

## Hebt u vragen?

Bel ons met uw vragen over deze brief op het nummer

**010-311 69 99**

## Openingstijden:

Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09:00-17:30 uur en op zaterdag van 10:00-16:00 uur.

## Polisnummer(s):

Geek Squad/Lifeline  
Postbus 8216  
3009 AE Rotterdam

<https://transfer.aviva.com/nl/verzekering>

## Wat u dient te weten

- U hoeft niets te doen, tenzij u denkt dat de verandering nadelige gevolgen kan hebben voor u
- De verzekeraar van uw polis zal veranderen
- De voorwaarden van uw polis zullen niet veranderen
- De manier waarop u met ons communiceert, zal niet veranderen
- U vindt nadere informatie op <https://transfer.aviva.com/nl/verzekering>

6-10-2018

Beste klant

Uw mobiele telefoon is momenteel verzekerd bij Aviva Insurance Limited, een bedrijf dat in het Verenigd Koninkrijk (VK) is gevestigd, en Aviva heeft ons gevraagd u te informeren over enkele voorgestelde wijzigingen in hun activiteiten.

Gelet op de onderhandelingen die het VK voert over de voorwaarden voor haar uitstap uit de Europese Unie, bestaat de mogelijkheid dat bedrijven die in het VK zijn gevestigd, zoals Aviva, het recht verliezen om actief te zijn in andere Europese landen op de manier waarop zij dat tot nu toe hebben gedaan. Dat houdt in dat Aviva mogelijk niet langer in staat zou zijn om uw polis op dezelfde wijze te beheren. Aviva wil zekerheid bieden voor klanten die hierdoor kunnen worden beïnvloed en treft dan ook voorbereidingen voor de verwachte veranderingen in de wetgeving.

Aviva stelt voor een aantal polissen van Aviva Insurance Limited over te dragen aan Aviva Insurance Ireland DAC, dat deel uitmaakt van de Aviva Group en gevestigd is in de Republiek Ierland. Uw verzekeringspolis maakt deel uit van deze voorgestelde overdracht. Als de rechtbank in Edinburgh (zie vraag 10 van de **Vragen en Antwoorden**) de overdracht goedkeurt, zal uw polis naar verwachting op 1 februari 2019 worden overgedragen aan Aviva Insurance Ireland DAC.

Wij verzoeken u de informatie die wij u toesturen zorgvuldig te lezen, zodat u goed begrijpt wat Aviva van plan is te doen en wat deze veranderingen betekenen voor u en uw polis.

### De voorwaarden van uw polis zullen niet veranderen

Afgezien van de wijziging van aanbieder van uw polis naar Aviva Insurance Ireland DAC komen er geen veranderingen in de voorwaarden van uw polis als gevolg van de voorgestelde overdracht. Daarnaast heeft een Onafhankelijk Expert verklaard dat hij niet verwacht dat de veiligheid van uw polis in wezenlijke mate nadelig zal worden beïnvloed. De overdracht verandert ook niets aan de manier waarop uw polis wordt behandeld en u zult nog steeds contact met ons kunnen opnemen op dezelfde telefoonnummers en op hetzelfde adres als vroeger.

### Een procedure die is ontwikkeld om uw belangen te beschermen

Om zeker te zijn dat u beschermd bent, moet Aviva een vaste procedure volgen voordat de overdracht kan plaatsvinden. Deze procedure omvat het volgende:

- u (als polishouder) op de hoogte brengen van de overdracht;

- u erop attent maken dat u bezwaar kunt aantekenen tegen de overdracht en uw bezwaar rechtstreeks aan de rechtbank kunt voorleggen als u van mening bent dat u nadelig zult worden beïnvloed door de overdracht (zie vraag 5);
- een uitvoerige controle door een Onafhankelijke Expert (zie vraag 9);
- overleg met de toezichthouder van de sector waarin Aviva actief is in het Verenigd Koninkrijk en de toezichthouder op de financiële diensten in Ierland; en
- goedkeuring door de rechtbank in Edinburgh.

De voorstellen van Aviva zijn reeds gecontroleerd door een Onafhankelijke Expert, die een verslag met zijn bevindingen heeft opgesteld. Wij hebben een samenvatting van het verslag van de Onafhankelijke Expert bij deze brief gevoegd.

### **Wat moet u doen?**

Lees alle informatie die wij u hebben gestuurd op verzoek van Aviva en die ook beschikbaar is op hun website <https://transfer.aviva.com/insurance>. Als u geen bezwaar hebt tegen de voorstellen van Aviva, hoeft u niets te doen.

Als u vragen of bezwaren hebt tegen de voorstellen of van mening bent dat u nadelige gevolgen zult ondervinden, kunt u ons bellen, ons schrijven of uw bezwaren online melden. U vindt meer informatie over hoe u dit kunt doen bij vraag 5 van de **Vragen en antwoorden**. U hebt ook het recht uw bezwaren rechtstreeks bij de rechtbank kenbaar te maken als u meent dat u nadelige gevolgen zult ondervinden, ook op de definitieve rechtszitting waar zal worden beslist over de goedkeuring van de overdracht. De datum van de definitieve rechtszitting en het adres van de rechtbank zijn te vinden in vraag 6 van de **Vragen en antwoorden**.

### **Hebt u meer informatie nodig?**

U vindt meer informatie in de bijgevoegde **Vragen en antwoorden** en op de website van Aviva, <https://transfer.aviva.com/nl/verzekering>. Wij kunnen Aviva ook vragen om u de websitedocumenten op verzoek kosteloos toe te sturen.

U kunt ons ook bellen van maandag t/m vrijdag van 09:00-17:30 uur en op zaterdag van 10:00-16:00 uur op 010-311 69 99. Oproepen worden in rekening gebracht tegen de lokale tarieven in Nederland, afhankelijk van uw netwerkaanbieder. Voor onze gezamenlijke bescherming kunnen telefonische oproepen worden opgenomen en/of meebelusterd.

U kunt ons ook schriftelijk benaderen via Lifeline, Postbus 8216, 3009 AE Rotterdam of per e-mail.

Met vriendelijke groet,

Lifeline klantenservice

# Vragen en antwoorden

## 1. Wat stelt Aviva voor?

Aviva stelt voor om een aantal polissen die worden aangeboden door Aviva Insurance Limited over te dragen aan Aviva Insurance Ireland DAC. Deze overdracht vindt plaats tussen bedrijven binnen de Aviva-groep. U vindt meer informatie over de voorgestelde overdracht in de bijgaande gids.

## 2. Wat betekent de voorgestelde overdracht voor mij?

Aviva is de verzekeraar van de polis voor uw mobiele telefoon. Afgezien van de wijziging van de aanbieder van uw verzekering in Aviva Insurance Ireland DAC, komen er geen veranderingen in de manier waarop uw polis werkt als gevolg van de overdracht.

De overdracht zal specifiek geen gevolgen hebben voor:

- de voorwaarden van uw polis;
- betalingen die u doet of ontvangt volgens de voorwaarden van uw polis; of
- het gebruikelijke serviceniveau waar u recht op hebt.

De overdracht zal echter tot gevolg hebben dat uw polis niet langer in aanmerking komt voor bescherming onder het Financial Services Compensation Scheme (zie vraag 11).

## 3. Komen er veranderingen in mijn betalingen?

Uw betalingen en eventuele afrekeningen per automatische incasso zullen niet veranderen door dit voorstel. Hiervoor hoeft u niets te ondernemen.

## 4. Heb ik stemrecht over de overdracht?

De overdracht hangt af van de goedkeuring van de rechtbank (zie vraag 10). Polishouders, aandeelhouders van Aviva plc en andere eventuele belanghebbenden hebben er geen stemrecht over.

Iedereen die echter meent nadelige gevolgen te zullen ondervinden door de overdracht kan bezwaar aantekenen of zijn standpunt kenbaar maken bij de rechtbank.

## 5. Hoe teken ik bezwaar aan?

U kunt schriftelijk bezwaar aantekenen of een verklaring afleggen. U stuurt deze brief naar Lifeline, Postbus 8216, 3009 AE Rotterdam. Gelieve duidelijk de redenen van uw bezwaar, of uw verklaring, en uw adres te vermelden, zodat Aviva u een schriftelijk antwoord kan sturen. U kunt ons ook bellen op het nummer bovenaan deze brief of uw bezwaren online melden op <https://transfer.aviva.com/nl/verzekering/bezwaar>.

Als u een bezwaar indient, zal Aviva u een reactie terugsturen. Uw bezwaar en hun reactie zullen dan worden opgenomen in het dossier dat Aviva indient bij:

- de rechtbank;
- de Onafhankelijke Expert (zie vraag 9);
- de Financial Conduct Authority; en
- de Prudential Regulation Authority.

U hebt ook het recht om uw bezwaar rechtstreeks aan de rechtbank voor te leggen. Om zeker te zijn dat de rechtbank rekening houdt met uw bezwaar, moet u een vaste procedure volgen die Aviva heeft uiteengezet in deel 5 van de bijgaande gids. Wij raden u dan ook aan advies in te winnen bij een advocaat die bevoegd is voor Schots recht. Een advocaat zal u ook kunnen inlichten over de verschuldigde gerechtskosten.

Maar zelfs als u de procedure niet volgt, heeft de rechtbank de gewoonte om ook rekening te houden met informele bezwaren, zowel schriftelijk als op de definitieve rechtbankzitting.

## 6. Wat is de tijdslijn van de overdracht?

De definitieve rechtzitting zal naar verwachting plaatsvinden op 15 januari 2019 in de Court of Session te Parliament House, Parliament Square, Edinburgh EH1 1RQ. Aviva zal een kennisgeving publiceren op <https://transfer.aviva.com/nl/verzekering> als deze datum wordt gewijzigd.

Als de voorstellen worden goedgekeurd, verwacht Aviva dat de overdracht zal plaatsvinden op 1 februari 2019.

## 7. Waarom doet Aviva dit?

Aviva bereidt zich voor op een aantal te verwachten wijzigingen in de wetgeving waar zij onder vallen, als gevolg van de verwachte uitstap van het Verenigd Koninkrijk uit de Europese Unie. Bedrijven die in het Verenigd Koninkrijk zijn gevestigd, zoals Aviva Insurance Limited, kunnen het recht verliezen om actief te zijn in andere Europese landen op de manier waarop zij dat tot nu toe hebben gedaan. Dat houdt in dat Aviva mogelijk niet langer in staat zou zijn om uw polis op dezelfde wijze te beheren. Aviva Insurance Ireland DAC is erkend en opgericht in de Republiek Ierland, een land in de Europese Unie, en zal de risico's onder uw polis kunnen beheren.

Aviva wil zekerheid bieden voor klanten die bij deze veranderingen betrokken kunnen zijn.

## 8. Is mijn polis veilig? Zal ik voordelen verliezen?

De Onafhankelijke Expert verwacht niet dat de veiligheid van uw polis in wezenlijke mate nadelig zal worden beïnvloed door de voorgestelde overdracht.

Afgezien van de wijziging van aanbieder van uw polis in Aviva Insurance Ireland DAC komen er geen veranderingen in de algemene voorwaarden van uw polis als gevolg van de overdracht.

## 9. Wie is de Onafhankelijke Expert en wat maakt hem onafhankelijk?

Simon Sheaf is lid (Fellow) van het Institute and Faculty of Actuaries (IFoA) en lid (Fellow) van de Society of Actuaries in Ierland. Hij staat aan het hoofd van de afdeling General Insurance Actuarial and Risk van Grant Thornton UK LLP en heeft meer dan 25 jaar ervaring in de algemene verzekeringssector.

Aviva heeft dhr. Sheaf benoemd nadat hij was goedgekeurd door de Prudential Regulation Authority in overleg met de Financial Conduct Authority. Zijn rol bestaat erin aan de rechtbank verslag uit te brengen over de gevolgen van de voorgestelde overdracht voor de polishouders. Hoewel hij van Aviva een vergoeding zal ontvangen, heeft hij geen verplichtingen ten aanzien van hen. Als lid van het IFoA heeft hij de professionele plicht om volledig onafhankelijk te blijven.

Dhr. Sheaf heeft zijn oordeel gevormd op basis van zijn ervaring. Zijn verplichting geldt louter ten aanzien van de rechtbank. U vindt een samenvatting van zijn verslag in het bijgevoegde document. U kunt het volledige verslag en de bewijsstukken online raadplegen op <https://transfer.aviva.com/nl/verzekering/documenten> of u kunt ons bellen op het nummer dat bovenaan op deze brief is vermeld als u wilt dat Aviva u deze documenten kosteloos per post toestuur.

## 10. Waarom vindt er een rechtszitting plaats?

Het overdrachtsproces voor de Britse verzekeringssector wordt geregeld door Deel VII van de Financial Services and Markets Act 2000, die stelt dat de overdracht dient te worden goedgekeurd door een rechtbank. Aangezien uw polis is uitgeschreven door Aviva Insurance Limited, dat geregistreerd is in Schotland, is de Court of Session in Edinburgh de bevoegde rechtbank, zodat de rechtszitting zal plaatsvinden in Edinburgh.

## 11. Zal het Financial Services Compensation Scheme (FSCS) nog steeds gelden voor mijn polis?

Het FSCS biedt bescherming voor polissen die worden aangeboden door Britse bedrijven indien zij insolvent worden. Als de overdracht daadwerkelijk plaatsvindt, zal uw polis worden beheerd door Aviva Insurance Ireland DAC, dat een in Ierland gevestigd bedrijf is, en dus niet in aanmerking komen voor bescherming onder het FSCS.

De equivalente regeling in Ierland, het Insurance Compensation Fund (ICF), geldt enkel voor risico's die binnen de Ierse Republiek zijn gelegen. Voor polissen met een risico dat elders in de EU/EER ligt, is er geen equivalente beschermingsregeling in Ierland.

De Onafhankelijke Expert is van oordeel dat Aviva Insurance Ireland DAC over voldoende kapitaal zal beschikken na de overdracht en dat het onwaarschijnlijk is dat het met financiële moeilijkheden te kampen krijgt die compensatie van het FSCS of ICF zouden vereisen. Zijn bevinding is dat het verliezen van toegang tot het FSCS een minimaal nadeel is en dat het risico dat Aviva Insurance Limited het recht verliest om verzekeringsdekking te blijven aanbieden aan polishouders die worden overgedragen een meer wezenlijke nadelige impact zal hebben.

## 12. Kan ik met mijn klachten nog terecht bij de Ombudsman?

Als u een klacht over, of bezwaar tegen, de voorgestelde overdracht hebt, kunt u contact opnemen met Aviva zoals vermeld in deze brief, aangezien dit een juridisch proces is dat niet onder de verantwoordelijkheid van de Ombudsman valt. Als de overdracht doorgang vindt, zult u wel met eventuele toekomstige klachten nog steeds terecht kunnen bij de Ombudsman in Nederland.