volledig uit. Wij verlagen de uitkering dan met de achterstallige premies en de bijbehorende kosten.

6.7.4 Bij overlijden binnen twee jaar

Wij keren niet het verzekerde bedrag maar slechts de afkoopwaarde uit als de verzekerde binnen twee jaar na de begindatum van de verzekering een einde aan zijn leven maakt of laat maken. Wij keren ook niet uit als de verzekerde binnen twee jaar na de begindatum van de verzekering overlijdt door de gevolgen van een poging een einde aan zijn leven te (laten) maken.

Bij euthanasie keren wij wel uit, maar dan moet de euthanasie volgens de regels van de wet zijn uitgevoerd.

6.7.5 Als de verzekerde deelneemt aan oorlog of gevechtshandelingen

Als de verzekerde militair of strijder is en overlijdt bij deelname aan een oorlog of gevechtshandelingen buiten Nederland, dan keren wij niet uit.

6.7.6 Als iemand die belang heeft bij de uitkering betrokken is bij het overlijden

Wij keren niet uit als de verzekerde overlijdt doordat iemand die belang heeft bij de verzekering de verzekerde met opzet heeft gedood. Of met opzet aan zijn 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 daardoor zou overlijden.

6.8 Wat gebeurt er als wij hebben uitgekeerd?

Als er één verzekerde is, dan stopt de verzekering nadat wij hebben uitgekeerd automatisch. U hoeft dan geen premie meer te betalen. Als er twee verzekerden zijn, dan loopt de verzekering door tot ook de tweede verzekerde overlijdt. In de periode tussen het eerste en tweede overlijden hoeft u geen premie te betalen. De verzekering stopt automatisch nadat wij een uitkering hebben gedaan door het tweede overlijden.

7 Wat doen wij met uw persoonsgegevens?

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.

8 Klacht melden

Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over ons product of onze manier van werken? Dan willen wij dat 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 of het klachtenformulier in te vullen op reaal.nl/klantenservice.

U kunt ook een brief sturen naar:

- Reaal
afdelingen 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). Het adres van het KiFiD is: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900 – FKLACHT (0900-355 2248).

Wilt u meer weten over een klachtenprocedure bij het KiFiD en de kosten daarvan, kijk dan op de website kifid.nl, of neem rechtstreeks contact op met het KiFiD.