



**flora**  
by Ethias

**DE FLORA HUURDERSVERZEKERING**

# Algemene voorwaarden

# Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2. Wie is wie?</b>	<b>6</b>
<b>3. Tegen welke risico's ben je verzekerd?</b>	<b>7</b>
3.1. Basiswaarborgen	7
3.1.1. Aansprakelijkheidsverzekering	7
3.1.1.1. Jouw aansprakelijkheid tegenover de verhuurder	7
3.1.1.2. Jouw aansprakelijkheid tegenover derden	7
3.1.2. Inboedelverzekering	7
3.2. De optionele waarborg «Diefstal en vandalisme»	7
3.2.1. Van je inboedel	7
3.2.2. Op de persoon	7
3.2.3. Sleutels en sloten	8
<b>4. In welke gevallen ben je verzekerd?</b>	<b>9</b>
4.1. Brand	9
4.2. Water	9
4.3. Storm en hagel	9
4.4. Natuurrampen	10
4.5. Glasbreuk	10
4.6. Elektriciteit	10
4.7. Stookolie	10
4.8. Collectieve werknemersprotesten	11
4.9. Aanslagen	11
4.10. Hevige klap door ongeval	11
<b>5. Wat zijn de aanvullende dekkingen van Flora?</b>	<b>12</b>
5.1. Schade aan andere personen en hun goederen	12
5.2. Schade door kleine aanpassingswerken	12
5.3. Schade aan je spullen door een schadegeval bij je buur (een dede)	12
5.4. Opzeggingsvergoeding bij beëindiging van het huurcontract	13
5.5. Dringende bijstand	13
5.6. Terugbetaling van bijkomende kosten in geval van een gedekt schadegeval (zie punt 4)	14
<b>6. Waar is de verzekering geldig?</b>	<b>15</b>
<b>7. In welke gevallen ben je niet verzekerd?</b>	<b>16</b>
7.1. Voor alle waarborgen	16
7.2. Voor de optionele waarborg «Diefstal en vandalisme»	16

<b>8. Hoeveel betaalt Flora bij een schadegeval?</b>	<b>17</b>
8.1. Tussenkomsdrempe	17
8.2. Vaststelling van de schadevergoeding	17
8.2.1. Algemene regels	17
8.2.2. Bijzondere gevallen	17
8.3. Tussenkomsplafonds	18
8.3.1. Basiswaarborgen	18
8.3.2. De optionele waarborg «Diefstal en vandalisme»	18
8.4. Wie bepaalt het bedrag?	19
8.5. De taksen en bijdragen	19
<b>9. Hoe snel word je vergoed?</b>	<b>20</b>
9.1. Algemene regel	20
9.2. Bijzondere gevallen	20
<b>10. Wat zijn jouw verplichtingen?</b>	<b>21</b>
10.1. Bij het afsluiten van het contract	21
10.2. Tijdens de looptijd van het contract	21
10.3. Bij een schadegeval	21
<b>11. Wat gebeurt er als jij je verplichtingen niet nakomt?</b>	<b>23</b>
<b>12. Kan Flora verhaal uitoefenen? Op wie?</b>	<b>24</b>
12.1. Verhaal uitoefenen op derden	24
12.2. Verhaal op de personen die door het contract verzekerd zijn	24
<b>13. Voor hoelang sluit je het verzekeringscontract af?</b>	<b>25</b>
<b>14. Wat moet je weten over je verzekeringspremie?</b>	<b>26</b>
14.1. Premie	26
14.2. Tariefaanpassing	26
14.3. Niet-betaling van de premie	26
14.4. Betaalmethode wijzigen	27
<b>15. Hoe werkt de indexatie van verzekeringen?</b>	<b>28</b>
15.1. Indexering van de premie	28
15.2. Indexering in geval van een schadegeval	28
15.2.1. Tussenkomsdrempe	28
15.2.2. Tussenkomsplafonds	29
<b>16. Hoe wijzig of beëindig je jouw verzekeringscontract?</b>	<b>30</b>
16.1. Verhuizing in België	30
16.2. Verhuizing naar het buitenland	30
16.3. Overlijden	30
16.4. Opzegging van het contract op jouw verzoek	31
16.4.1. Opzegging op de vervaldag of op elk moment	31
16.4.2. Bijzondere gevallen	31
16.5. Opzegging van het contract door Flora	32
16.5.1. Algemene regel	32
16.5.2. Bijzondere gevallen	32

<b>17. Wat moet je nog meer weten?</b>	<b>33</b>
17.1. Wetgeving en bevoegde rechtbanken	33
17.2. Toezichtautoriteiten	33
17.3. Klachtenbeheer	33
17.4. Communicatiekanalen en talen	34
17.4.1. Communicatiekanalen	34
17.4.2. Communicatietalen	34

# 1. Inleiding

## De Flora huurdersverzekering

Deze verzekert jouw privéwoning tegen de risico's die hieronder beschreven worden.

In dit document vind je de algemene voorwaarden van je contract in vraag en antwoord. Samen met de bijzondere voorwaarden vormen ze jouw verzekeringscontract. Als bepalingen anders zijn, zijn de bijzondere voorwaarden van toepassing.

Flora is een 100% digitale verzekeraar. We zullen dus vooral via de app of via mail met jou communiceren. Via deze app zal je ook een schadegeval kunnen aangeven.

**Heb je nog vragen? Neem dan rechtstreeks via de app contact met ons op. Die werkt eenvoudig en duidelijk.**

## 2. Wie is wie?

### De verzekerde:

- Jij, als verzekeringnemer, en de leden van je gezin die onder jouw dak wonen;
- Je huispersoneel als dat voor jou in je woning voor privédoeleinden werkt.

### De verzekeraar:

Flora, <https://flora.insure/nl/>, handelsmerk van Ethias nv, voie Gisèle Halimi 10 - 4000 Luik.

### Bijstand in geval van nood - 7/7 en 24/24 - als je woning tijdelijk onbewoonbaar is:

IMA BENELUX, Parc d'Affaires Zénobe Gramme, Square des Conduites d'eau 11-12 - 4020 Luik voor rekening van Ethias nv.

## 3. Tegen welke risico's ben je verzekerd?

### 3.1. Basiswaarborgen

Als er zich een voorval uit punt 4 voordoet, dekt Flora:

#### 3.1.1. Aansprakelijkheidsverzekering

##### 3.1.1.1. Jouw aansprakelijkheid tegenover de verhuurder

Wij dekken zowel jouw huurdersaansprakelijkheid als die van je gezinsleden voor schade die onopzettelijk is veroorzaakt aan de gehuurde woning.

##### 3.1.1.2. Jouw aansprakelijkheid tegenover derden

We dekken ook eventuele ongevalsschade aan de naburige woningen (van derden) door een gedekt schadegeval waarvan de oorzaak in jouw woning ligt.

#### 3.1.2. Inboedelverzekering

Deze verzekering dekt de materiële schade aan jouw spullen of die van je gasten. Ze dekt ook je huisdieren.

### 3.2. De optionele waarborg «Diefstal en vandalisme»

Heb je deze optie genomen, dan komt Flora tussen bij vandalisme, diefstal of poging tot diefstal.

#### 3.2.1. Van je inboedel

Terugbetaling van je beschadigde of gestolen spullen na diefstal, poging tot diefstal of vandalisme, zelfs als die spullen gedeeltelijk en tijdelijk naar andere gebouwen in België of in het buitenland zijn verplaatst. Er moet wel sprake zijn van inbraak.

#### 3.2.2. Op de persoon

Terugbetaling van je gestolen of beschadigde verzekerde spullen na een diefstal met geweld of

bedreiging terwijl je te voet of in een voertuig op weg bent. Deze dekking geldt voor elk gezinslid, waar ook ter wereld.

### **3.2.3. Sleutels en sloten**

Na diefstal of poging tot diefstal in je woning, diefstal of verlies van je sleutels zorgen we voor de vervanging van de sloten, de sleutels en de digitale hercodering van afstandsbedieningen als het adres geïdentificeerd kan worden en de deuren rechtstreeks toegang geven tot je woning.

## 4. In welke gevallen ben je verzekerd?

Dit zijn de gevallen waarin je aansprakelijkheid en inboedel verzekerd zijn:

### 4.1. Brand

Schade, niet enkel door brand maar ook door verbranding zonder vlam, door rook, roet of als gevolg van een ontploffing.

### 4.2. Water

Schade door wegstromen, overstromen, infiltreren of opstuwen van water en schade door huiszwam.

#### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- schade aan alle onderdelen van het dak, de dakgoten en kroonlijsten inbegrepen;
- schade door condensatie, opstijgend of zijdelings indringend vocht;
- schade door wegvloeien of overstromen van water waarvan de directe bron geen waterinstallatie in je woning is;
- de waarde van de weggestroomde vloeistof;
- schade door een gebrek aan onderhoud van de verwarmings- of waterinstallatie van het gebouw. Jij moet deze installaties onderhouden en de noodzakelijke herstellingen en vervangingen laten doen, of de verhuurder inlichten als hij moet instaan voor deze herstellingen.

### 4.3. Storm en hagel

#### **Schade veroorzaakt door:**

- stormwinden van meer dan 80 km/u of krachtige winden die meerdere huizen binnen een straal van 10 km treffen;
- hagel;
- de druk of de verplaatsing van een compacte hoeveelheid sneeuw of ijs.

#### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- In geval van storm: schade aan voorwerpen buiten de woning die niet stevig aan de woning zijn bevestigd of in de grond zijn verankerd.

## 4.4. Natuurrampen

Schade door natuurrampen zoals aardbevingen, overstromingen, grondverschuivingen of -verzakkingen, overloop of opstuwing van de openbare riolen.

### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- schade aan voorwerpen buiten de woning die niet stevig aan de woning zijn bevestigd of in de grond zijn verankerd;
- schade aan constructies die gemakkelijk verplaatsbaar of demonteerbaar zijn, die bouwvallig zijn of afgebroken worden, en hun eventuele inhoud, als deze constructies niet jouw hoofdverblijfplaats zijn;
- schade aan vervoerde voorwerpen;
- schade aan voorwerpen waarvan de herstelling geregeld wordt door bijzondere wetten of door internationale overeenkomsten;
- beperking tot maximaal € 2.500,00 voor schade aan tuinhuisjes, schuren en hun inhoud, en aan plantages, omheiningen en hagen;
- vergoedingsvoorwaarden bij natuurrampen: we betalen de uitgaven overeenkomstig artikel 130 § 2 van de wet van 4 april 2014 op de verzekeringen.

## 4.5. Glasbreuk

Schade door breuk of barsten van de volgende voorwerpen: ramen, spiegels, sanitair, glazen wanden, glazen deuren, kookplaten, glazen meubilair, aquariums, serres, schermen van vaste tv's en vaste computers.

### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- krassen en schilfers;
- breuk van smartphone-, tablet- of laptopschermen;
- breuk van glazen of plastic voorwerpen die geen ruiten zijn.

## 4.6. Elektriciteit

Schade door een elektrisch probleem of door blikseminslag.

## 4.7. Stookolie

Schade door overlopen of wegvloeien van stookolie uit de verwarmingsinstallatie of de tank van de huurwoning of van een naburige woning.

### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- schade door een tank die niet is aangesloten op de verwarmingsinstallatie;
- schade door het gebrek aan onderhoud van de tank. Jij moet deze installaties onderhouden en de noodzakelijke herstellingen en vervangingen laten doen, of de verhuurder inlichten als hij moet instaan voor deze herstellingen.

- kosten voor de herstelling of vervanging van de tank;
- beperking tot maximaal € 10.000,00 voor de saneringskosten van vervuilde bodem overeenkomstig de minimale wettelijke normen;
- beperking tot maximaal € 1.000,00 voor de waarde van de weggevoerde stookolie.

## 4.8. Collectieve werknemersprotesten

Schade door collectieve protesten van werknemers, zoals stakingen, demonstraties en samenscholingen of door maatregelen van de overheid om tijdens deze gebeurtenissen goederen te beveiligen en te beschermen.

### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- Deze waarborg kan bij ministerieel besluit opgeschort worden. De opschorting gaat 7 dagen na de kennisgeving van deze beslissing in.

## 4.9. Aanslagen

Schade veroorzaakt door oproer, volksoptstanden, terreurdaden of sabotage, en schade door maatregelen van de overheid om goederen tijdens deze gebeurtenissen te beveiligen en te beschermen.

### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- Deze waarborg kan bij ministerieel besluit opgeschort worden. De opschorting gaat 7 dagen na de kennisgeving van deze beslissing in.

## 4.10. Hevige klap door ongeval

Materiële schade aan je inboedel of je spullen door een hevige klap door een ongeval veroorzaakt door een land- of luchtvoertuig, een ruimtevaartuig of een hefwerktuig en de lading van deze voertuigen, door de instorting van delen van naburige gebouwen, door meteorieten of door omgevallen bomen of masten.

### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- schade door landvoertuigen die jouw eigendom zijn of onder jouw bewaking staan.

# 5. Wat zijn de aanvullende dekkingen van Flora?

## 5.1. Schade aan andere personen en hun goederen

Schade aan andere personen dan je verhuurder en jezelf:

- door je inboedel (bijvoorbeeld: je bloempot valt bij de buur en beschadigt een van zijn bezittingen);
- door een deel van de huurwoning of door de aangrenzende terreinen en stoepen (bijvoorbeeld: iemand raakt gewond omdat jij de sneeuw op je stoep niet geruimd hebt).

### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- schade door alle opbouw-, afbraak- en verbouwingswerken;
- schade tijdens de huur door op voorhand gekende gebreken of fouten;
- schade door het gebruik van gereedschap voor uitsluitend professioneel gebruik;
- schade aan je huurwoning, je spullen of aan jou toevertrouwde spullen;
- schade aan een derde met wie je een contractuele relatie hebt.

## 5.2. Schade door kleine aanpassingswerken

Ongevalsschade aan je woning of aan woningen errond door kleine aanpassingswerken aan het interieur door jou of door een gezinslid.

### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- schade door alle opbouw-, afbraak- en verbouwingswerken;
- schade door gebreken of fouten die bij de ondertekening van het huurcontract gekend zijn;
- schade door het gebruik van gereedschap voor uitsluitend professioneel gebruik;
- schrammen, vlekken, deuken;
- esthetische schade;
- beperking van de tussenkomst in de schade tot maximaal € 5.000,00.

## 5.3. Schade aan je spullen door een schadegeval bij je buur (een derde)

Flora vergoedt de schade aan je spullen veroorzaakt door:

- hulpverlening of iedere vorm van blussen, beschermen of redden;
- afbraak of vernietiging op bevel om verergering van het schadegeval te voorkomen;
- instorting die het rechtstreekse gevolg is van het schadegeval;
- gisting of zelfontbranding, gevolgd door brand of ontploffing.

## 5.4. Opzeggingsvergoeding bij beëindiging van het huurcontract

Betaling van de opzegvergoeding als je het huurcontract vroegtijdig opzegt. Flora betaalt maximaal het bedrag dat gelijk is aan 3 maanden huur. Als je jouw huurcontract dus voor het einde ervan moet verbreken, betaalt Flora je het bedrag dat je aan je verhuurder moet betalen terug, als de reden voor de verbreking hieronder vermeld staat:

- overlijden van een van de twee echtgenoten vóór de leeftijd van 75 jaar;
- echtscheiding of beëindiging van een wettelijk samenlevingscontract;
- beëindiging van een vast arbeidscontract of faillissement van een van de twee echtgenoten.

### **Uitsluitingen en beperkingen:**

- beëindiging van een vast arbeidscontract wegens zware fout;
- einde van een stage- of interimcontract;
- frauduleus faillissement of faillissement door sluitingsmaatregelen die de overheid heeft opgelegd;
- melding van de opzegging van het huurcontract, meer dan 6 maanden na het overlijden, de scheiding of de echtscheiding, het ontslag of het faillissement.

## 5.5. Dringende bijstand

Als je woning tijdelijk onbewoonbaar is of je inboedel tijdelijk onbruikbaar is door een gedekt schadegeval in België (zie punt 4):

Flora organiseert voor jou en regelt, via IMA:

- een vertegenwoordiger die naar de plaats van het ongeval komt;
- het vervoer en de huisvesting van je gezin voor maximaal 7 dagen in een 3-sterrenhotel met ontbijt, met uitzondering van de andere maaltijden, dranken en andere diensten van het hotel, enkel als de getroffen woning jouw hoofdverblijf is;
- jouw repatriëring, die van je gezinsleden en van je voertuig;
- de bewaking van het beschadigde gebouw gedurende maximaal 3 dagen;
- een vervangvoertuig van categorie B voor maximaal 5 dagen als jouw voertuig onbruikbaar is door een schadegeval.

Deze diensten moeten verplicht door Flora via IMA georganiseerd worden. Gebeurt dat niet, dan kan achteraf geen enkele tussenkomst van ons geëist worden.

Flora kan:

- de bewaring en verplaatsing van de verzekerde goederen om de verergering van het schadegeval of een nieuw schadegeval te vermijden;
- de bijstand van een gezinshulp tot maximaal € 1.200,00 voor onderhoud van je woning, wassen en strijken van je was of voor boodschappen, als jij of een lid van je gezin in het ziekenhuis liggen;

voor jou organiseren of jou eenvoudigweg vergoeden voor de gemaakte kosten.

Als alle voorwaarden voor tussenkomst vervuld zijn, kan Flora je ook binnen de 15 dagen een voorschot betalen om de eerste kosten te dekken.

## 5.6. Terugbetaling van bijkomende kosten in geval van een gedekt schadegeval (zie punt 4)

Als je de bewijsstukken bezorgt, komt Flora tussen voor de kosten:

- waartoe Flora de opdracht heeft gegeven of die jij gemaakt hebt om bij dreigend gevaar het schadegeval te voorkomen of de gevolgen ervan te beperken;
- voor de redding en bewaring;
- voor de opruiming en afbraak die nodig zijn voor de wederopbouw of de wedersamenstelling van de verzekerde goederen;
- voor de heraanleg van de tuin tot € 10.700,00 behalve bij een natuurramp (zie punt 4.4);
- voor de begrafenis van een verzekerde die overleden is tijdens een ongeval of door de rechtstreekse gevolgen ervan binnen de 365 dagen. De dekking is beperkt tot € 12.800 per schadegeval.

## 6. Waar is de verzekering geldig?

Je aansprakelijkheid voor en de inboedel van je hoofdverblijfplaats op het adres dat in de bijzondere voorwaarden van je contract staat, zijn verzekerd, maar ook:

- Je aansprakelijkheid:
  - voor privégarages die zich op een ander adres in België bevinden;
  - voor tijdelijke verblijfplaatsen in de hele wereld (maximaal 90dagen per jaar);
  - voor lokalen/tenten in België waarvoor de huurprijs niet hoger is dan € 1.500,00.
- Je inboedel die gedeeltelijk en tijdelijk waar ook ter wereld verplaatst is, met uitzondering van zitmaaiers, bromfietsen van minder dan 50cc en inboedel die zich in een tweede verblijf bevindt.

# 7. In welke gevallen ben je niet verzekerd?

## 7.1. Voor alle waarborgen

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

- waarvan de oorzaak vóór de begindatum van je contract ligt;
- die met opzet toegebracht is;
- aan (een deel van) je bouwvallige of verwaarloosde woning en de inboedel ervan, behalve in het geval van een natuurramp als het je hoofdverblijfplaats is;
- aan je woning en de inhoud ervan als ze een buitengewoon kenmerk heeft (voorbeelden: geklasseerde woning, binnenzwembad, bijgebouw met een oppervlakte van meer dan 50m<sup>2</sup> of met verdieping, woning met lift, woning met meer dan 15 kamers...);
- die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houdt met gebeurtenissen zoals oorlog, invasie door een buitenlands leger, de krijgswet, de staat van beleg, alle vormen van opeising, de volledige of gedeeltelijke bezetting van de verzekerde goederen door een militaire macht, de politie of door strijders;
- door gebeurtenissen van radioactiviteit, kernenergie, ioniserende straling;
- door asbest;
- aan je woning door het gebruik van goederen of gereedschap voor uitsluitend professioneel gebruik;
- aan software, archieven, plannen en modellen en ook de kosten voor de wedersamenstelling of restauratie van documenten of informatie;
- aan luchtvaartuigen, boten, caravans, motorvoertuigen van meer dan 50cc;
- aan de grondstoffen en benodigdheden voor de verfraaiing van een gehuurd goed;
- aan je inboedel voor uitsluitend professioneel gebruik.

## 7.2. Voor de optionele waarborg «Diefstal en vandalisme»

Je bent niet verzekerd in geval van vandalisme, diefstal of poging tot diefstal:

- zonder inbraak in de gemeenschappelijke ruimtes, de garages en kelders gelegen op het adres van het gehuurde goed of op een ander adres;
- zonder inbraak in de aangrenzende gebouwen of andere gebouwen zonder rechtstreekse toegang tot het gehuurde goed;
- gepleegd door of met de medeplichtigheid van een of meer leden van je gezin, een of meer van je gasten of onderhuurders/bewoners;
- van een motorvoertuig dat een snelheid van meer dan 25 km/u haalt, van een aanhangwagen of van de vaste toebehoren van deze voertuigen;
- in verwaarloosde panden;
- van je spullen die zich buiten bevinden;
- van een dier.

# 8. Hoeveel betaalt Flora bij een schadegeval?

## 8.1. Tussenkomstdrempel

Flora komt enkel tussen voor schade die op meer dan € 250,00 geraamd wordt. Dit bedrag evolueert naargelang de consumptieprijsindex (zie punt 15.2.1).

## 8.2. Vaststelling van de schadevergoeding

### 8.2.1. Algemene regels

In de aansprakelijkheidsverzekering vergoedt Flora het slachtoffer op basis van de werkelijke waarde.

Dit betekent het volgende:

- Bij materiële schade komt de vergoeding overeen 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;
- Bij lichamelijke schade zal de vergoeding bepaald worden volgens de ernst van de geleden schade en binnen de beperkingen van de waarborg in punt 8.3 hieronder.

In de inboedelverzekering vergoedt Flora je de nieuwwaarde. Concreet komt deze vergoeding overeen met de prijs van een identiek of gelijkaardig goed van dezelfde kwaliteit als je het vandaag zou kopen. Maar als Flora op basis van de ouderdom en het gebruik van het goed de waardevermindering op meer dan 30% raamt, zullen we enkel het deel van de waardevermindering aftrekken dat boven de 30% ligt. Als de waardevermindering van je zitbank bijvoorbeeld op 40% geraamd wordt, trekken we 10% (40%-30%) af van het bedrag van de nieuwwaarde van de zitbank.

### 8.2.2. Bijzondere gevallen

- Als je elektrische en elektronische apparaten en installaties onherstelbaar zijn, zal Flora je de nieuwwaarde vergoeden en geen waardevermindering aftrekken. Concreet komt deze vergoeding overeen met de prijs van een identiek of gelijkaardig goed van dezelfde kwaliteit als je het vandaag zou kopen. Maar als het apparaat hersteld kan worden, vergoeden we je het bedrag van de herstellingsfactuur tot maximaal de nieuwwaarde.
- Als een gedeelte van, en dus niet het volledige verzekerd goed beschadigd is, betaalt Flora enkel de herstellingskosten van het beschadigde gedeelte.
- Als bij natuurrampen de geraamde waardevermindering hoger is dan 30%, zal die volledig van de schadevergoeding afgetrokken worden.

- Voor schade aan je beplanting berekent Flora de vergoeding op basis van de vervanging ervan door gelijkaardige jonge planten.
- Bij een schadegeval met oppervlakkige schade komt Flora niet tussen voor het eventuele waardeverlies van de verzekerde goederen die niet door het schadegeval getroffen zijn. We vervangen bijvoorbeeld niet je hele salon als enkel de eenpersoonszitbank beschadigd is.

## 8.3. Tussenkomstplafonds

### 8.3.1. Basiswaarborgen

- Voor ongevalsschade aan de woning en de mogelijke gevolgen ervan voor de naburige woningen:
  - is een plafond van € 26.550.000,00 zonder vrijstelling vastgesteld voor lichamelijk letsel;
  - is een plafond van € 5.310.000,00 vastgesteld voor stoffelijkschade.
- Deze twee tussenkomstplafonds evolueren mee met de consumptieprijsindex. De referentie-index op basis waarvan ze berekend worden, is de index van februari 2020, namelijk 256.24 (basis 1981 = 100). Voor meer informatie hierover verwijzen we naar de vraag 'Hoe werkt de indexatie van verzekeringen?'.
- Voor schade aan je inboedel en dus aan je spullen is een plafond vastgesteld op:
  - € 25.000,00 voor een appartement;
  - € 35.000,00 voor een huis met 2 of 3 gevels;
  - € 50.000,00 voor een huis met 4 gevels.
- Per voorwerp of per collectie (groep van voorwerpen) is een plafond vastgesteld op € 8.550,00.

### 8.3.2. De optionele waarborg «Diefstal en vandalisme»

Afhankelijk van de gestolen of vernielde voorwerpen hanteert Flora de volgende tussenkomstlimieten:

- juwelen: maximaal € 2.200,00;
- horloges: maximaal € 1.200,00;
- waarden (contant geld, bankkaarten, effecten, niet-ingezette edelstenen en edelmetalen, cheques): maximaal € 600,00;
- diefstal met geweld op de persoon of in zijn voertuig: maximaal € 4.400,00;
- inboedel gedeeltelijk en tijdelijk verplaatst: maximaal € 4.400,00;
- diefstal uit kelders of gesloten garages wanneer je huurwoning deel uitmaakt van een flatgebouw: maximaal € 1.200,00;
- diefstal met inbraak in aangrenzende of niet-aangrenzende gesloten gebouwen zonder rechtstreekse toegang tot het gehuurde gebouw: maximaal € 1.200,00;
- vervanging van afstandsbedieningen en digitale hercodering: maximaal € 500,00;
- per voorwerp of per collectie (groep van voorwerpen): maximaal € 8.550,00.

Tot slot geldt er per schadegeval een maximumbedrag van:

- € 25.000,00 voor een appartement;
- € 35.000,00 voor een gesloten of halfopen bebouwing;
- € 50.000,00 voor een open bebouwing.

## 8.4. Wie bepaalt het bedrag?

We bepalen de schadevergoeding samen met alle betrokken partijen. Als we niet tot een akkoord komen, kan je vrij een expert kiezen die samen met ons het schadebedrag zal vaststellen.

Als we het dan nog altijd niet eens zijn, zullen de expert van Flora en jouw expert een derde expert aanduiden. De definitieve beslissing over het bedrag van de vergoeding zal bij meerderheid van stemmen genomen worden. Flora zal je schade op die basis vergoeden.

De kosten en erelonen van jouw expert en van de derde expert worden door Flora voorgeschoten. Deze kosten en erelonen moeten uiteindelijk betaald worden door de partij die in haar ongelijk gesteld wordt over de raming van de schade.

## 8.5. De taksen en bijdragen

In de schadevergoeding zijn de taksen en bijdragen inbegrepen, op voorwaarde dat je kan bewijzen dat je ze wel degelijk betaald hebt voor de aankoop van het goed of voor de herstelling. Je moet ook aantonen dat je ze niet hebt kunnen aftrekken of fiscaal hebt kunnen terugvorderen.

De fiscale lasten op de vergoeding zijn voor rekening van de begunstigde van de vergoeding.

# 9. Hoe snel word je vergoed?

## 9.1. Algemene regel

Flora belooft er alles aan te doen om de schadevergoeding te betalen binnen de week nadat jij de bewijsstukken hebt gestuurd of minstens binnen de 30 dagen na het afsluiten van de expertise of de vastmeggings van de schade. Als deze termijn van 30 dagen om redenen buiten haar wil echter niet gerespecteerd wordt, zal Flora je hierover inlichten.

De expertise moet afgesloten of het schadebedrag moet vastgelegd worden binnen de 90 dagen die volgen op de datum waarop jij ons op de hoogte hebt gebracht van de aanstelling van je expert.

Het deel van de schadevergoeding dat niet binnen deze termijnen betaald wordt, zal verhoogd worden met twee keer het bedrag van de wettelijke intresten voor elke dag dat deze termijn overschreden wordt, tenzij Flora bewijst dat de vertraging niet aan haar te wijten is.

## 9.2. Bijzondere gevallen

- Als je niet alle verplichtingen van je verzekeringscontract nageleefd hebt, beginnen de termijnen pas te lopen op de dag dat jij je in orde hebt gesteld.
- In geval van diefstal of verdenking van fraude kan Flora een kopie van het strafdossier opvragen. Ze heeft 30 dagen de tijd om je daarover in te lichten. Nadat Flora het strafdossier ontvangen heeft en de schade vastgelegd is, heeft ze 30 dagen de tijd om je te vergoeden, tenminste als noch jij, noch een begunstigde strafrechtelijk vervolgd wordt.
- Het schadegeval is te wijten aan een natuurramp en de termijnen worden door een besluit van de minister van Economische Zaken verlengd.

# 10. Wat zijn jouw verplichtingen?

## 10.1. Bij het afsluiten van het contract

Je moet ons correct informeren over je situatie (type woning, adres, huurprijs).

## 10.2. Tijdens de looptijd van het contract

Je moet:

- de premie betalen;
- iedere wijziging van je situatie via de Flora-app aangeven;
- de verwarmings- of waterinstallatie van het gebouw en de stookolietank onderhouden.

## 10.3. Bij een schadegeval

Open de Flora-app waar je het volgende gevraagd wordt:

- ieder schadegeval aangeven binnen de 30 dagen nadat het gebeurd is en informatie geven over plaats, datum en oorzaak van het schadegeval;
- bij «Diefstal en vandalisme» de feiten binnen de 24 uur aan de politie melden, een overzicht van de gestolen voorwerpen geven en alle nodige veiligheidsmaatregelen treffen: de kaarten blokkeren, verzet aantekenen, contact opnemen met de betrokken instanties;
- correcte gegevens meedelen en een gedetailleerd en becijferd overzicht van de schade bezorgen;
- elk document en elke inlichting die nuttig kunnen zijn voor het schadegeval binnen de 48 uur na ontvangst bezorgen;
- ons verwittigen als je (een) andere verzekering(en) hebt die de schade zou kunnen dekken.

Je moet ook:

- alle gepaste maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te voorkomen of te beperken;
- de beschadigde goederen voor ons ter beschikking houden. Gaat het om een dood dier, dan moet je zijn lichaam 48 uur bewaren nadat je ons zijn dood aangegeven hebt. Er kan een autopsie aangevraagd worden;
- geen wijzigingen aanbrengen waardoor de oorzaak bepalen of de schade ramen moeilijker of onmogelijk kan worden;
- contact met ons opnemen voordat je acties onderneemt die kosten kunnen veroorzaken;
- 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;
- de verzekerde goederen bewaren, zelfs als ze beschadigd zijn, zodat we de schadevergoeding kunnen bepalen. Flora behoudt zich ook het recht voor om de beschadigde goederen, waarvoor je een vergoeding gekregen hebt, over te nemen;
- binnen de 45 dagen contact met ons opnemen als gestolen goederen teruggevonden zijn. Als dat gebeurt terwijl Flora je nog niet heeft vergoed, moet je jouw goed terugnemen en betaalt Flora alleen de eventuele herstellingskosten. Heeft Flora je al betaald, dan kan je het teruggevonden goed aan ons geven en de schadevergoeding behouden, ofwel het goed houden en de schadevergoeding na aftrek van de eventuele herstellingskosten aan ons terugbetalen.

# 11. 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. In geval van frauduleuze bedoelingen komen we niet tussen en vorderen we de betaalde vergoedingen en de kosten van 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.

# 12. Kan Flora verhaal uitoefenen? Op wie?

## 12.1. Verhaal uitoefenen op derden

Flora treedt in jouw rechten (subrogatie) om de schadevergoeding die ze aan jou betaald of voorgesloten heeft helemaal of gedeeltelijk te verhalen op de personen die aansprakelijk zijn voor de schade. Het is daarom van belang om op geen enkele manier zonder onze toestemming afstand te doen van verhaal.

Flora zal daarentegen nooit verhaal uitoefenen op:

- je gezinsleden, je gasten of je huispersoneel;
- je bloedverwanten en aanverwanten (broers en zussen) in rechtlijn, je echtgeno(o)t(e);
- je verhuurder, als er in je huurcontract een clausule van afstand van verhaal in zijn/haar voordeel opgenomen is.

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

## 12.2. Verhaal op de personen die door het contract verzekerd zijn

Aangezien een huurdersaansprakelijkheidsverzekering verplicht is, kan het zijn dat Flora wettelijk verplicht is het slachtoffer te vergoeden, ook al staat in jouw verzekeringscontract dat je normaal gesproken niet gedekt wordt door je verzekering. Als dat het geval is, heeft Flora het recht van verhaal (regresvordering) op jou en indien nodig op een andere persoon die door het contract verzekerd is (zie punt 2).

# 13. Voor hoelang sluit je het verzekeringscontract af?

Het contract wordt afgesloten voor de duur van één jaar.

Elk jaar wordt het automatisch stilzwijgend verlengd op zijn vervaldatum (die staat onder de term 'jaarlijkse vervaldag' in je bijzondere voorwaarden) voor opeenvolgende periodes van een jaar, behalve als een van de partijen het contract opzegt volgens de modaliteiten die in de punten 16.4.1 en 16.5.1 worden beschreven.

Als het contract afloopt, eindigt het altijd om middernacht.

# 14. Wat moet je weten over je verzekeringSPremie?

## 14.1. Premie

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

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

## 14.2. 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 vervalddag van het contract.

Als je niet akkoord gaat met het nieuwe tarief, heb je het recht om je verzekeringScontract 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.

## 14.3. Niet-betaling van de premie

Als je de premie niet betaalt, d.w.z. als we het maandelijkse premiebedrag niet kunnen afhouden van de betaalmethode die je bij de ondertekening opgegeven hebt, 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 verzekeringScontract 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 schuld door een derde moet laten invorderen, 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.

## 14.4. Betaalmethode wijzigen

In de Flora-app kan je de gekozen betaalmethode wijzigen. Je vindt er ook informatie, een stappenplan en een overzicht van andere mogelijke betaalmiddelen.

# 15. Hoe werkt de indexatie van verzekeringen?

De verzekerde kapitalen, de tussenkomstdrempel en de tussenkomstplafonds worden automatisch geïndexeerd. Dat betekent dat deze bedragen op een bepaalde dag D berekend worden op basis van de waarde van de index op dat ogenblik en dat ze de evolutie van deze index in de tijd zullen volgen.

## 15.1. Indexering van de premie

Als je het contract ondertekent, worden de verzekerde kapitalen vastgesteld op basis van de ABEX-index die van toepassing is op deze periode en in de bijzondere voorwaarden staat. Deze index wordt om de zes maanden opgesteld door de Associatie van Belgische Experten. Hij geeft informatie over de evolutie van de bouwkosten.

Bij elke verjaardag van je contract worden de verzekerde kapitalen geherwaardeerd volgens de nieuwe geldende index. Jouw premie zal overeenkomstig de indexaangepast worden.

*Bedrag x ABEX-index van kracht bij de hernieuwing van je contract*

---

*ABEX-index die van kracht was toen je jouw contract afsloot*

## 15.2. Indexering in geval van een schadegeval

### 15.2.1. Tussenkomstdrempel

Die bedraagt € 250,00 en evolueert volgens de consumptieprijsindex. Deze index wordt maandelijks vastgesteld door de minister van Economische Zaken en weerspiegelt de prijzevolutie van een aantal diensten en consumptiegoederen.

In dit document is de referentie-consumptieprijsindex die van februari 2020, namelijk 256.24 (basis 1981 = 100). In geval van een schadegeval wordt de index toegepast van de maand die aan het schadegeval voorafgaat.

*Minimaal tussenkomstbedrag x Index die van kracht is in de maand voor het schadegeval*

---

256,24

## 15.2.2. Tussenkomstplafonds

Tenzij anders vermeld staat in dit document, zijn de tussenkomstplafonds gekoppeld aan de ABEX-index.

In dit document is de referentie-index de ABEX 833-index die van kracht is voor de periode van 01/01/2020 tot 30/06/2020. Bij een schadegeval wordt de index toegepast van de dag waarop de schade gebeurd is.

*Maximaal tussenkomstplafond x Index die van kracht is op de dag van het schadegeval*

---

833

# 16. Hoe wijzig of beëindig je jouw verzekeringscontract?

## 16.1. Verhuizing in België

Je moet ons zo snel mogelijk op de hoogte brengen van je verhuizing, zodat Flora je verzekering kan aanpassen aan je nieuwe situatie. Deze wijziging kan je rechtstreeks en eenvoudig doorvoeren in de Flora-app.

Wat gebeurt er daarna?

- Als je huurder blijft, zal Flora je huurdersaansprakelijkheid en inboedel op beide adressen verzekeren voor maximaal 90 dagen vanaf de ingegeven datum in de app. Na deze periode zijn de waarborgen enkel nog geldig voor je nieuwe adres.
- Als je echter eigenaar wordt of geen huurder bent van de nieuwe woning, stopt de verzekering op de datum die je in de app opgegeven hebt. Het nieuwe gebouw is dan niet verzekerd.

## 16.2. 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 datum van de verhuizing die jij ons meedeelt.

## 16.3. Overlijden

Bij overlijden van de verzekeringnemer stuurt de erfgenaam ons een kopie van de overlijdensakte via mail naar [support@flora.insure](mailto: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.

## 16.4. Opzegging van het contract op jouw verzoek

### 16.4.1. Opzegging op de vervalddag of op elk moment

Als je jouw contract wil opzeggen, kun je dit doen in de volgende gevallen:

- ten laatste 2 maanden voor de jaarlijkse vervalddag, dus de verjaardagdatum van je contract, zodat de opzegging op die datum van kracht wordt;
- op elk moment zodra een dekkingperiode van een jaar is verstreken. In dit geval wordt de opzegging van kracht na afloop van een periode van 2 maanden te rekenen vanaf de dag na de elektronische ondertekening van het document dat in de Flora-app staat of de indiening van dit document bij de post als je het ons aangetekend toestuurt.

Concreet, om ons je beslissing tot opzegging van je contract mee te delen, moet je naar de Flora-app gaan en ons de opzegging bevestigen. Deze stap is essentieel. Dit kan op twee manieren:

- via itsme, waarmee je een geldige elektronische handtekening aan het opzegdocument kunt toevoegen;
- per aangetekende zending als je geen itsme hebt. In dat geval moet je het document afdrukken en het ondertekend per aangetekende post naar het volgende adres sturen: Flora, voie Gisèle Halimi 10, 4000 Luik.

### 16.4.2. 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 zal de opzegging ingaan na afloop van een periode van 3 maanden te rekenen vanaf de dag na jouw aanvraag;
- bij een tariefaanpassing, in overeenstemming met punt 14.2;
- 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 zal de opzegging ingaan na afloop van een periode van een maand te rekenen vanaf de dag nadat je jouw aanvraag hebt verstuurd;
- als je binnen de eerste 14 dagen na het ondertekenen van je contract bent. In dit specifieke geval wordt het contract opgezegd op de ingangsdatum ervan en krijg je de eventueel al betaalde premies terugbetaald.

In alle bovengenoemde gevallen moet je ons informeren over je intentie om het contract op te zeggen volgens de modaliteiten beschreven in punt 16.4.1, namelijk via een document dat elektronisch is ondertekend met itsme of ondertekend is verzonden per aangetekende post.

## 16.5. Opzegging van het contract door Flora

### 16.5.1. Algemene regel

Flora kan jouw contract op de jaarlijkse vervalddag 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.

### 16.5.2. 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 zal ingaan na afloop van een periode van 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 kennis genomen heeft van de verzwijging of onjuistheid. Wij 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.

# 17. Wat moet je nog meer weten?

## 17.1. Wetgeving en bevoegde rechtbanken

Het Belgisch recht is van toepassing op het verzekeringscontract.

Alle geschillen over de totstandkoming, de geldigheid, de uitvoering, de interpretatie of de opzegging van dit verzekeringscontract behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de Belgische Hoven en Rechtbanken.

## 17.2. 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](http://www.fsma.be)
- NBB: Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14 - 1000 BRUSSEL, Tel. +32 2 221 21 11 - Fax +32 2 221 31 00 [www.nbb.be](http://www.nbb.be)

## 17.3. Klachtenbeheer

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

- Flora, handelsmerk van Ethias nv, voie Gisèle Halimi 10 - 4000 LUIK, [complaint@flora.insure](mailto:complaint@flora.insure)
- Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35 - 1000 BRUSSEL, [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be) / [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)
- Online Dispute Resolution van de Europese Commissie, <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

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

## 17.4. Communicatiekanalen en talen

### 17.4.1. Communicatiekanalen

Flora communiceert met jou via verschillende kanalen:

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

### 17.4.2. 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.

