

flora
by Ethias



**VERZEKERING BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID PRIVÉLEVEN FLORA
(FAMILIALE VERZEKERING)**

Algemene voorwaarden

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Wie is wie?	5
2.1. De verzekerden	5
2.1.1. De hoofdverzekerden	5
2.1.2. De aanvullende verzekerden	5
2.2. De verzekeraar	6
2.3. De derde	6
3. Tegen welke risico's ben je verzekerd?	7
3.1. De basiswaarborg: de aansprakelijkheid privéleven van de verzekerden	7
3.1.1. Kinderen	8
3.1.2. Dieren	8
3.1.3. Mobiliteit	9
3.1.4. Sport en vrije tijd	10
3.1.5. Vakanties en tijdelijke verblijven	10
3.1.6. Vrijwilligerswerk	10
3.1.7. Huispersoneel en gezinshulp	11
3.1.8. Terreinen en gebouwen	11
3.2. Waarborguitbreidingen Flora	12
3.2.1. De BOB-waarborg	12
3.2.2. Burenhinder	12
3.2.3. Vrijwillige hulpverlening van een derde	12
3.2.4. Reddingskosten	13
3.3. Optionele waarborgen	13
3.3.1. Rechtsbijstand privéleven	13
3.3.2. Persoonlijke schade van de verzekerden	15
4. Waar is de verzekering geldig?	16
5. In welke gevallen ben je niet verzekerd?	17
6. Hoeveel betaalt Flora bij een schadegeval?	18
6.1. Tussenkostdrempel	18
6.2. Tussenkostplafonds	18
6.2.1. Voor de waarborg «Aansprakelijkheid privéleven van de verzekerden» en de uitbreidingen daarvan	18
6.2.2. Voor de waarborg «Rechtsbijstand privéleven»	19
6.2.3. Voor de waarborg «Persoonlijke schade van de verzekerden»	19
7. Wat zijn jouw verplichtingen?	20
7.1. Bij het afsluiten van het contract	20
7.2. Tijdens de looptijd van het contract	20
7.3. Bij een schadegeval	20

8. Wat gebeurt er als jij je verplichtingen niet nakomt?	21
9. Hoe wordt je schadedossier «Rechtsbijstand privéleven» behandeld?	22
9.1. Geschillenbeheer	22
9.2. Objectiviteitsclausule	22
9.3. Belangenconflict	23
10. Kan Flora verhaal uitoefenen? Tegen wie?	24
10.1. Verhaal tegen derden	24
10.2. Verhaal tegen personen die onder de verzekeringsdekking vallen	24
11. Voor hoelang sluit je het verzekeringscontract af?	25
12. Wat moet je weten over je verzekeringspremie?	26
12.1. De premie	26
12.2. Tariefaanpassing	26
12.3. Niet-betaling van de premie	26
12.4. Wijziging van het betaalmiddel	27
13. Hoe wordt de verzekering geïndexeerd?	28
13.1. Indexering van de premie	28
13.2. Indexering in geval van een schadegeval	28
13.2.1. Tussenkomstdrempel	28
13.2.2. Tussenkomstplafonds	29
14. Hoe wijzig of beëindig je jouw verzekeringscontract?	30
14.1. Wijziging van het risico	30
14.2. Opzegging van het contract op jouw verzoek	30
14.2.1. Algemene regel	30
14.2.2. Bijzondere gevallen	30
14.3. Opzegging van het contract door Flora	31
14.3.1. Algemene regel	31
14.3.2. Bijzondere gevallen	31
14.4. Overlijden	31
14.5. Verhuizing naar het buitenland	32
15. Wat moet je nog meer weten?	33
15.1. Wetgeving en bevoegde rechtbanken	33
15.2. Toezichtautoriteiten	33
15.3. Klachtenbeheer	33
15.4. Communicatiewijzen en talen	34
15.4.1. Communicatiewijze	34
15.4.2. Communicatietalen	34

1. Inleiding

De verzekering BA Privéleven Flora (ook BA Familiale of Familiale verzekering genoemd) dekt jou en de personen die onder jouw dak wonen (gezinsleden, cohousers, enz.) tegen de hieronder beschreven risico's.

In dit document vind je de algemene voorwaarden van je verzekering BA Privéleven. Samen met de bijzondere voorwaarden vormen ze jouw verzekeringscontract. Indien sommige regels in deze twee documenten verschillen, zijn de regels in de bijzondere voorwaarden van toepassing. Bij Flora betaal je een prijs die aangepast is aan je eigen situatie (bv. je woont alleen en hebt een hond in huis, je woont als koppel met kinderen...). Om onaangename verrassingen te voorkomen is het belangrijk dat je ons op de hoogte houdt van eventuele wijzigingen in je situatie. Wees gerust, Flora is een 100% digitale verzekeraar, dus je kan je situatie bijwerken in de Flora-app. We communiceren voornamelijk via de app of per e-mail; via deze app kan je ook een schadegeval aangeven.

Heb je nog vragen? Neem dan rechtstreeks contact met ons op via de app. Alles is er duidelijk en eenvoudig.

2. Wie is wie?

2.1. De verzekerden

Voor meer duidelijkheid heeft Flora de personen die de hoedanigheid van verzekerde hebben in je verzekeringscontract vastgelegd in twee categorieën: de hoofdverzekerden en de aanvullende verzekerden.

In deze algemene voorwaarden richt Flora zich soms tot de hoofdverzekerden en soms tot de aanvullende verzekerden. Wanneer het niet wordt gespecificeerd, zijn beide categorieën van verzekerden betrokken.

2.1.1. De hoofdverzekerden

- Jij, als verzekeringnemer;
- Alle personen die met jou samenwonen (huwelijkspartner, kind(eren), familieleden, cohousers, enz.).

Al deze personen blijven verzekerd, ook als zij tijdelijk elders verblijven om gezondheidsredenen, voor een beroepsverplaatsing, voor hun studies of zelfs als zij op reis zijn. We beschouwen een verhuizing als tijdelijk, zolang er een voornemen is om naar huis terug te keren.

Als een van deze personen jouw huis definitief verlaat, blijft hij/zij toch verzekerd:

- zolang hij/zij economisch en hoofdzakelijk afhankelijk is van jou of van je huwelijkspartner;
- tot een jaar na zijn/haar vertrek, indien hij/zij niet economisch van jou afhankelijk is. Zo heeft hij/zij de tijd om een eigen verzekering af te sluiten.

2.1.2. De aanvullende verzekerden

- Personen die tijdelijk bij jou wonen (vakantie, familiefest, uitzonderlijke gebeurtenissen);
- Minderjarige kinderen die onder het gezag van een hoofdverzekerde staan;
- Personen die toezicht houden op jouw kinderen (of de kinderen die bij jou wonen) en/of jouw huisdieren. Deze personen mogen voor deze dienst vergoed worden, maar het mag niet om een beroepsactiviteit gaan (bv. een kinderverzorgster in een kinderdagverblijf). Let wel dat alleen hun aansprakelijkheid met betrekking tot dit toezicht gedekt is, en alleen voor de tijd van het toezicht (bv. je buurvrouw paste op je hond, maar zij liet hem tegen een auto springen die gestopt was om de weg te vragen);
- Je huispersoneel wanneer zij voor jou werken voor privédoeleinden, d.w.z. niet voor de beroepsactiviteit die je thuis uitoefent;
- Je eventuele gezinshelpers als ze voor privédoeleinden handelen.

2.2. De verzekeraar

Flora van Ethias, <https://flora.insure>, is een handelsmerk van Ethias nv, rue des Croisiers 24 te 4000 Luik.

2.3. De derde

Alle andere personen dan de hoofdverzekerden.

3. Tegen welke risico's ben je verzekerd?

3.1. De basiswaarborg: de aansprakelijkheid privéleven van de verzekerden

Flora beschermt de verzekerden tegen het risico dat zij op een dag een schadevergoeding moeten betalen aan een persoon (een derde) aan wie, door hun fout, materiële schade en/of letselschade is veroorzaakt.

In meer juridische termen dekt Flora de buitencontractuele aansprakelijkheidsschuld (artikelen 1382 tot 1386bis van het oude Burgerlijk Wetboek) die de hoofd- en aanvullende verzekerden in het kader van hun privéleven ten aanzien van derden kunnen oplopen wanneer zij aan hen (derden) materiële schade of letselschade veroorzaken.

Enkele voorbeelden:

- je loopt per ongeluk een voetganger omver terwijl je op je smartphone kijkt en verwondt hem;
- je kind laat zijn/haar draagbare speaker van het balkon vallen op het hoofd van een voorbijganger;
- de remmen van je step zijn versleten. Je hebt ze niet vervangen en je veroorzaakt een ongeval.

Onder «buitencontractuele aansprakelijkheid» verstaan wij de aansprakelijkheid die geen verband houdt met een contract. Je weet het misschien niet, maar je kan een contract afsluiten zonder een papieren document te ondertekenen. Zo sluit je bijvoorbeeld een contract met je buurman wanneer je mondeling met hem afspreekt dat je elke 15e van de maand zijn grasmaaier zal lenen.

Dit betekent concreet dat Flora:

- je zal verdedigen wanneer een derde je aansprakelijk stelt voor een schade die hij/zij heeft geleden, op voorwaarde dat hetgeen jou verweten wordt door dit contract gedekt is en er geen belangenconflict is tussen jou en Flora. Er zou bijvoorbeeld een belangenconflict tussen jou en Flora kunnen ontstaan wanneer het bedrag van de vordering veel hoger is dan je dekking of wanneer Flora haar verhaalrecht (regresvordering) tegen jou uitoefent;
- de aansprakelijkheid van de verzekerden ten aanzien van de slachtoffers dekt door de schade die zij geleden hebben te vergoeden, met inbegrip van interesten en kosten.

Hieronder vind je een lijst van de meest voorkomende situaties die in principe gedekt zijn. Voor elk van deze situaties verduidelijken we:

- wat gedekt is;
- de uitbreidingen die door Flora worden aangeboden;
- de uitsluitingen/beperkingen.

3.1.1. Kinderen

Flora dekt de schade die door de verzekerde kinderen aan derden (buren, vrienden, leerkrachten, grootouders, enz.) wordt veroorzaakt.

Zij dekt ook de aansprakelijkheid van de hoofdverzekerden die burgerlijk aansprakelijk worden gesteld voor de schade die door hun minderjarig kind wordt veroorzaakt (bv. je bent als ouder aansprakelijk als je kind met zijn/haar fiets de auto van een derde bekrast).

Uitbreidingen:

Flora dekt ook:

- de aansprakelijkheid van de hoofdverzekerden wanneer zij toezicht houden op de kinderen van derden, voor zover dit voor privédoeleinden en niet voor beroepsdoeleinden gebeurt; het feit dat je hier al dan niet voor betaald wordt is niet van belang;
- de aansprakelijkheid van de als hoofdverzekerden verzekerde kinderen die schade veroorzaken wanneer zij, zelfs tegen betaling, tijdens hun studie en buiten enige beroepsactiviteit diensten verlenen (voorbeeld: je kind wast de auto van de buurman en maakt krassen op de carrosserie);
- de hoofdverzekerden die burgerlijk aansprakelijk worden gesteld voor hun minderjarig kind, zelfs wanneer dit kind opzettelijk schade heeft veroorzaakt;
- de aansprakelijkheid van verzekerden jonger dan 16 jaar die opzettelijk schade hebben veroorzaakt;
- de aansprakelijkheid van personen die, buiten enige beroepsactiviteit, toezicht houden op een of meer van je kinderen, zelfs tegen vergoeding, in geval van schade die door deze kinderen aan derden wordt veroorzaakt. Deze aansprakelijkheid is echter alleen gedekt indien zij verband houdt met dit toezicht.

Uitsluitingen en beperkingen:

Flora dekt niet de aansprakelijkheid van minderjarige verzekerden van 16 jaar of ouder die opzettelijk schade hebben veroorzaakt aan een derde. In dit geval zal Flora de derde echter toch vergoeden als verzekeraar van de ouder die burgerlijk aansprakelijk is, d.w.z. jij of een andere hoofdverzekerde, maar Flora zal dit vervolgens verhalen op de jongere die de schade heeft veroorzaakt. Dit betekent dat deze laatste de schadevergoeding geheel of gedeeltelijk aan Flora zal moeten terugbetalen. Dit verhaal is echter beperkt tot een maximumbedrag van € 10.000,00 per schadegeval. Dit bedrag wordt niet geïndexeerd.

3.1.2. Dieren

Flora dekt de aansprakelijkheid van de hoofdverzekerden in geval van schade veroorzaakt door huisdieren (hond, kat, cavia, papegaai, enz.) die zij bezitten of die aan hen zijn toevertrouwd.

Met huisdieren bedoelen we tamme dieren die je bezit en verzorgt voor privédoeleinden.

Uitbreidingen:

Flora dekt ook:

- de aansprakelijkheid van personen die, buiten enige beroepsactiviteit, toezicht houden op een of meer van je kinderen, zelfs tegen vergoeding, in geval van schade die door deze kinderen aan derden wordt veroorzaakt. Deze aansprakelijkheid is echter enkel gedekt indien zij verband houdt met dit toezicht;
- de letselschade die door het huisdier van een hoofdverzekerde is veroorzaakt aan de aanvullende verzekerde die toezicht houdt op het dier.

Uitsluitingen:

Flora dekt niet:

- de schade veroorzaakt door dieren die niet als huisdier worden gehouden (bv.: wild);
- de schade veroorzaakt door rijpaarden.

3.1.3. Mobiliteit

Flora dekt de aansprakelijkheid van verzekerden die zich verplaatsen in geval van schade veroorzaakt aan derden, zelfs op de werkdag, wanneer de verzekerde:

- voetganger is;
- bestuurder of passagier is van een niet-gemotoriseerd verplaatsingstoestel (gewone fiets, skateboard, skeelers, enz.);
- bestuurder of passagier is van een elektrische fiets of een gemotoriseerd verplaatsingstoestel (hoverboard, elektrische step, elektrische rolstoel voor een persoon met een beperking...) dat niet onderworpen is aan de verplichte verzekering BA Motorrijtuigen.

Uitbreidingen:

- Flora dekt ook de schade die aan derden wordt veroorzaakt door een hoofdverzekerde die niet de wettelijke leeftijd heeft om een motor- of spoorvoertuig te besturen dat onderworpen is aan de verzekeringsplicht, maar die dit voertuig toch bestuurt zonder medeweten van zijn ouders of personen onder wiens toezicht hij staat («joyriding»). In dit geval zal Flora ook tussenkomen om de schade aan het voertuig dat door haar verzekerde wordt gebruikt te herstellen, op voorwaarde dat dit voertuig niet aan een van de hoofdverzekerden toebehoort en dat het zonder medeweten van de eigenaar werd gebruikt;
- Flora dekt ook de aansprakelijkheid van de verzekerden in geval van schade veroorzaakt aan derden door:
 - het gebruik van niet-gekoppelde aanhangwagens, grasmaaiers en soortgelijke toestellen;
 - het gebruik van zeilboten zonder motor van minder dan 300 kg of van boten/jetski's met een motor van maximum 8 KW.

Flora kent je ook een dekkingsuitbreiding toe als je de rol van «BOB» op je neemt (zie punt 3.2.1).

Uitsluiting:

Flora dekt niet de schade veroorzaakt door een verzekerde die bestuurder of passagier is van een motorrijtuig dat onderworpen is aan de verplichte verzekering BA Motorrijtuigen. Opgelet, de wet met betrekking tot deze verplichting verandert regelmatig en omdat iedereen de wet moet kennen, raden we je aan de website <https://mobilit.belgium.be/nl> aandachtig te lezen als je een nieuw verplaatsingstoestel koopt.

3.1.4. Sport en vrije tijd

Flora dekt de aansprakelijkheid van de hoofdverzekerde voor schade veroorzaakt aan derden tijdens sport- of vrijetijdsactiviteiten (tennis, hockey, theater, jeugdbewegingen, enz.).

Uitbreidingen:

Flora dekt ook de aansprakelijkheid van de verzekerden in geval van schade veroorzaakt aan derden door:

- het gebruik van gemotoriseerde toestellen, op voorwaarde dat dit gebruik niet onderworpen is aan de verplichte verzekering BA motorrijtuigen (bv. elektrische fiets van minder dan 25 km/u);
- het gebruik van drones van de Open-categorie die bij het opstijgen minder dan 1 kg wegen, als deze drones worden gebruikt in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden ervan.

3.1.5. Vakanties en tijdelijke verblijven

Flora dekt ook de aansprakelijkheid van de hoofdverzekerden in geval van schade veroorzaakt aan derden tijdens:

- een verblijf op een camping of in een caravan;
- een tijdelijk of occasioneel verblijf, voor privé- of beroepsdoeleinden, in een hotel of een soortgelijke accommodatie;
- een tijdelijk verblijf als patiënt in een ziekenhuisinstelling.

Uitbreiding:

Flora dekt ook de materiële schade veroorzaakt door brand, vuur, ontploffing of rook ten gevolge van vuur of brand, water of glasbreuk tijdens een tijdelijk of occasioneel verblijf, voor privé- of beroepsdoeleinden, in een hotel of gelijkaardige accommodatie.

3.1.6. Vrijwilligerswerk

Flora dekt de aansprakelijkheid van de verzekerden in geval van schade aan derden wanneer zij vrijwilligerswerk doen binnen een feitelijke vereniging of een privaatrechtelijke of publiekrechtelijke rechtspersoon zonder winst oogmerk (voorbeelden: vrijwilligerswerk voor het Rode Kruis, lid van een buurtcomité, lid van een jeugdbeweging, verenigingswerk, diensten van burger aan burger...).

3.1.7. Huispersoneel en gezinshulp

Flora dekt de aansprakelijkheid van de persoon die instaat voor het onderhoud van je woning en/of de buitenkant ervan, alsook die van je eventuele gezinshelpers wanneer zij voor privédoeleinden en niet voor beroepsdoeleinden voor je werken en schade berokkenen aan een derde (voorbeeld: tijdens het schoonmaken van je slaapkamerraam laat je huishoudhulp een emmer op de auto van je buur vallen).

Uitbreiding:

Flora dekt ook de aansprakelijkheid van jezelf en van de andere hoofdverzekerden voor zowel de materiële schade (voorwerp/dier) als de lichamelijke schade (letsels) die jullie veroorzaken aan het huispersoneel en de gezinshelpers wanneer zij in je woning werken voor privédoeleinden.

3.1.8. Terreinen en gebouwen

Flora dekt ook de aansprakelijkheid van de hoofdverzekerden in geval van schade veroorzaakt aan derden door:

- gebouwen of delen van gebouwen, alsook de inhoud daarvan, die door de hoofdverzekerden als hoofd- of als tweede verblijf worden bewoond (bijv. je balkon stort in op de auto van je buur);
- gebouwen of delen van gebouwen die niet door een van de hoofdverzekerden worden bewoond, maar waarvan zij eigenaar zijn;
- studentenverblijven die door de hoofdverzekerden voor de duur van hun studie worden bewoond;
- terreinen die eigendom zijn van een van de hoofdverzekerden;
- bouw-, verbouwings- of onderhoudswerkzaamheden aan het hoofd- of tweede verblijf van een van de hoofdverzekerden;
- het gebruik van personen- en goederenliften, op voorwaarde dat er in de voorbije 12 maanden een technische onderhoudsbeurt werd uitgevoerd door een erkend bedrijf.

Uitsluitingen:

Flora dekt niet:

- de materiële schade veroorzaakt door vuur, brand, ontploffing of rook ten gevolge van vuur of brand ontstaan in of verspreid door het gebouw waarvan de verzekerde eigenaar, huurder of bewoner is, evenwel met uitzondering van de schade tijdens een tijdelijk of occasioneel verblijf, voor privé- of beroepsdoeleinden, van de verzekerde in een hotel of een gelijkaardige accommodatie (zie punt 3.1.5);
- de schade veroorzaakt door vervallen gebouwen, indien geen voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen zijn genomen om schade te voorkomen.

3.2. Waarborguitbreidingen Flora

Bovenop de basisdekking, en zonder bijkomende premie, kent Flora automatisch de volgende waarborguitbreidingen toe:

3.2.1. De BOB-waarborg

Als een derde door alcoholintoxicatie of een vergelijkbare toestand door druggebruik niet in staat is zijn/haar voertuig te besturen en jij de rol van BOB op je neemt om hem/haar naar huis te rijden, dekt Flora de materiële schade aan het voertuig dat je bestuurt bij een ongeval waarbij jij in fout bent.

Deze BOB-waarborg wordt verleend aan alle hoofdverzekerden.

Uitsluitingen:

Flora komt niet tussen als:

- op het ogenblik van het ongeval, de verzekerde die als BOB reed:
 - niet in het bezit is van een geldig rijbewijs, een rijverbod heeft of specifieke beperkingen vermeld op zijn rijbewijs niet naleeft;
 - zelf in een toestand van alcoholintoxicatie verkeert of onder invloed van drugs, medicijnen of hallucinogene middelen is waardoor hij geen controle over zijn handelen heeft;
 - niet aansprakelijk is voor het ongeval.
- het door de verzekerde bestuurde voertuig gedekt is door een verzekering stoffelijke schade;
- het ongeval op een andere plaats gebeurt dan op weg van of naar de woonplaats van de derde wiens voertuig door de verzekerde wordt bestuurd.

3.2.2. Burenhinder

Flora dekt de hoofdverzekerden die aan een derde een vergoeding moeten betalen voor schade door bovenmatige burenhinder waarvoor zij aansprakelijk worden gesteld (bv. je wordt veroordeeld om je buurman te vergoeden omdat de vruchten van jouw boom op zijn dak zijn gevallen en dit hebben beschadigd).

In meer juridische termen, Flora dekt de schadevergoeding aan een derde waartoe een verzekerde kan worden veroordeeld in geval van bovenmatige burenhinder waarvoor hij op grond van artikel 3.101 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk wordt gesteld en die aan de betrokken derde schade heeft veroorzaakt (vernietiging, beschadiging, verlies van een goed of verwonding van een dier).

3.2.3. Vrijwillige hulpverlening van een derde

Flora dekt de schade die derden lijden wanneer zij vrijwillig hulp verlenen aan een verzekerde zonder dat hun aansprakelijkheid betrokken is (bv. een voorbijganger helpt je en raakt daarbij gewond).

3.2.4. Reddingskosten

Zoals de wet verplicht, dekt Flora de reddingskosten om:

- de gedekte schade te voorkomen of te beperken (als je bijvoorbeeld merkt dat een deel van je balkon naar beneden valt, moet je maatregelen nemen om te voorkomen dat de rest ook naar beneden valt en schade veroorzaakt aan een derde);
- het schadegeval te voorkomen in geval van dreigend gevaar (bv. je merkt dat je TV-schotel naar beneden dreigt te vallen).

3.3. Optionele waarborgen

3.3.1. Rechtsbijstand privéleven

Heb je deze optie genomen, dan geeft de waarborg «Rechtsbijstand privéleven» je recht op:

- advies en juridische middelen die nodig zijn om je belangen te verdedigen (ingebrekestelling, deskundige, enz.) zowel in der minne als in het kader van een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure, met dien verstande dat Flora altijd de voorkeur geeft aan een minnelijke regeling;
- de betaling, binnen de hieronder vastgelegde limieten (zie punt 6.2.2) van de honoraria en de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die nodig zijn om een einde te maken aan de vordering die tegen jou is ingesteld (honoraria van advocaten, gerechtsdeurwaarders, enz.).

Deze dekkingen worden aan de hoofd- en aanvullende verzekerden aangeboden in de volgende gevallen:

- **vordering tot vergoeding van schade:** een derde heeft je schade berokkend als gevolg van een gebeurtenis waarvoor hij buitencontractueel aansprakelijk wordt gesteld (dit is de aansprakelijkheid tussen personen die niet door een contract zijn gebonden) en je wil hiervoor vergoed worden. Deze dekking geldt ook als het om een opzettelijke of zware fout gaat;
- **strafrechtelijke verdediging:** je wordt als zwakke gebruiker (voetganger, fietser, enz.) vervolgd voor een verkeersovertreding en je moet je voor de rechtbank verdedigen;
- **burgerrechtelijke verdediging:** een derde beschuldigt je ervan dat je hem schade hebt berokkend naar aanleiding van een gebeurtenis die onder de punten 3.1 en 3.2 valt en je moet je burgerrechtelijk verdedigen in een burgerrechtelijke of strafrechtelijke procedure terwijl er tussen jou en Flora een belangenconflict is dat jou verweten kan worden;
- **ongeval als zwakke weggebruiker (artikel 29bis):** je bent als zwakke weggebruiker het slachtoffer geworden van een verkeersongeval waarbij een motorrijtuig betrokken is en je wil dat de BA-verzekeraar van het motorrijtuig jouw letselschade vergoedt;
- **medische aansprakelijkheid:** je wil vergoeding van de schade die je geleden hebt als gevolg van een medische fout. Let op: in het geval van plastische chirurgie is de schade die enkel het gevolg is van jouw ontevredenheid over het resultaat niet gedekt;
- **burenhinder of hinder door vervuiling:** je bent van mening dat je het slachtoffer bent van bovenmatige burenhinder of hinder door vervuiling en je wil een schadevergoeding bekomen. In dat geval:
 - als de hinder het gevolg is van een plotselinge, onvoorziene en onvrijwillige gebeurtenis (bijv. na een harde windvlaag zijn de vruchten van de boom van je buur op je dak gevallen en is het dak beschadigd), dan geeft Flora altijd de voorkeur aan bemiddeling, maar betaalt

zij de noodzakelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke honoraria en kosten binnen de hieronder gestelde grenzen (zie punt 6.2.2);

- als de hinder niet het gevolg is van een plotselinge, onvoorziene en onvrijwillige gebeurtenis (bijv. je buur snoeit zijn boom niet waardoor jij schaduw hebt, zijn hond blaft dag en nacht zonder ophouden), dekt Flora alleen de kosten van een bemiddelingsprocedure.

Meer informatie hierover vind je in punt 9 van dit document over de voorwaarden waaronder deze vorderingen worden behandeld.

Uitbreidingen:

Naast de hierboven vermelde dekkingen, komt Flora ook tussen in de volgende situaties:

- onvermogen van een derde: je hebt schade geleden door de schuld van een derde die gerechtelijk veroordeeld is, maar zelfs via een gedwongen uitvoering met de hulp van een deurwaarder slaag je er niet in de betaling te verkrijgen omdat deze derde onvermogend is. In dat geval waarborgt Flora je schadevergoeding tot een maximumbedrag van € 25.000,00.
- De waarborg is echter niet verworven:
 - voor materiële schade die het gevolg is van een opzettelijke daad;
 - als de derde niet geïdentificeerd is;
 - wanneer het bedrag van je schade lager is dan de tussenkomstdrempel (zie punt 6.1);
 - wanneer een andere verzekering kan tussenkomen.
- kosten voor opsporing van vermiste kinderen: in geval van verdwijning van een hoofdverzekerde jonger dan 18 jaar betaalt Flora, tot maximum € 15.000,00 na tussenkomst van de ziekenfondsen, de overheden of een andere instelling of verzekeraar:
 - de honoraria en advocaatkosten voor de juridische bijstand tijdens het onderzoek;
 - de honoraria en kosten van de arts en/of therapeut die je kiest om jezelf, de mensen die met jou samenwonen en het vermiste kind wanneer dit wordt teruggevonden, te begeleiden;
 - de andere kosten die in het kader van de opsporing door de ouder(s) worden gemaakt.

Uitsluitingen:

Flora dekt niet:

- strafrechtelijke en/of burgerrechtelijke veroordelingen van een verzekerde (bijv. een boete voor een snelheidsovertreding);
- de schadegevallen die het gevolg zijn van een gevecht waaraan de verzekerde heeft deelgenomen;
- de vorderingen voor een administratieve rechtbank;
- de kosten die voortvloeien uit een, al dan niet gezamenlijk ingestelde, collectieve rechtsvordering, uitgaande van een groep van minstens 10 personen, tot staking en/of herstel van een gemeenschappelijk nadeel dat met eenzelfde niet-accidenteel feit uit hoofde van degene die het heeft veroorzaakt verband houdt;
- de vorderingen ingesteld tegen een derde, ingevolge schade die deze laatste in zijn hoedanigheid van Bob aan het gebruikte voertuig zou hebben toegebracht;
- de vorderingen met betrekking tot zakelijke rechten (afpaling, erfdiensbaarheden, gemeenschap, enz.);
- de vorderingen met betrekking tot de inschrijving op van financiële producten;
- de vorderingen tegen een niet-geïdentificeerde derde.

3.3.2. Persoonlijke schade van de verzekerden

Indien je op deze optie hebt ingetekend en wij in burgerlijke aansprakelijkheid zijn tussengekomen om een derde te vergoeden aan wie een verzekerde schade heeft veroorzaakt, zal de dekking «Persoonlijke schade van de verzekerden» deze verzekerde vergoeden voor de materiële schade of de letselschade die hij/zij heeft geleden ten gevolge van diezelfde gebeurtenis.

Met andere woorden, Flora betaalt, binnen de hieronder vastgelegde limieten (zie punt 6.2.3):

- de materiële schade die een verzekerde heeft geleden ten gevolge van een schadegeval dat onder de punten 3.1 en 3.2 valt (bijvoorbeeld: je hebt met je scooter iemand aangereden, waardoor die persoon gewond is geraakt, hierbij is ook je smartwatch kapot gegaan);
- de letselschade die een verzekerde heeft opgelopen als gevolg van een schadegeval dat onder de punten 3.1 en 3.2 valt (bijvoorbeeld: je hond valt een andere hond aan en verwondt deze, hierbij ben jij gevallen en heb je je pols gebroken).

Deze tussenkomsten van Flora zijn altijd in werkelijke waarde. Dit betekent concreet dat:

- in geval van materiële schade, de vergoeding overeenkomt met de prijs voor de herstelling van het beschadigde goed of met de prijs van een identiek of gelijkaardig goed van dezelfde kwaliteit als je het vandaag zou kopen. Van deze vergoeding wordt de geschatte waardevermindering afgetrokken, afhankelijk van de ouderdom en de staat van het goed net vóór het schadegeval;
- in geval van letselschade, de vergoeding wordt vastgesteld op basis van de omvang van de geleden schade (na aftrek van de uitkeringen van compenserende aard die door de werkgever, het ziekenfonds of enige andere organisatie of verzekeraar zijn betaald).

Uitsluitingen en beperkingen:

Flora dekt niet:

- zuiver esthetische materiële schade, zoals vlekken, krassen, deuken en misvormingen;
- schade aan toevertrouwde goederen (bv. een step die door een vriend is uitgeleend);
- schade die je geleden hebt zonder dat je aansprakelijkheid ten aanzien van een derde betrokken is;
- schade aan onroerende goederen;
- wanneer het bedrag van je materiële schade lager is dan de tussenkomstdrempel (zie punt 6.1).

4. Waar is de verzekering geldig?

De verzekering BA Privéleven Flora (en haar opties) is geldig in de hele wereld.

5. In welke gevallen ben je niet verzekerd?

Voor alle waarborgen geldt dat je nooit verzekerd bent voor schade:

- waarvan de oorzaak vóór de aanvangsdatum van je verzekeringscontract ligt;
- die voortvloeit uit de persoonlijke burgerlijke aansprakelijkheid van een verzekerde die de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en die het gevolg is van een opzettelijke daad of van een van de volgende zware fouten:
 - schadegevallen veroorzaakt in dronken toestand of in een soortgelijke toestand door het gebruik van andere producten dan alcoholhoudende dranken;
 - schadegevallen veroorzaakt door daden van geweld of kwaadwilligheid tegen personen of goederen;
 - schadegevallen veroorzaakt door vervallen gebouwen, indien geen voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen zijn genomen om schade te voorkomen;
- aan goederen die aan jou zijn toevertrouwd (bv. de grasmaaier die je van je buur hebt geleend) zonder dat dit gevolgen heeft voor de dekking voorzien in de punten 3.1.5 Vakanties en tijdelijke verblijven en 3.2.1 BOB-waborg;
- die verband houdt met gebeurtenissen van radioactiviteit, kernenergie, ioniserende straling;
- die verband houdt met oorlogen, burgeroorlogen of soortgelijke gebeurtenissen (bv. terrorisme, sabotage, enz.);
- die voortvloeit uit de burgerlijke aansprakelijkheid onderworpen aan een wettelijk verplichte verzekering (bv. verzekering BA Motorrijtuigen, verzekering BA Jacht);
- die veroorzaakt is door het gebruik van luchtvaartuigen (vb. ULM, parapente...) zonder dat dit gevolgen heeft op de dekking van het gebruik van drones zoals beschreven in punt 3.1.4 Sport en vrije tijd.

6. Hoeveel betaalt Flora bij een schadegeval?

6.1. Tussenkomsdrempel

Flora komt enkel tussen voor schade die op meer dan € 250,00 geraamd wordt. Dit bedrag evolueert op basis van de consumptieprijsindex (zie punt 13.2.1). Als het schadebedrag hoger is dan € 250,00, komt Flora tussen zonder vrijstelling.

Deze drempel is echter niet van toepassing:

- in de waarborg «Aansprakelijkheid privéleven van de verzekerden», in geval van letselschade veroorzaakt aan een derde;
- in de waarborg «Persoonlijke schade van de verzekerden», in geval van letselschade;
- in «Rechtsbijstand privéleven» wanneer je instemt met bemiddeling.

6.2. Tussenkomsplafonds

6.2.1. Voor de waarborg «Aansprakelijkheid privéleven van de verzekerden» en de uitbreidingen daarvan

Flora vergoedt de volgende schade van het slachtoffer:

- letselschade tot een maximumbedrag van € 26.500.000,00 per schadegeval;
- materiële schade tot een maximumbedrag van € 7.700.000,00 per schadegeval.

Flora neemt de reddingskosten (zie punt 3.2.4) alsook de intresten en kosten (zie punt 3.1) volledig op zich, voor zover het totaal van de vergoeding en deze kosten niet hoger is dan de bovengenoemde maximumbedragen per schadegeval.

Boven deze maximumbedragen is de dekking van de reddingskosten, intresten en kosten van burgerrechtelijke procedures beperkt tot:

- € 1.112.715,43 wanneer het verzekerde totaalbedrag lager is dan of gelijk is aan € 5.563.576,94;
- € 1.112.715,43 plus 20 % van het deel van het verzekerde totaalbedrag tussen € 5.563.576,94 en € 27.817.211,37;
- € 5.563.576,94 plus 10 % van het deel van het verzekerde totaalbedrag boven € 27.817.211,37, met een maximum van € 22.253.859,11.

6.2.2. Voor de waarborg «Rechtsbijstand privéleven»

Onze tussenkomst is beperkt tot 100% van het bedrag van het geschil d.w.z. het bedrag dat door of tegen de verzekerde alleen in hoofdsom wordt gevorderd (dus zonder rekening te houden met intresten, deurwaarderskosten en andere kosten) met een maximum van € 32.000,00 per schadegeval.

Bij burenhinder of hinder door vervuiling als gevolg van een plotse, onvoorzienbare en onvrijwillige gebeurtenis (zie punt 3.3.1), is onze tussenkomst beperkt tot 100% van het bedrag van de vordering met een maximum van € 6.400,00.

In alle gevallen zal echter de voorkeur worden gegeven aan de bemiddelingsprocedure (zie punt 9) en zal deze worden gedekt zonder vrijstelling en zonder toepassing van maximumbedragen, zonder afbreuk te doen aan de vorige alinea.

6.2.3. Voor de waarborg «Persoonlijke schade van de verzekerden»

Voor de ongevalsschade die je zelf geleden hebt bij een schadegeval dat onder punt 3.3.2 valt, hanteert Flora de volgende tussenkomstlimieten per schadegeval:

- € 30.000,00 voor letselschade zonder vrijstelling;
- € 5.000,00 voor materiële schade.

7. Wat zijn jouw verplichtingen?

7.1. Bij het afsluiten van het contract

Je moet ons correcte informatie geven over je situatie (adres, mensen met wie je samenwoont, kinderen, huisdieren...).

7.2. Tijdens de looptijd van het contract

Je moet:

- de premie betalen;
- eventuele wijzigingen in je situatie aangeven in de Flora-app (bv. meedelen of je inwonende kinderen hebt en/of (een) hond(en) in huis hebt, nieuwe cohousers meedelen).

7.3. Bij een schadegeval

Open de Flora-app. Hier wordt gevraagd:

- alle schadegevallen binnen de 30 dagen aan te geven en het volgende mee te delen:
 - de plaats, de datum, de omstandigheden en de mogelijke oorzaken van het schadegeval;
 - contactgegevens van de mogelijk aansprakelijke personen en van de belangrijkste getuigen;
- alle documenten en inlichtingen die nuttig kunnen zijn voor het schadegeval binnen de 48 uur na ontvangst te bezorgen;
- ons te verwittigen als je (een) andere verzekering(en) hebt die de schade zou(den) kunnen dekken.

Je moet ook:

- alle gepaste maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen of te beperken;
- contact met ons opnemen voordat je acties onderneemt die kosten met zich mee kunnen brengen;
- niets doen wat ons wettelijk recht kan beperken om de uitgekeerde schadevergoeding terug te vorderen op een aansprakelijke derde;
- geen enkele aansprakelijkheid erkennen, geen betaling of belofte tot vergoeding aan iemand doen. De eerste medische of materiële hulp verlenen of de feiten eenvoudigweg uitleggen, houdt geen erkenning van aansprakelijkheid in;
- op de zittingen verschijnen en voor de processtukken zorgen die we bij je zouden kunnen opvragen.

8. Wat gebeurt er als jij je verplichtingen niet nakomt?

Afhankelijk van de aard van de verplichting die je niet nagekomen bent en conform de wet kan Flora tussenkomst weigeren of de vergoeding verminderen met de kosten die Flora heeft door het niet nakomen van deze verplichtingen. Zo zal Flora slechts gedeeltelijk tussenkomen als je een schadegeval aangeeft dat door je hond is veroorzaakt, terwijl je in de app hebt meegedeeld dat je geen hond hebt.

In geval van frauduleuze bedoelingen komen we niet tussen en vorderen we de betaalde vergoedingen en de kosten van het dossierbeheer terug.

Als je een termijn niet nageleefd hebt, zien we dat niet als een nalatigheid, voor zover je zo snel als mogelijk gereageerd hebt.

9. Hoe wordt je schadedossier «Rechtsbijstand privéleven» behandeld?

Als je de optie «Rechtsbijstand privéleven» hebt onderschreven, is het belangrijk dat je de onderstaande punten leest en begrijpt.

9.1. Geschillenbeheer

Als jij of een andere verzekerde te maken hebt met een situatie die onder de waarborg «Rechtsbijstand Privéleven» valt, vragen we je zo snel mogelijk aangifte te doen via de Flora-app. Een onafhankelijke dienst die instaat voor het beheer van de schadegevallen rechtsbijstand beheert je dossier om je de best mogelijke verdediging te bieden.

Op basis van deze schadeaanfijfte:

- beheert de dienst Rechtsbijstand het dossier in de minnelijke fase en leidt dus de besprekingen, onderhandelingen en transacties;
- telkens wanneer dat mogelijk is, zal de voorkeur gegeven worden aan een buitengerechtelijke bemiddeling, met dien verstande dat je vrij bent in de keuze van de bemiddelaar;
- indien het niet mogelijk is het geschil in der minne te regelen, kan je een beroep doen op een advocaat van je keuze om je belangen in een eventuele gerechtelijke procedure te verdedigen;
- je hebt ook de vrije keuze van technische adviseurs of deskundigen om je tijdens minnelijke en gerechtelijke expertises bij te staan;
- Flora neemt de kosten en honoraria voor de tussenkomst van één enkele advocaat en één enkele deskundige op zich;
- wanneer je gebruik maakt van het recht op vrije keuze van een advocaat, verbind je je ertoe, op ons verzoek, het advies in te winnen van de Raad van de Orde waartoe deze advocaat behoort, om het bedrag van zijn honoraria te onderzoeken indien Flora dit nodig acht.

9.2. Objectiviteitsclausule

Flora behoudt op ieder moment het recht haar tussenkomst te weigeren of te onderbreken wanneer:

- onze dienst Rechtsbijstand van mening is dat de stelling van een verzekerde onhoudbaar is of het geding nutteloos is;
- onze dienst Rechtsbijstand oordeelt dat een dadingsvoorstel van de derde rechtvaardig en toereikend is;
- onze dienst Rechtsbijstand van mening is dat een verhaal tegen een gerechtelijke beslissing

geen ernstige kans op slagen heeft;

- uit de informatie die onze dienst Rechtsbijstand heeft ingewonnen blijkt dat de derde onvermogen is.

Indien er tussen jou (of een andere verzekerde) en onze dienst Rechtsbijstand een meningsverschil is over de beste manier om de schade te regelen, heb jij (of de andere verzekerde) het recht een advocaat van je keuze te raadplegen om je dossier te onderzoeken en er een advies over uit te brengen.

In dat geval:

- als de advocaat jouw mening bevestigt, neemt Flora, binnen de limieten van haar waarborg, niet alleen de advieskosten van de advocaat, maar ook het schadegeval ten laste, ongeacht de uitkomst van de procedure;
- als de advocaat de mening van onze dienst Rechtsbijstand bevestigt en jij daarmee akkoord gaat, betaalt Flora 50% van de advieskosten en honoraria van je advocaat;
- als de advocaat de mening van onze dienst Rechtsbijstand bevestigt en je toch beslist gerechtelijke stappen te ondernemen, betaalt Flora de door jou gemaakte advocaat- en expertisekosten enkel en alleen terug als je een beter resultaat behaalt dan wanneer je het advies van onze dienst Rechtsbijstand had aanvaard.

9.3. Belangenconflict

Wanneer er een belangenconflict ontstaat tussen Flora en een verzekerde (bv. de persoon die je schade heeft berokkend is ook verzekerd bij Flora), ben je vrij om een advocaat te kiezen of een andere persoon met de kwalificaties die vereist zijn door de wet die van toepassing is op de procedure.

10. Kan Flora verhaal uitoefenen? Tegen wie?

10.1. Verhaal tegen derden

Flora treedt in jouw rechten (subrogatie) om het deel van de schadevergoeding die ze aan het slachtoffer betaald heeft te verhalen op de personen die medeaansprakelijk zijn voor de schade. Het is daarom van belang om op geen enkele manier zonder onze toestemming afstand te doen van verhaal.

Flora zal echter nooit verhaal uitoefenen tegen:

- je gezinsleden, je gasten of je huispersoneel;
- je nakomelingen, je afstammelingen, je echtgeno(o)t(e) en je verwanten (broers en zussen) in rechte lijn.

Flora zal toch het recht hebben om verhaal op de bovengenoemde personen uit te oefenen als ze kwaadwillig hebben gehandeld of als hun aansprakelijkheid door een verzekering is gedekt.

10.2. Verhaal tegen personen die onder de verzekeringsdekking vallen

Flora behoudt het recht van verhaal (regresvordering) tegen een verzekerde minderjarige tussen 16 en 18 jaar die opzettelijk een schadegeval heeft veroorzaakt (zie punt 3.1.1).

11. Voor hoelang sluit je het verzekeringscontract af?

Het verzekeringscontract BA Privéleven Flora wordt afgesloten voor de duur van één jaar.

Elk jaar wordt het automatisch stilzwijgend verlengd op zijn verjaardatum (die staat onder de term «jaarlijkse hoofdvervaldag» in je bijzondere voorwaarden) voor opeenvolgende periodes van een jaar, behalve als een van de partijen ten minste 3 maanden voor de verjaardatum het contract opzegt.

Bij de beëindiging van het contract, eindigt het altijd om middernacht.

12. Wat moet je weten over je verzekeringspremie?

12.1. De premie

De premie is het geldbedrag, taksen en bijdragen inbegrepen, dat je moet betalen om van de waarborgen die in je verzekeringcontract staan, te genieten.

Het is een jaarpremie, maar bij Flora wordt deze premie elke maand automatisch en op voorhand afgehouden van het betaalmiddel dat je bij de ondertekening van je contract hebt opgegeven.

12.2. Tariefaanpassing

Als Flora beslist haar tarief aan te passen, moet ze je dat altijd laten weten. Het nieuwe tarief is van toepassing op de volgende verjaardatum van het contract.

Als je niet akkoord gaat met het nieuwe tarief, heb je het recht om je verzekeringcontract binnen de 3 maanden na de aankondiging op te zeggen. Zodra Flora jouw verzoek tot opzegging via de app ontvangen heeft, wordt je contract ten vroegste op de datum van de tariefaanpassing opgezegd.

12.3. Niet-betaling van de premie

Als je de premie niet betaalt, d.w.z. als we het maandelijkse premiebedrag niet kunnen afhouden van het betaalmiddel dat je bij de ondertekening hebt opgegeven, wordt een systeem van herinneringen in gang gezet. Je krijgt de herinneringen via meldingen in de app en via e-mail. In deze meldingen en mails leggen we de gevolgen van niet-betaling uit. We delen je ook mee hoeveel tijd je nog hebt om je betaling in orde te maken. Als je na deze herinneringen de premie nog altijd niet betaald hebt, zal Flora de dekking van de waarborgen opschorten en daarna, zo nodig, je verzekeringcontract via een aangetekende brief opzeggen.

Voor elke aangetekende brief die Flora je bij niet-betaling van de premie stuurt, vordert ze van jou een forfaitair bedrag van € 10,00.

Als Flora een derde moet inschakelen om de schuld in te vorderen, zal een schadevergoeding van 10 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 10,00 en een maximum van € 100,00 van jou geëist worden.

12.4. Wijziging van het betaalmiddel

De verzekeringnemer kan het eerder gekozen betaalmiddel in de Flora-app wijzigen. Hier vind je alle informatie en procedures voor de wijziging, alsook de andere beschikbare betaalmiddelen.

13. Hoe wordt de verzekering geïndexeerd?

13.1. Indexering van de premie

Als je het contract ondertekent, wordt de premie berekend op basis van de consumptieprijsindex die van toepassing is op deze periode en die in de bijzondere voorwaarden staat. Deze index wordt maandelijks vastgesteld door de minister van Economische Zaken en weerspiegelt de prijsevolutie van een aantal diensten en consumptiegoederen.

Bij elke verjaardag van je contract wordt de premie aangepast volgens de nieuwe geldende index.

$$\frac{\text{Bedrag} \times \text{IPC-index van kracht bij de hernieuwing van je contract}}{\text{IPC-index die van kracht was toen je jouw contract afsloot}}$$

13.2. Indexering in geval van een schadegeval

13.2.1. Tussenkomsdrempel

Deze bedraagt € 250,00 en evolueert volgens de consumptieprijsindex.

In dit document is de referentie-consumptieprijsindex die van december 2020, namelijk 255.72 (basis 1981 = 100). In geval van een schadegeval wordt de index toegepast van de maand die aan het schadegeval voorafgaat.

$$\frac{\text{Tussenkomsdrempel} \times \text{Index die van kracht is in de maand voor het schadegeval}}{255.72}$$

13.2.2. Tussenkostplafonds

Tenzij anders vermeld staat in dit document, zijn de tussenkostplafonds gekoppeld aan de consumptieprijsindex (zie punt 13.1).

In dit document is de referentie-consumptieprijsindex die van december 2020, namelijk 255.72 (basis 1981 = 100). In geval van een schadegeval wordt de index toegepast van de maand die aan het schadegeval voorafgaat.

Tussenkostdrempel x Index die van kracht is in de maand voor het schadegeval

255.72

14. Hoe wijzig of beëindig je jouw verzekeringscontract?

14.1. Wijziging van het risico

Met haar meer verfijnde prijsstelling wil Flora dat je de premie betaalt die het best aan jouw situatie is aangepast (bv. je woont alleen, je hebt een hond, je hebt kinderen, enz.). Als je dus bij het afsluiten van je contract hebt aangegeven dat je alleenstaand bent en deze situatie in de loop van het contract wijzigt (bijv. je partner komt bij jou wonen, je gaat cohousen...), dan bent je verplicht om je contract in de Flora-app aan te passen.

Je gegevens worden dan bijgewerkt en je verzekeringspremie wordt aangepast om rekening te houden met deze wijziging.

Als je geen wijziging van je situatie hebt doorgegeven en er zich een schadegeval voordoet, kan Flora haar tussenkomst verminderen of zelfs helemaal weigeren als wij kunnen bewijzen dat je met frauduleuze bedoelingen hebt gehandeld.

14.2. Opzegging van het contract op jouw verzoek

14.2.1. Algemene regel

Als je jouw contract wil opzeggen, moet je dat ten laatste 3 maanden voor de jaarlijkse vervaldag, dus de verjaardatum van je contract, via de Flora-app doen. Als je deze termijn respecteert, dan wordt je contract niet verlengd. Anders wordt het automatisch verlengd voor een periode van een jaar.

14.2.2. Bijzondere gevallen

Je kan je verzekering opzeggen via de Flora-app:

- na een schadegeval, ten laatste binnen de maand na de uitbetaling van de vergoeding of na de weigering tot tussenkomst door Flora. In dat geval gaat de opzegging in drie maanden te rekenen vanaf de dag na jouw aanvraag tot opzegging;
- bij een tariefaanpassing, volgens de modaliteiten bepaald in punt 12.2;
- als de termijn tussen de datum van ondertekening van je contract en de begindatum ervan (de eerste dag waarop je verzekerd wil zijn) meer dan een jaar is. Je moet ons wel ten laatste 3 maanden voor de begindatum van het contract laten weten dat je het contract wil opzeggen, zodat het nooit actief wordt;

- als wij een van de waarborgen opzeggen. In dat geval moet je ons inlichten binnen de 3 maanden nadat we je hebben laten weten een van jouw waarborgen op te zeggen. De opzegging gaat ten laatste één maand na jouw aanvraag tot opzegging in.

14.3. Opzegging van het contract door Flora

14.3.1. Algemene regel

Flora kan jouw contract op de jaarlijkse vervaldatum opzeggen, namelijk op de verjaardatum van je contract, voor zover we je ten laatste 3 maanden voor deze datum op de hoogte hebben gebracht. Deze opzegging moet bevestigd worden via een aangetekende brief.

14.3.2. Bijzondere gevallen

Flora kan je contract per aangetekende brief opzeggen:

- na een schadegeval. In dat geval moet Flora je ten laatste inlichten binnen de maand na de betaling van de schadevergoeding of na de weigering om tussen te komen. De opzegging gaat in 3 maanden na de dag dat Flora je heeft ingelicht;
- bij niet-betaling van de premie, volgens de modaliteiten in punt 14.3;
- bij onopzettelijke verzwijgingen of onjuistheden in de aangifte van het risico, als we kunnen aantonen dat we met deze informatie het risico niet verzekerd zouden hebben. In dat geval kan Flora je verzekeringscontract opzeggen binnen een termijn van 1 maand vanaf de dag waarop ze kennisgenomen heeft van de verzwijging of onjuistheid. We kunnen het contract ook opzeggen binnen een termijn van 15 dagen als je niet akkoord gaat met het voorstel tot wijziging of indien je niet binnen de maand op dit voorstel reageert.

14.4. Overlijden

Bij overlijden van de verzekeringnemer stuurt de erfgenaam ons een kopie van de overlijdensakte via mail naar support@flora.insure. We nemen contact met hem op voor de administratieve procedure.

Als de erfgenaam het contract wil opzeggen, moet hij ons daarvan binnen de 3 maanden en 40 dagen na het overlijden op de hoogte brengen. Het contract wordt dan opgezegd op de datum waarop Flora op de hoogte wordt gebracht.

Flora kan het verzekeringscontract opzeggen binnen de 3 maanden nadat we het overlijden vernomen hebben.

14.5. Verhuizing naar het buitenland

Als je naar het buitenland verhuist, moet je ons daar ook over inlichten via de app. De verzekering stopt op de verhuisdatum die jij ons hebt meegedeeld.

15. Wat moet je nog meer weten?

15.1. Wetgeving en bevoegde rechtbanken

Het Belgisch recht is van toepassing op de verzekeringsovereenkomst.

Alle geschillen betreffende de totstandkoming, de geldigheid, de uitvoering, de interpretatie of de opzegging van deze verzekeringsovereenkomst behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de Belgische Hoven en Rechtbanken.

15.2. Toezichtautoriteiten

- FSMA: Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten
Congresstraat 12-14 – 1000 BRUSSEL
Tel. +32 2 220 54 10 – Fax +32 2 220 52 75
www.fsma.be
- NBB: Nationale Bank van België
de Berlaimontlaan 14 – 1000 BRUSSEL
Tel. 02 221 21 11 – Fax 02 221 31 00
www.nbb.be

15.3. Klachtenbeheer

Een klacht over je verzekeringsovereenkomst of over het beheer van een schadegeval kan je sturen naar:

- Flora, handelsmerk van Ethias nv
rue des Croisiers 24 – 4000 LUIK,
complaint@flora.insure
- Dienst Ombudsman van de Verzekeringen
de Meeûssquare 35 te 1000 Brussel,
info@ombudsman-insurance.be

Als je een klacht indient, heb je toch nog de mogelijkheid om juridische stappen te ondernemen.

15.4. Communicatiewijzen en talen

15.4.1. Communicatiewijze

Flora communiceert met jou via verschillende kanalen:

- via de app (chat, meldingen...);
- via mail;
- via aangetekende brief.

15.4.2. Communicatietalen

Wij communiceren in het Nederlands, Frans of Engels, afhankelijk van jouw keuze. Al onze documenten (bijzondere voorwaarden, algemene voorwaarden...) zijn beschikbaar in deze drie talen.

