

Inhoud

Wat betekenen de volgende begrippen?.....	2
1. Wanneer gaat de verzekering in?.....	2
1.1 Uw verzekering gaat in wanneer uw aanvraag voldoet aan de volgende voorwaarden:.....	2
1.2 Waarom vragen wij u om een gezondheidsverklaring in te vullen?.....	2
1.3. Wachtijd.....	2
1.4 Sanctielijst.....	2
1.5 Is de opgegeven informatie niet correct of volledig?.....	2
2. Wat keren wij uit?.....	3
2.1 Wat keren wij uit bij overlijden?.....	3
2.2 Indexering.....	3
2.3 Jaarlijkse indexering.....	3
3. Wanneer keren wij minder uit of wanneer keren wij niet uit?.....	3
3.1 Wanneer keren wij niet uit?.....	3
3.2 Kunnen voorwaarden wijzigen?.....	3
3.3 Wanneer keren wij minder uit?.....	3
4. Zijn kinderen meeverzekerd?.....	4
4.1 Zijn kinderen meeverzekerd?.....	4
4.2 Voor welk bedrag is uw kind gratis meeverzekerd?.....	4
4.3 Kan mijn kind ook al op jonge leeftijd een eigen polis krijgen?.....	4
4.4 Wanneer keren wij uit?.....	4
4.5 Zijn levenloos geboren kinderen meeverzekerd?.....	4
4.6 Wanneer zijn kinderen niet gratis meeverzekerd?.....	4
5. Wanneer en door wie moet de premie worden betaald?.....	4
5.1 Wie moet de premie betalen?.....	4
5.2 Wanneer moet de premie betaald worden?.....	4
5.3 Wat gebeurt er wanneer de premie niet of niet tijdig wordt betaald?.....	4
6. Kan de verzekering worden opgezegd of stopgezet?.....	4
6.1 Kan de verzekering worden opgezegd?.....	4
6.2 Kan de verzekering worden stopgezet?.....	5
6.3 Kan de verzekering worden afgekocht?.....	5
7. Wie regelt de uitvaart?.....	5
7.1 Overlijden melden.....	5
7.2 Keuze uitvaartverzorger.....	5
8. Aan wie keren wij uit?.....	5
8.1 Uitkering aan de uitvaartverzorger.....	5
8.2 Uitkering aan de opdrachtgever.....	5
8.3 Tot wanneer kunnen kosten gedeclareerd worden?.....	5
9. Wat is nog meer belangrijk om te weten over uw natura uitvaartverzekering?.....	5
9.1 Contactgegevens.....	5
9.2 Persoonlijke gegevens.....	5
9.3 Persoonsgegevens.....	5
9.4 Herziening van de polisvoorwaarden.....	5
9.5 Afwijkende bepalingen.....	5
9.6 Niet voorziene gevallen.....	5
9.7 Nederlands recht.....	5
9.8 Wet- en regelgeving.....	6
9.9 Klachten.....	6

Wat betekenen de volgende begrippen?

DLE

DLE Natura Uitvaartverzekeringen N.V. is de aanbieder van deze verzekering. DLE Natura Uitvaartverzekeringen N.V. biedt verzekeringen aan onder twee namen: DLE Natura Uitvaartverzekeringen en DELU Uitvaartverzekeringen. In deze polisvoorwaarden gebruiken wij de afkorting DLE voor beide namen.

Verzekeringnemer

Dit is degenen die de verzekering afsluit. Wanneer de verzekering wordt afgesloten gaat de verzekeringsnemer een verzekeringsovereenkomst aan met DLE. Wij spreken de verzekeringnemer in de polisvoorwaarden aan met "u".

Verzekerde

Dit is de persoon of personen waarvoor de verzekering is afgesloten. Deze personen staan vermeld op het polisoverzicht.

Verzekering

De overeenkomst welke u met ons heeft gesloten.

Verzekerd bedrag

Dit is het bedrag waarvoor u verzekerd bent. Dit bedrag staat vermeld op uw polis.

Natura uitvaartverzekering

Een natura uitvaartverzekering biedt bij overlijden diensten aan in plaats van een geldbedrag aan nabestaanden. Diensten zijn bijvoorbeeld het regelen, verzorgen en vervoeren van de verzekerde.

Polis

Het bewijs van uw verzekering.

Premie/koopsom

Het bedrag dat u per maand/kwartaal/halfjaar/jaar of in één keer betaalt. Leest u in de polisvoorwaarden premie, dan bedoelen wij ook koopsom. Is de situatie voor een koopsompremie anders, dan vermelden wij dat.

Indexatie en consumentenprijsindex

De consumentenprijsindex is een onafhankelijk percentage van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Dit percentage geeft de gemiddelde prijsstijging weer van goederen en diensten in Nederland. Dit percentage geldt als indicatie om de indexerings van het verzekerd bedrag te bepalen. Op deze manier stijgt het verzekerd bedrag mee met de prijsstijgingen. Het percentage van de consumentenprijsindex kan afwijken van de stijging van (lokale) uitvaartdiensten.

Dekking

De verzekering heeft een werelddekking. Dat betekent dat waar u ook ter wereld woont, DLE uitkeert in geval van overlijden van de verzekerde.

Uitvaartverzorger

De uitvaartverzorger die de uitvaart organiseert en uitvoert.

Begunstigde

De persoon die de uitkering in natura ontvangt na overlijden van de verzekerde.

1. Wanneer gaat de verzekering in?

1.1 Uw verzekering gaat in wanneer uw aanvraag voldoet aan de volgende voorwaarden:

- ✓ U heeft het aanvraagformulier volledig en correct ingevuld.
- ✓ U heeft de gezondheidsverklaring volledig en naar waarheid ingevuld.
- ✓ De verzekerde lijdt op het moment van de aanvraag niet aan een ziekte of aandoening die een hoger risico op overlijden met zich meebrengt. Is dat wel het geval, dan zal onze medisch adviseur uw aanvraag beoordelen (zie artikel 1.2).

Wanneer uw aanvraag voldoet aan deze voorwaarden zal DLE uw aanvraag in behandeling nemen. Na beoordeling kan aanvullende informatie worden aangevraagd.

Wanneer DLE uw aanvraag accepteert gaat de verzekering in op de datum die op uw polis wordt vermeld en nadat het (eerste) premiebedrag door DLE is ontvangen.

1.2 Waarom vragen wij u om een gezondheidsverklaring in te vullen?

Bij het aanvragen van een verzekering (of het aangaan van een aanvullende verzekering) vragen wij u om een gezondheidsverklaring in te vullen. Deze medische gegevens zijn nodig om:

- het overlijdensrisico te bepalen en uw premie te berekenen.
- te bepalen of aan de acceptatie een nader te bepalen wachttijd geldt; bij overlijden binnen de wachttijdperiode wordt gehandeld zoals beschreven staat in artikel 2.3.
- aan acceptatie een nader te bepalen periode van premiebetaling te verbinden.
- de aanvraag niet te accepteren.

Soms hebben wij informatie nodig van uw arts. Wanneer wij gegevens nodig hebben van uw arts, dan vragen wij daarvoor altijd vooraf uw toestemming. De verwerkte gezondheidsgegevens kunnen van invloed zijn op het uit te keren bedrag bij overlijden van een verzekerde, als gevolg van onjuiste opgave van gezondheid.

1.3. Wachttijd

Voor personen van 70 jaar en ouder geldt een wachttijd van één jaar. Dat betekent dat bij overlijden van de verzekerde in het eerste jaar na het ingaan van de verzekering alleen de betaalde premies worden uitgekeerd. Is het overlijden het gevolg van een ongeval, dan wordt het volledige verzekerde bedrag uitgekeerd.

1.4 Sanctielijst

De aanvraag wordt niet geaccepteerd wanneer de verzekeringnemer voorkomt op nationale en/of internationale sanctielijsten of onderwerp zijn van sanctieregelingen.

Wanneer blijkt dat tijdens de looptijd van de verzekering de verzekeringnemer voorkomt op nationale en/of internationale sanctielijsten of onderwerp zijn van sanctieregelingen, wordt de verzekering opgezegd. Dat betekent dat er geen rechten kunnen worden ontleend aan de verzekering.

1.5 Is de opgegeven informatie niet correct of volledig?

Heeft u het aanvraagformulier of uw gezondheidsverklaring niet volledig en correct ingevuld? Dan heeft u ons misleid.

Wanneer blijkt dat wij geen verzekering zouden hebben gesloten wanneer wij wel correct en volledig waren geïnformeerd, dan kunnen wij uw verzekering stoppen. U bent dan niet meer verzekerd en ontvangt u geen uitkering bij overlijden. Zouden wij de verzekering met de juiste volledige informatie tegen een hogere premie hebben gesloten of onder andere voorwaarden, dan kan dit gevolgen hebben voor uw uitkering.

2. Wat keren wij uit?

2.1 Wat keren wij uit bij overlijden?

Op uw polis staat welk bedrag u heeft verzekerd. Als natura uitvaartverzekeraar vergoeden wij, op vertoon van facturen van geleverde diensten gerelateerd aan de uitvaart van verzekerde, de kosten van de uitvaart tot maximaal het verzekerde bedrag. Is de beschikbare vergoeding minder is dan de werkelijke uitvaartkosten, komen de meerdere kosten voor rekening van de opdrachtgever. Bedragen worden uitgekeerd in Euro's.

2.2 Indexering

Bij het afsluiten van de verzekering kunt u kiezen voor

- jaarlijkse indexatie van het verzekerd bedrag. Op deze manier groeit het verzekerd bedrag mee met prijsstijgingen van uitvaartkosten.
- geen indexatie. Hierdoor blijft u verzekerd van het bedrag dat op uw originele polis vermeld staat.

Welke jaarlijkse verhoging u heeft gekozen staat vermeld op uw polis. Wanneer u dit wilt wijzigen kan dat jaarlijks per 1 januari.

2.3 Jaarlijkse indexering

Heeft u voor een jaarlijkse indexering gekozen? Dan stijgt uw verzekerde bedrag jaarlijks op basis van de consumentenprijsindex. Dit percentage kan ieder jaar anders zijn. Wij bepalen dit percentage in oktober en verhogen uw verzekerd bedrag per 1 januari. Wanneer uw verzekerd bedrag hoger wordt, dan betaalt u ook meer premie. Deze premie wordt niet alleen gebaseerd op een stijging door het indexeringspercentage, maar ook de leeftijd van de verzekerde.

Wij houden hierbij rekening met de leeftijd op het moment van de premieverhoging, het op dat moment geldende premietarief en hoe lang u de premie nog betaalt.

Wanneer u een premie betaalt tot uw 65^e jaar, dan betaalt u de verhoging tot in het 65^e levensjaar, zodat het verzekerde bedrag ook tot in het 65^e levensjaar van de verzekerde wordt verhoogd. Voor alle andere looptijden van de verzekering geldt dat de indexering levenslang wordt betaald.

Wilt u dit niet? Dan kunt u de indexering stopzetten. Dit dient u voor 1 januari aan DLE door te geven, zodat wij dit tijdig kunnen verwerken. Heeft u de verhoging stopgezet en wilt u dat uw verzekering in de toekomst wel wordt verhoogd? Geeft u dit dan aan ons door, waarna uw verzekering vanaf 1 januari weer jaarlijks wordt verhoogd. Is de consumentenprijsindex negatief? Dan passen wij uw verzekerd bedrag en premie niet aan.

3. Wanneer keren wij minder uit of wanneer keren wij niet uit?

3.1 Wanneer keren wij niet uit?

Er zijn een aantal situaties waarbij het recht op de vergoeding voor de kosten van een uitvaart vervalt. Dit betekent dat DLE niet uitkeert:

- Indien het overlijden van de verzekerde rechtstreeks het gevolg is of verband houdt met:
 - een gewapend conflict.
 - oorlog.
 - opstand.
 - binnenlandse onrust, oproep en muerij.
- Indien het overlijden van de verzekerde het gevolg is van atoomkernreactie.
- Indien het overlijden het gevolg is van opzet, verregaande roekeloosheid of grove schuld van verzekerde.
- Indien het overlijden van verzekerde het gevolg is van een (poging tot) misdrijf waaraan de verzekerde heeft deelgenomen.
- Bij vermissing van de verzekerde.
- Ingeval van zelfdoding van de verzekerde binnen 2 jaar na de ingangsdatum van de verzekering.
- Indien de verzekerde overlijdt en wij vermoeden dat niet de volledige en juiste informatie over de gezondheid is opgegeven bij het aangaan van de overeenkomst, dan vragen wij naar de reden van overlijden. Wanneer blijkt dat ons vermoeden terecht is, vervalt het recht op uitkeren. We kunnen ook de Toetsingscommissie Gezondheidsgegevens vragen om een onderzoek te doen. Deze commissie kan medische informatie opvragen bij de behandelend arts of specialist. De toetsingscommissie beslist naar aanleiding van hun onderzoek of de begunstigde recht heeft op het verzekerd bedrag.

3.2 Kunnen voorwaarden wijzigen?

- Wanneer molest, epidemieën, rampen en andere soortgelijke omstandigheden zich voordoen, kan DLE de rechten en verplichtingen van verzekeringnemer en medeverzekerden aanpassen aan de gewijzigde omstandigheden.

3.3 Wanneer keren wij minder uit?

- In geval van een terroristische aanslag. Indien het overlijden van verzekerde direct of indirect verband houdt met een terroristische aanslag in Nederland, dan geldt de Clausule terrorismedekking bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT) Deze maatschappij geeft elke verzekeraar in Nederland op dat moment een bedrag. DLE zal vanuit dit bedrag alle uitkeringen betalen die het gevolg zijn van een terroristische aanslag in Nederland. De uitkeringen bij overlijden komen dan in de plaats van de verzekerde bedragen van verzekerde. Het kan zijn dat er een lager bedrag wordt uitbetaald dan anders. De Clausule NHT is onderdeel van deze verzekering. U kunt de volledige tekst van dit protocol inzien op www.terrorismeverzeker.nl
- Wanneer de uitvaart niet door Uitvaartverzorging DLE Emmen of DELU Uitvaartzorg Hoogeveen wordt verzorgd, wordt het uit te keren bedrag verlaagd met 20% met een minimum van € 250,-.

- Om in dit geval rechten aan de deze verzekering te ontfangen, moet een overlijdensbewijs, een gespecificeerde factuur van de uitvaartkosten en een door de begunstigde ondertekende akte van cessie worden verstrekt.
- Wanneer een uitvaart georganiseerd wordt buiten het verzorgingsgebied van Uitvaartverzorging DLE Emmen of DELU Uitvaartzorg Hogeveen en/of de verzekeraar geeft toestemming om de uitvaart door een andere onderneming te laten uitvoeren, wordt uitgekeerd zoals beschreven in artikel 3. Het verzorgingsgebied van DLE Emmen en DELU Hogeveen betreft de provincie Drenthe, Groningen en Overijssel.

4. Zijn kinderen meeverzekerd?

4.1 Zijn kinderen meeverzekerd?

U kunt uw kinderen tot de leeftijd van 18 jaar gratis meeverzekeren. Dit noemen we kinderdekking. Vanaf de leeftijd van 18 jaar vervalt deze gratis kinderdekking en ontvangt uw kind een eigen polis, waarvoor premie betaald moet worden. Uw kind wordt bij verlengen van de verzekering binnen 3 maanden na de 18^e verjaardag geaccepteerd met een eigen polis zonder dat wij gezondheidsvragen stellen.

De kinderdekking gaat in vanaf het moment dat u uw kind heeft aangemeld bij DLE. Uw kind zal op dat moment aan uw polis worden toegevoegd. Dit staat op uw polis vermeld onder "gezinssamenstelling".

4.2 Voor welk bedrag is uw kind gratis meeverzekerd?

Een kind is bij overlijden verzekerd tot het gemiddelde verzekerde bedrag van de ouders die op hetzelfde adres staan ingeschreven. U hoeft hiervoor tot de leeftijd van 18 jaar geen extra premie te betalen. De uitkering is nooit hoger dan de werkelijke uitvaartkosten.

4.3 Kan mijn kind ook al op jonge leeftijd een eigen polis krijgen?

Dat kan zeker. Hoe jonger het kind, hoe lager de premie gedurende zijn leven. Een eigen polis kan bestaan naast de kinderdekking op de polis van de ouders. In dat geval vergoeden wij eerst het bedrag dat is verzekerd op de eigen polis. Alleen als de uitvaartkosten hoger zijn dan het verzekerd bedrag op de eigen verzekering van het kind, wordt de resterende kosten vanuit de kinderdekking vergoed tot maximaal de noodzakelijke uitvaartkosten en het gemiddelde verzekerde bedrag van de ouders.

4.4 Wanneer keren wij uit?

Wij keren het bedrag alleen uit wanneer u voldoet aan de volgende voorwaarden:

- 1) U of de andere ouder heeft bij DLE een verzekering afgesloten;
- 2) U heeft het kind aangemeld bij DLE voor het 18^e levensjaar;
- 3) U kunt van het overleden kind een bewijs van de Burgerlijke Stand laten zien;
- 4) De uitvaart wordt verzorgd door Uitvaartverzorging DLE Emmen, DELU Uitvaartzorg Hogeveen of na toestemming van DLE een andere uitvaartonderneming.

4.5 Zijn levenloos geboren kinderen meeverzekerd?

Wanneer een kind overlijdt voor, tijdens of binnen 30 dagen na de geboorte vergoeden wij maximaal 30% van het gemiddeld verzekerde bedrag van de ouders. Het eventueel verzekerd bedrag van DLE Grafbedekkings- en asbestemmingsverzekering wordt hierbij buiten beschouwing gelaten. De vergoeding geldt voor alleen die kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvaart. De uitkering is nooit hoger dan de werkelijke uitvaartkosten. Noodzakelijke kosten zijn de kosten van de uitvaartkist, vervoer, verzorging, de uitvaartverzorger, crematie of begrafenissen.

4.6 Wanneer zijn kinderen niet gratis meeverzekerd?

Kinderen en levenloos geboren kinderen zijn niet meer meeverzekerd als:

- U uw verzekering heeft stopgezet.
- Wij uw verzekering hebben stopgezet of hebben beëindigd door een betalingsachterstand.
- De verzekerde is overleden.
- Het kind 18 jaar wordt. Uw kind ontvangt een eigen polis, waarvoor een premie betaald moet worden.

5. Wanneer en door wie moet de premie worden betaald?

5.1 Wie moet de premie betalen?

De verzekeringnemer is verantwoordelijk voor het (tijdig) betalen van de premie.

5.2 Wanneer moet de premie betaald worden?

U betaalt de premie vooraf per maand, kwartaal, halfjaar, jaar of in één keer (koopsom).

5.3 Wat gebeurt er wanneer de premie niet of niet tijdig wordt betaald?

Wij sturen u een herinnering wanneer u niet tijdig betaalt. Indien wij na deze herinnering geen betaling ontvangen zullen wij u nog eens tweemaal aanschrijven en/of telefonisch contact zoeken. Indien wij na de tweede herinnering uw betaling niet binnen de vastgestelde termijn hebben ontvangen zijn wij genoodzaakt uw natura uitvaartverzekering buiten werking te stellen. Dat betekent dat de verzekering wel aangehouden blijft maar dat u tijdelijk geen dekking heeft. Vanaf dat moment zal in geval van overlijden geen uitkering plaatsvinden. U blijft de premie wel verschuldigd. Wanneer de betaling is voldaan zal de dekking weer gelden.

Mocht na de derde en tevens laatste herinnering geen betaling volgen zullen wij een incassoprocedure opstarten. Is na de incassoprocedure de premie nog niet betaald, dan zullen wij uw verzekering beëindigen.

6. Kan de verzekering worden opgezegd of stopgezet?

6.1 Kan de verzekering worden opgezegd?

U kunt uw verzekering opzeggen. Dit dient u schriftelijk, per e-mail of via het contactformulier op onze website aan ons te melden. De opzegtermijn bedraagt één maand voor de eerstvolgende premiebetaling. U bent vanaf dat moment niet meer verzekerd en u ontvangt geen uitkering bij overlijden.

6.2 Kan de verzekering worden stopgezet?

Wanneer u geen premie meer wenst te betalen maar wel verzekerd wilt blijven, kunt u de verzekering “premienvrij” maken. Uw verzekering wordt op dat moment omgezet in een koopsom.

Als u uw verzekering premienvrij maakt, is het bedrag wat na uw overlijden wordt uitgekeerd lager dan wanneer u premie blijft betalen. Dat kan betekenen dat u hierdoor onvoldoende bent verzekerd voor de kosten van uw uitvaart. Premienvrijmaking is mogelijk wanneer u voldoet aan de volgende voorwaarden:

- de verzekering is minimaal 5 jaar van kracht geweest
- u heeft uw verzoek om de verzekering premienvrij te maken schriftelijk, per e-mail of het contactformulier op onze website ingediend.

De waarde zal worden vastgesteld overeenkomstig de bij DLE gevolgde actuariële methode onder aftrek van kosten. De berekende premienvrije waarde dient tenminste € 250,- per polis te bedragen.

6.3 Kan de verzekering worden afgekocht?

Het afkopen van de verzekering is niet mogelijk.

7. Wie regelt de uitvaart?

7.1 Overlijden melden

Wanneer de verzekerde is overleden dient dit direct gemeld te worden bij DLE.

7.2 Keuze uitvaartverzorger

De uitvaart wordt uitgevoerd door Uitvaartverzorging DLE Emmen of DELU uitvaartzorg Hoogeveen, tenzij verzekeringsnemer of nabestaanden een voorkeur hebben voor een bepaalde uitvaartonderneming. Deze keuze zullen wij honoreren, waarbij gewezen wordt op de polisvoorwaarden artikel 3.3.

DLE is niet aansprakelijk voor schade, die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet naar wens nakomen van de van de opdracht door de betreffende uitvaartonderneming.

8. Aan wie keren wij uit?

8.1 Uitkering aan de uitvaartverzorger

Na het melden van overlijden zal de uitvaartverzorger de uitvaart regelen. De kosten van de uitvaart zullen wij vergoeden aan de uitvaartverzorger tot maximaal het verzekerde bedrag, rekening houdend met de voorwaarden benoemd in artikel 3.3. De vergoeding wordt uitgekeerd na ontvangst van de rekening van de uitvaartverzorger, de polis met een bewijs van overlijden. Blijft er geld over?

Dan kunnen kosten direct gerelateerd aan de uitvaart gedeclareerd worden door de nabestaanden op vertoon van akte van overlijden, kopie bankpas begunstigde, factuur en betaalbewijs.

8.2 Uitkering aan de opdrachtgever

Wanneer nabestaanden zelf een uitvaart regelen, worden de kosten van de uitvaart tot maximaal het verzekerde bedrag en rekening houdend met de voorwaarden benoemd in artikel 3.3, vergoed worden aan de nabestaanden. De vergoeding zal uitgekeerd worden na ontvangst van de akte van overlijden, een kopie van de bankpas, de facturen van de uitvaartkosten die direct betrekking hebben op de uitvaart en een betaalbewijs.

8.3 Tot wanneer kunnen kosten gedeclareerd worden?

Kosten die direct aan de uitvaart gerelateerd zijn dienen binnen één jaar na het tijdstip van overlijden gedeclareerd te worden. Na één jaar vervallen de rechten op een vergoeding.

Wanneer blijkt dat verzekerden 120 jaar of ouder zijn, waarbij geldt dat wij geen bericht hebben ontvangen van hun overlijden, zullen wij deze verwijderen uit ons verzekerdenbestand. De uit deze verzekering voorkomende rechten vervallen dan aan DLE.

9. Wat is nog meer belangrijk om te weten over uw natura uitvaartverzekering?

9.1 Contactgegevens

Het is belangrijk dat uw juiste contactgegevens bij DLE bekend zijn. Denkt u hierbij aan het tijdig melden van een verhuizing naar een nieuw adres, het doorgeven van een nieuw of gewijzigd e-mailadres. Op deze manier kunnen wij u bereiken voor het verstrekken van informatie over uw polis.

9.2 Persoonlijke gegevens

Wijzigingen in een persoonlijke situatie kunnen gevolgen hebben voor uw verzekering. Wanneer iets wijzigt door bijvoorbeeld gezinsuitbreiding of een echtscheiding vernemen wij dit graag direct, zodat wij u kunnen informeren over de gevolgen voor uw verzekering.

9.3 Persoonsgegevens

DLE is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Hoe wij met uw gegevens omgaan en waarom wij deze gegevens gebruiken hebben wij vermeld in onze privacyverklaring. Deze vindt u terug op onze website <https://www.dle.nl/privacyverklaring/>.

9.4 Herziening van de polisvoorwaarden

DLE heeft het recht om de voorwaarden van de onderhavige dekking eenzijdig en en-bloc te herzien. Wanneer dit gebeurt zullen wij u melden per wanneer deze wijzigingen in werking treden. Wanneer de verzekeringsnemer niet akkoord gaat met deze herziening, kan hij de verzekering stopzetten indien de beëindiging van de verzekering binnen 30 dagen na het inwerking treden van de nieuwe polisvoorwaarden schriftelijk per e-mail of via het contactformulier op onze website is gemeld aan DLE.

Wanneer wij binnen 30 dagen geen schriftelijke opzegging hebben ontvangen, dan wordt de verzekering voortgezet tegen de nieuwe verzekeringsvoorwaarden en/of tegen de nieuwe premie.

9.5 Afwijkende bepalingen

Wanneer er op uw polis iets anders staat dan in de polisvoorwaarden, dan gaat dat wat op uw polis staat vermeld voor.

9.6 Niet voorziene gevallen

In alle gevallen waarin deze verzekeringsvoorwaarden niet in voorzien, beslist DLE na overleg met de verzekeringsnemer. Indien deze wettelijk minderjarig is vindt het overleg plaats met de wettelijk vertegenwoordiger. Wij handelen naar redelijkheid.

9.7 Nederlands recht

Op uw verzekering is het Nederlands recht van toepassing.

9.8 Wet- en regelgeving

Deze polisvoorwaarden zijn gebaseerd op wetten en regelgeving die gelden op het moment dat deze voorwaarden zijn gepubliceerd. Wanneer wetten en/of regels na dit moment wijzigen, is DLE niet aansprakelijk voor eventueel directe of indirecte schade die u hiervan heeft.

9.9 Klachten

Wij streven naar een optimale dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u wilt reageren op onze dienstverlening, waarmee u ons helpt kritisch te zijn. Dankzij uw terugkoppeling helpt u ons om onszelf te blijven ontwikkelen. Onze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk (zijn) ingediend. Een klacht kunt u ter attentie van de directie indienen via het contactformulier op [dle.nl](https://www.dle.nl), mailen naar info@dle.nl of middels een brief aan DLE Natura Uitvaartverzekeringen N.V., Meerdijk 88, 7825 TH Emmen. De ingediende klacht bevat tenminste de naam en het adres van de indiener, de datum, het polisnummer en een duidelijke omschrijving van de klacht. Op onze website staat onze klachtenprocedure beschreven <https://www.dle.nl/uitvaart-verzekeren/algemene-voorwaarden/klachtenprocedure/>.

Wanneer u niet tevreden bent over de klachtenafhandeling kunt u binnen drie maanden de klacht voorleggen aan het Kifid, stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, of aan de burgerlijke rechter.