



## Algemene voorwaarden

Inshur B.V.

Juli 2022

## **1. Akkoord gaan met onze Algemene voorwaarden**

- 1.1. Als je ons vraagt om een premie offerte te verstrekken, dan ga je bewust akkoord met deze Algemene voorwaarden. We wijzen je specifiek op:
  - 1.1.1. Het artikel met de titel 'Gebruik van persoonsgegevens' en met name het lid over hoe wij 'gevoelige persoonsgegevens' gebruiken; en
  - 1.1.2. Het lid met de titel 'Kredietbeoordeling';
- 1.2. Het is in je eigen belang dat je deze voorwaarden goed leest en begrijpt.
- 1.3. Als deze Algemene voorwaarden of een deel ervan, niet duidelijk zijn of als je vragen hebt over onze relatie met jou, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.

## **2. Wettelijke status**

- 2.1. INSHUR ("we/wij", "ons" of "onze") is een handelsnaam van Inshur B.V. geautoriseerd en onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Onze vergunning kun je inzien op de website van de AFM, [www.afm.nl/nl-nl/professionals/registers](http://www.afm.nl/nl-nl/professionals/registers)
- 2.2. INSHUR is geen verzekeraar. Wij zijn bevoegd om op te treden als gevolmachtigd agent van de verzekeraar. Dit houdt in dat wij verzekeringscontracten mogen afsluiten uit naam van en voor rekening en risico van de verzekeraar. Daarnaast zijn wij bevoegd om namens de verzekeraar alle handelingen te verrichten voor het beheer en de uitvoering van het verzekeringscontract.

## **3. Onze dienstverlening**

### 3.1. Hulp met je beslissing

Wij sluiten verzekeringen af namens de verzekeraar, maar wij geven geen advies en doen geen persoonlijke aanbevelingen. Aan de hand van vragen die we je stellen, kunnen we wel je wensen en behoeften bepalen en op basis daarvan (het) bijpassende verzekeringsproduct(en) aanbieden. Daarna bepaal je zelf of je een verzekering wilt afsluiten en indien dat het geval is, welke.

Aangezien wij geen advies geven over verzekeringsproducten en geen persoonlijke aanbevelingen doen, stem je ermee in dat, door het gebruik van de INSHUR website en door akkoord te gaan met onze voorwaarden, je zelf controleert of sprake is een verzekeringsproduct dat voorziet in jouw wensen en behoeften en daarmee geschikt is voor jou.

### 3.2. Onze rol

- 3.2.1. INSHUR verleent diensten als gevolmachtigd agent met een mobiele webapplicatie ("de INSHUR App"). Gebruikers van de INSHUR App ("je/jij" of "jou/jouw") zijn akkoord gegaan met en begrijpen deze Algemene voorwaarden.
- 3.2.2. Wij treden op als gevolmachtigd agent voor de verzekeraar op basis van een volmachtovereenkomst. Voordat de verzekeringsovereenkomst met jou tot stand wordt gebracht, bevestigen wij de naam van de verzekeraar van de verzekering die jij hebt gekozen.

3.2.3. INSHUR en de verzekeraars namens wie wij als gevolmachtigd agent optreden, hebben geen direct of indirect aandeel van meer dan 10% van het stemrecht of kapitaal in elkaar.

### 3.3. Klachten en compensatie

Wij streven ernaar jou te allen tijde uitzonderlijk goede service te bieden. Mocht je toch niet tevreden zijn over INSHUR, de INSHUR App of over je verzekering dan kun je gebruik maken van onze klachtenprocedure. Deze werkt als volgt:

- i. Als je ergens klachten over hebt, neem dan in de eerste plaats contact met ons op, zodat we kunnen proberen je klachten zelf op te lossen.

Tel: +31 20 241 5744

Email: [helpen@inshur.nl](mailto:helpen@inshur.nl)

Post: Inshur B.V. Kingsfordweg 151, 1043 GR Amsterdam

- ii. Wij streven ernaar alle klachten binnen drie werkdagen op te lossen. Werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, exclusief feestdagen.

- iii. Als we je klacht niet binnen drie werkdagen kunnen oplossen, dan houden we je op de hoogte van de ontwikkelingen. We komen zo snel mogelijk met een beslissing.

- iv. Vervolgens kun je een klacht indienen via de stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ("Kifid").

Adres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 333 8 999

Email: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

Website: <https://www.kifid.nl/>

Bovendien kun je online uitspraak laten doen over een geschil op het *Online Dispute Resolution* platform van de Europese Commissie. Je vindt dit platform en meer informatie hierover op: <https://ec.europa.eu/odr>

### 3.4. Verzekering afsluiten

3.4.1. De INSHUR App geeft je de mogelijkheid om een verzekering af te sluiten via onze geïntegreerde mobiele webservice.

3.4.2. Informatie over de dekking is opgenomen in je polisblad, de polisvoorwaarden en eventueel andere relevante documenten.

3.4.3. Na bevestiging dat je deze Algemene voorwaarden aanvaardt, worden het polisblad en de polisvoorwaarden naar het door jou opgegeven emailadres gestuurd.

3.4.4. Verzekeringen die je afsluit met de INSHUR App, zijn alleen geldig in het land of de landen die zijn genoemd op de polis.

3.4.5. Je gaat akkoord met en je houdt je aan de beperkingen van het polisblad, de polisvoorwaarden en eventuele bijlagen die verbonden zijn aan de polis.

3.4.6. Door het accepteren van deze Algemene voorwaarden ga je ermee akkoord dat je de

verzekeringsdocumenten elektronisch ontvangt.

### 3.5. Betaling voor onze diensten

#### 3.5.1. Offertes:

- i. Je begrijpt dat premie offertes alleen gelden en gegarandeerd zijn, zolang je de mobiele webpagina met de offerte open hebt staan op je scherm, tenzij we iets anders aangeven.
- ii. Alle betalingen verlopen via een extern betalingsproces dat wordt aangeboden via een externe betaaldienstverlener (aanbieder van betalingsdiensten).
- iii. Als je het premie voorstel accepteert, ga je akkoord met het betalen van de verzekeringspremie.

#### 3.5.2. Betalen voor verzekeringen:

- i. Je betaalt de volledige verzekeringspremie vooruit met je bankpas of creditcard; of
- ii. Je betaalt de verzekeringspremie en kosten vooruit in maandelijkse termijnen.
- ii. Je stemt ermee in dat wij of de betaaldienstverlener, een opdracht sturen naar de financiële instelling die jouw betaalkaart heeft uitgegeven, om betalingen te doen vanuit jouw bijbehorende rekening, conform de polisvoorwaarden van jouw verzekeringscontract of conform de door jou gegeven volmacht voor maandelijkse incasso

### 3.6. Beheer van geld

- 3.6.1. Wij treden op als gevolmachtigd agent van de verzekeraar voor het innen en eventueel terugbetalen van premie aan polishouders. Onze volmachtovereenkomst met verzekeraars bepaalt dat alle premie die je ons betaalt, door ons worden beheerd namens de verzekeraar. Conform deze overeenkomst wordt premie die op de bankrekening van INSHUR is gestort, behandeld alsof de premie is ontvangen door de verzekeraar. Terugbetaling van de premie wordt behandeld als ontvangen door jou, wanneer het werkelijke bedrag is uitbetaald door ons.
- 3.6.2. De desbetreffende verzekeraar van een verzekeringscontract draagt het risico van schade die ontstaat in het geval van opheffing, liquidatie, bewindvoering of insolventie van INSHUR.
- 3.6.3. Indien de aard van de verzekering dit toestaat, werken wij met externe partijen om je de mogelijkheid te bieden de premie in termijnen te betalen. In dit geval zijn de algemene voorwaarden van de externe partij eveneens van toepassing.

### 3.7. Beëindiging van de zakelijke relatie tussen jou en INSHUR

- 3.7.1. Onder voorwaarde dat je eventueel nog uitstaande premie en kosten direct betaalt, kun je ons informeren dat je niet langer zaken met ons wilt doen. Hiervoor brengen wij geen boete in rekening. De aankondiging moet duidelijk zijn en treedt direct in werking.
- 3.7.2. Als er omstandigheden zijn, waardoor wij denken dat wij onze diensten aan jou niet kunnen voortzetten, dan nemen wij contact met je op voor overleg. Dat doen wij minimaal twee maal.
- 3.7.3. Als we de situatie niet kunnen verbeteren, dan informeren wij je over ons besluit om de relatie te beëindigen.

De relatie wordt afgebouwd gedurende een door ons aangegeven termijn, afhankelijk van de reden voor beëindiging.

3.7.4. De activiteiten worden niet beëindigd, zonder jou als polishouder eerst te informeren over de reden voor beëindiging (zoals hieronder uiteengezet).

3.7.5. Redenen voor beëindiging zijn onder andere:

- i. het niet betalen van premie of vergoedingen;
- ii. het niet verschaffen van de gevraagde documentatie of informatie;
- iii. het bewust niet voldoen aan de voorwaarden zoals beschreven in de Algemene voorwaarden of de documentatie van de verzekeraar;
- iv. bewust onjuiste voorstelling of verhulling, of een poging tot fraude;
- v. bedreiging of beledigend gedrag of taalgebruik, of het intimideren of treiteren van ons personeel of leveranciers.

3.7.6. Je bent verplicht te betalen voor verzekeringscontracten die zijn aangegaan voor de beëindiging van onze relatie.

### 3.8. Jouw verantwoordelijkheden

3.8.1. Je bent verplicht juiste en volledige informatie te verstrekken aan de verzekeraar. Dit betekent dat je inzicht moet geven in alle voor het te verzekeren risico relevante omstandigheden. Daarbij moet je de omvang en complexiteit van je bedrijfsactiviteiten in aanmerking nemen. Je hebt een verplichting tot het doen van redelijk onderzoek om deze informatie te identificeren en te verifiëren.

3.8.2. Deze verplichting omvat informatie waarvan jij en, indien van toepassing, je hoger management, mensen die verantwoordelijk zijn voor het afsluiten van verzekeringen of andere externe partijen, op de hoogte zijn of zouden moeten zijn. Dit betreft ook alle informatie die de beoordeling door de verzekeraar zou beïnvloeden of die voor de verzekeraar aanleiding zou zijn om nadere informatie in te winnen.

3.8.3. Voorbeelden van relevante omstandigheden zijn:

- i. speciale of ongebruikelijke omstandigheden met betrekking tot het risico;
- ii. specifieke zorgen die ertoe hebben geleid dat je probeert het risico te verzekeren;
- iii. feiten of omstandigheden die betrekking hebben op jouw strafrechtelijk verleden over de afgelopen 8 jaar, waaronder mede begrepen verkeersovertredingen en/of veroordelingen.

3.8.4. De informatie moet zo worden verstrekt dat het duidelijk en toegankelijk is voor een verzekeraar. Als je niet zeker weet of je bepaalde informatie moet verschaffen, neem dan contact met ons op.

3.8.5. Als je onjuiste of onvolledige informatie verstrekt, kan de verzekeraar verschillende rechtsmiddelen inzetten. Als het verzuim opzettelijk, bewust of roekeloos was, kan de verzekeraar het verzekeringscontract opzeggen en de premie behouden.

Als het verzuim niet opzettelijk, bewust of roekeloos was, kan de verzekeraar het verzekeringscontract opzeggen, een schade-uitkering proportioneel verlagen of de polisvoorwaarden aanpassen en op basis daarvan de schade beoordelen.

3.8.6. Bij de verlenging van en tijdens de duur van het verzekeringscontract moet je altijd volledige en juiste informatie verstrekken wanneer wij ernaar vragen. Dit geldt ook voor je antwoorden met betrekking tot veronderstellingen waar je mee akkoord gaat.

3.8.7. Het is belangrijk dat je alle verzekeringsdocumenten leest die aan jou verstrekt worden zodat je op de hoogte bent van de dekking, de uitsluitingen en andere voorwaarden die van toepassing zijn. We wijzen je met name op je verplichtingen want als je daar niet aan voldoet, kan dat je polis ongeldig maken. Dat betekent dat een schade mogelijk niet wordt uitbetaald.

3.8.8. Je moet ons onmiddellijk informeren over veranderingen in omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de verzekeringsdekking of op onze dienstverlening. Voorbeelden zijn verkeersovertredingen, veroordelingen of aanpassingen aan het verzekerd voertuig. Dat kan met de INSHUR App. Als het niet mogelijk is je informatie te updaten met de INSHUR App, dan kan dat telefonisch via (+31) 020 241 5744 of per email [helpen@inshur.nl](mailto:helpen@inshur.nl) Als je ergens niet zeker van bent, neem dan contact met ons op voor advies.

### 3.9. Hou ons op de hoogte

3.9.1. Het is jouw verantwoordelijkheid om ons op de hoogte te houden over:

- i. veranderingen in je persoonsgegevens, waaronder naam, adres, rijbewijs, (eventueel) taxivergunning en contactgegevens;
- ii. veranderingen in de informatie over het verzekerd voertuig, waaronder schorsing van je kenteken of aanpassingen aan je voertuig.

3.9.2. Als je ons niet over deze veranderingen informeert, dan kan het zijn dat je teveel premie in rekening wordt gebracht en je verplicht bent dat te betalen, of dat je dekking ongeldig is.

### 3.10. Gebruik van persoonsgegevens

3.10.1. INSHUR verwerkt persoonsgegevens die wij van of over jou verkrijgen in het kader van onze dienstverlening, conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en in overeenstemming met ons gegevensbeschermings- en privacybeleid.

3.10.2. Je bevestigt dat de informatie die je ons verstrekt juist is en je begrijpt dat wij jouw informatie zullen:  
(a) gebruiken om je achtergrond te onderzoeken;  
(b) doorsturen aan een verzekeraar; en  
(c) verder gebruiken zoals uitgelegd in onze privacyverklaring ("privacyverklaring").

3.10.3. Indien verzekeraars en andere relevante dienstverleners of leveranciers ons ondersteunen bij onze bedrijfsvoering en naleving van regels, moeten wij dergelijke informatie aan hen doorgeven.

### 3.11. Goedgekeurde platforms en telematics

3.11.1. Wij kunnen met externe partijen die werken via apps of een web-based platform (een "goedgekeurd platform"), samenwerkingsovereenkomsten aangaan.

Op grond daarvan kunnen wij verzekeringen aanbieden aan gebruikers van hun dienst (“goedgekeurde platform dienst”).

3.11.2. Als je de gebruiker bent van een goedgekeurd platform, dan begrijp je en ga je ermee akkoord dat om jouw verzekering te kunnen beheren:

- i. INSHUR informatie vraagt van het goedgekeurde platform;
- ii. de desbetreffende informatie het volgende kan omvatten:

- ii.1. de exacte tijden waarop je hebt gewerkt met het goedgekeurde platform,
- ii.2. jouw door het goedgekeurde platform beheerde gegevens,
- ii.3. informatie over jouw gebruik van het goedgekeurde platform

3.11.3. Wij houden ons het recht voor om goedgekeurde platforms te informeren over het opzeggen van verzekeringscontracten en het niet betalen van premie.

3.11.4. Als het goedgekeurd platform Uber B.V. en bij Uber aangesloten organisaties (“Uber”) betreft, geef je INSHUR toestemming informatie over jou op te vragen. Je geeft INSHUR ook toestemming informatie op te vragen over je verzekeringsaanvraag of je gebruik van het technologieplatform en de app van Uber voor de aanvraag en administratie van jouw verzekering. Je geeft Uber toestemming deze informatie te delen. Het gaat onder andere om, maar is niet beperkt tot, je contactgegevens, gegevens over je auto en je status, inclusief beoordeling. Je gaat ermee akkoord dat INSHUR deze informatie gebruikt voor alles wat te maken heeft met het regelen, afsluiten en administreren van je verzekering(en) en voor doorlopende informatievoorziening met betrekking tot je verzekering(en).

3.11.5. INSHUR heeft het recht om *telematics*/locatiediensten te gebruiken.

3.11.6. Als *telematics*/locatiediensten een integraal onderdeel zijn van het beheer van jouw verzekeringen, dan begrijp je dat je de locatiediensten voor INSHUR moet aanzetten, zolang je via ons verzekerd bent.

3.11.7. Als je in dat geval locatiediensten uitzet, dan begrijp je en stem je ermee in dat wij je verzekeringscontract en/of je INSHUR account kunnen beëindigen.

### 3.12. Kredietbeoordeling

3.12.1. Wij en andere externe partijen die betrokken zijn bij het afsluiten of beheren van je verzekering kunnen openbare en persoonsgegevens uit verschillende bronnen gebruiken zoals kredietbeoordelingsbureaus.

3.12.2. Wij gebruiken de gegevens om voor jou de meest geschikte premie en betalingsopties te bepalen en om fraude te voorkomen.

3.12.3. Zoekopdrachten voor kredietbeoordeling worden opgenomen in je kredietrapport, ongeacht of je aanvraag wordt voortgezet. Als je hierover vragen hebt, neem dan gerust contact met ons op.

### 3.13. Belangenverstremgeling

3.13.1. Het kan voorkomen dat wij, en/of een van de met ons samenwerkende partijen, te maken krijgen met mogelijke belangenverstremgeling met de relatie met jou.

3.13.2. Zodra wij ons bewust worden van mogelijke belangenverstremgeling, dan informeren we je hierover.

We leggen dan uit welke stappen wij nemen om een eerlijke behandeling te verzekeren en vragen vervolgens je toestemming voordat we je opdracht uitvoeren

### 3.14. Regelingen voor schadebehandeling

3.14.1. Besteed aandacht aan de verplichte procedures in het geval van een schademelding. Uitleg hierover vind je in je polisvoorwaarden.

3.14.2. Bij schade moet je binnen 24 uur contact met ons opnemen. Je kunt je schade melden door:

- i. te bellen met de hulplijn die in je polisvoorwaarden staat. Je vindt het nummer ook op de website en/of in de INSHUR App;
- ii. te bellen met het nummer voor schademelding. Het nummer vind je op de website en/of in de INSHUR App; en
- iii. via de sectie 'schade' in de INSHUR App.

3.14.3. Je gaat ermee akkoord dat je je uiterste best doet om ons schadeteam alle informatie te verschaffen die verband houdt met de door jou geleden schade, of met een ongeval waar jij bij betrokken bent en waarvoor jouw verzekering kan worden aangesproken.

### 3.15. Aanbiedingen

3.15.1. Beslissingen over aanbiedingen, evenals de voorwaarden en vragen die daarmee verband houden, liggen volledig bij ons.

3.15.2. Promotietegoed:

- i. Wij kunnen je vouchers, credit op je account en/of andere promotietegoeden bieden, die je kunt gebruiken ("promotietegoed").
- ii. Om je promotie tegoed te kunnen gebruiken, moet je het promotietegoed activeren door online de unieke code die je hebt ontvangen ("unieke code"), in te voeren: als nieuwe gebruiker van de INSHUR App doe je dat als je je registreert voor een INSHUR account; als je al gebruiker bent voer je de code in via je INSHUR account.
- iii. Door deze unieke code in te voeren, bevestig je dat je instemt met de voorwaarden en eventuele bijzondere voorwaarden die gelden voor het promotietegoed.
- iv. Zodra je je promotietegoed inwisselt zijn al deze voorwaarden tussen ons en jou als houder van het promotietegoed van toepassing.
- v. Een promotietegoed kan niet worden gerestitueerd, ingewisseld voor geld of overgedragen.
- vi. Een promotietegoed (en een bijbehorende unieke code) mag maar één keer door de houder gebruikt worden. Het mag zonder onze schriftelijke toestemming vooraf in geen enkele vorm direct of indirect worden gekopieerd, gereproduceerd, verspreid of gepubliceerd, of opgeslagen in een systeem voor het ophalen van gegevens.
- vii. Personen met een INSHUR-account die een unieke code ontvangen voor een doorverwijzing (een "unieke code voor doorverwijzing"), ontvangen het bijbehorende promotietegoed eenmalig.



Je ontvangt de unieke code voor doorverwijzing, zodra de doorverwezen partij zich heeft geregistreerd voor een INSHUR account.

- viii. Wij houden ons het recht voor om, om welke reden dan ook en op elk moment, een promotietegoed in te trekken of te deactiveren.

### 3.16. Andere zaken

3.16.1. Wij hebben het recht de onderhavige Algemene voorwaarden te wijzigen en wij kondigen wijzigingen altijd vooraf, binnen een redelijke termijn, aan.

3.16.2. Op de INSHUR website vind je de meest actuele versie van deze voorwaarden.

3.16.3. Op deze Algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing en de voorwaarden worden volgens Nederlands recht geïnterpreteerd.

3.16.4. Eventuele geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Algemene voorwaarden, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechtbank.

3.16.5. Wij wijzen je op je verantwoordelijkheid om regelmatig onze mails te controleren en ervoor te zorgen dat deze niet in de spam- of junk- mail folder belanden.

3.16.6. Wij houden ons het recht voor om, geheel naar eigen inzicht, een gebruiker het gebruik van de INSHUR App, of een deel daarvan, te weigeren.

3.16.7. Wij zijn naar jou toe niet aansprakelijk voor schade die ontstaat in verband met een verzekering of een door jou gemelde schade met betrekking tot een ongeval. Contractuele, wettelijke of andere aansprakelijkheid met betrekking tot de verzekering bestaat slechts tussen jou en de verzekeraar. Wij zijn naar jou toe niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van onze dienstverlening, met uitzondering van schade die ontstaat door nalatigheid of opzettelijk wangedrag van onze kant. Als wij aansprakelijk zijn, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot de waarde van de vergoeding die wij hebben ontvangen voor het afsluiten van je verzekering.

**De Algemene voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op 1 juli 2022.**