
va-ai-vv 2026-01

Voogd **Comfort**

Rechtsbijstandverzekering

Verzekeringsafspraken

Het zit in ons systeem.



Voogd

Inhoud

Leeswijzer	3
Algemene verzekeringsafspraken	5
1. Wie zijn wij?	5
2. Wie zijn de verzekerden?	5
3. Extra verzekerden	6
4. Waarvoor bent u verzekerd?	7
5. Wanneer bent u verzekerd?	7
6. In welke landen bent u verzekerd?	7
7. In welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?	8
8. In welke situaties krijgt u (juridisch) advies van ons?	8
9. Heeft u recht op juridische hulp bij strafbare feiten?	9
10. Heeft u een conflict met een andere verzekerde van ons?	9
11. Hebben meer personen hetzelfde conflict?	9
12. In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?	10
13. Welke hulp krijgt u bij een (dreigend) conflict?	10
14. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat?	10
15. Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?	11
16. Wat is de wachttijd?	11
17. Wanneer heeft u een eigen bijdrage?	11
18. Welke kosten vergoeden wij?	12
19. Wat vergoeden wij maximaal?	13
20. Welke kosten vergoeden wij niet?	13
21. Moet u een borgsom in het buitenland betalen?	14
22. Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?	14
23. Hoe werkt de geschillenregeling?	14
24. Verschil van mening over de behandeling door een externe deskundige?	15
25. Vindt u dat er een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict?	15
26. In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons?	16

Module Consument & Verkeer	17
27.1 Onderdeel Consument	17
27.2 Onderdeel Verkeer	18
27.3 Optionele dekking Contractuele conflicten motorrijtuigen	18
28. In weke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?	18
29. In welke landen bent u verzekerd?	20
 Module Wonen	 21
30. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?	21
31. In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?	22
32. In welk land bent u verzekerd?	22
 Module Inkomen	 23
33.1 Onderdeel Pensioen & Sociale Zekerheid	23
33.2 Optionele dekking Arbeidsrecht	23
34. In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?	24
35. In welk land bent u verzekerd?	24
 Module Erfrecht & Echtscheidingsmediation	 25
36.1 Optionele dekking Erfrecht	25
36.2 Optionele dekking Echtscheidingsmediation	25
37. In welk land bent u verzekerd?	25
 Begrippenlijst	 26

Verzekeringsafspraken Voogd Comfort Rechtsbijstandverzekering

Het is voor u en ons belangrijk dat u op de hoogte bent van deze afspraken. Wij raden u aan deze goed door te lezen. Wij hebben sommige woorden onderstreept. U vindt de betekenis van deze woorden in de begrippenlijst. De begrippenlijst vindt u onderaan deze verzekeringsafspraken.

Leeswijzer

Met deze verzekering heeft u recht op juridische hulp wanneer u als particulier een conflict krijgt.

Met de Voogd Comfort Rechtsbijstandverzekering heeft u recht op hulp bij verschillende soorten conflicten.

Met de Voogd Comfort Rechtsbijstandverzekering heeft u:

- deskundige hulp die zich inspannt om voor u het best mogelijke resultaat te behalen;
- juridische hulp van onze eigen betrokken en ervaren medewerkers;
- rechtstreeks contact met onze juristen;
- intensief en proactief contact met ons over uw conflict.

Uw verzekering bestaat uit:

- uw polisblad (hierop kunnen ook clausules staan);
- de algemene afspraken;
- de verzekeringsafspraken.

Is er een verschil tussen informatie op uw polisblad, deze verzekeringsafspraken en/of de algemene afspraken? Dan geldt eerst de informatie op het polisblad. Ook als in de verzekerings- of algemene afspraken iets anders staat. Dan deze verzekeringsafspraken en daarna pas de algemene afspraken.

Polisblad

Op het polisblad staan de verzekeringsgegevens zoals bijvoorbeeld de begindatum van uw verzekering en voor welke modules en optionele dekkingen binnen een module u heeft gekozen. Op iedere module en optionele dekking zijn de algemene afspraken en verzekeringsafspraken van toepassing.

Algemene afspraken

Hierin leest u algemene afspraken over de verzekering. U leest hierin bijvoorbeeld wanneer uw verzekering begint en wanneer deze eindigt. Of wanneer u de premie moet betalen en hoe wij omgaan met uw persoonlijke gegevens.

Verzekeringsafspraken Voogd Comfort Rechtsbijstandverzekering

In de verzekeringsafspraken leest u informatie over deze verzekering. Bijvoorbeeld wat wij van u verwachten als u een conflict heeft, voor welke conflicten u recht heeft op juridische hulp en voor welke conflicten niet. Deze verzekeringsafspraken bestaan uit algemene- en specifieke verzekeringsafspraken. Algemene verzekeringsafspraken gelden voor ieder dekkingsonderdeel. De specifieke verzekeringsafspraken gelden per module en zijn aanvullend op de algemene verzekeringsafspraken.

Begrippenlijst

Bij deze verzekering hoort ook een begrippenlijst, waarin wij uitleg geven over de begrippen die in de afspraken worden gebruikt. U vindt de begrippenlijst onderaan deze verzekeringsafspraken.

Heeft u juridische hulp nodig?

Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Wanneer u ons zo vroeg mogelijk inschakelt, kunnen wij u nog beter helpen. Dat kan via het formulier op onze website, telefonisch, per e-mail of per post. Wij staan voor u klaar.

Zoekt u via onze website, per e-mail of per post contact? Het helpt ons als u direct de informatie meestuurt over het conflict. Noem daarbij altijd uw polisnummer.

Online	www.ankerrechtshulp.nl
Telefonisch	050 520 97 95 (van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 uur en 17.00 uur)
E-mail	nieuwezaak@anker.nl
Post	Anker Rechtshulp t.a.v. Intake & Advies Postbus 8002 9702 KA Groningen

Wilt u een verandering doorgeven? Of heeft u nog vragen over de verzekering?

Neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur. Hij helpt u graag verder.

Algemene verzekeringsafspraken

1. Wie zijn wij?

Wij zijn Voogd & Voogd Verzekeringen B.V., Postbus 14, 3240 AA te Middelharnis. Wij zijn ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten in het WFT-vergunningregister. Vergunningsnummer bij de AFM is 12005910. Voogd & Voogd Verzekeringen B.V. is een gevolmachtigd agent van Anker Insurance Company n.v., de risicodragende verzekeraar.

Als wij spreken over 'wij', 'ons' en 'onze', dan bedoelen wij de verzekeraar, Anker Insurance Company n.v. en Anker Rechtshulp b.v. Wij vertegenwoordigen de verzekeraars die worden genoemd op uw polis.

Het verlenen van rechtshulp is uitbesteed aan Anker Rechtshulp b.v. Anker Rechtshulp b.v. is de onafhankelijke organisatie die u juridische hulp geeft en juridische hulp uitvoert voor uw rechtsbijstandverzekering.

2. Wie zijn de verzekerden?

Op uw polisblad staat wie juridische hulp kan vragen aan Anker Insurance Company n.v. Dus voor wie deze verzekering geldt. Dit kan voor u alleen zijn (eenpersoonshuishouden), maar ook voor uw gezinsleden (meerpersoonshuishouden).

Als u heeft gekozen voor de dekking "meerpersoonshuishouden" dan geldt deze verzekering voor:

- u, de verzekeringnemer (degene die de polis heeft afgesloten);
- uw echtgenoot of partner onder de voorwaarde dat deze:
 - in gezinsverband met u samenwonen. Of;
 - in een verpleeghuis woont dat door de overheid erkend is;
- uw ongetrouwde kinderen (ook pleeg-, adoptie- en stiefkinderen) die:
 - in gezinsverband met u samenwonen (eventueel in het kader van een omgangsregeling of co-ouderschap). Of;
 - onder de Wet Studiefinanciering vallen en voor een dagstudie buitenshuis wonen;
- kinderen van uzelf en/of van uw echtgenoot of partner die in een verpleeghuis wonen dat door de overheid erkend is;
- de au-pair die bij u in huis woont.

Heeft u gekozen voor een alleenstaande dekking dan geldt deze verzekering voor:

- U, de verzekeringnemer.

3. Extra verzekerden

Naast u en uw gezin kan nog een aantal personen juridische hulp aan ons vragen.
Maar alleen in speciale situaties.

Wie

Uw huishoudelijk personeel (zoals bijv. de huishoudster of mantelzorger)

Wanneer

Als het conflict te maken heeft met het werk dat zij voor u doen. De juridische hulp geldt voor het verhalen van de door hen geleden materiële en letselschade op een ander die op grond van een onrechtmatige daad wettelijk aansprakelijk is voor deze schade.

Wie

Uw nabestaanden

Wanneer

Als u overlijdt door een oorzaak waar iemand anders op grond van een onrechtmatige daad aansprakelijk voor is. De nabestaanden hebben dan recht op juridische hulp voor het verhalen van de kosten van levensonderhoud en de kosten van begravenis of crematie op degene die wettelijk aansprakelijk is voor deze schade.

Wie

Is er sprake van een verkeerssituatie? Dan zijn ook passagiers of de bestuurder van uw motorrijtuig verzekerd.
De bestuurder alleen als deze uw toestemming had.

Wanneer

De juridische hulp geldt voor:

- het verhalen van de door hen geleden materiële en letselschade op een ander die op grond van een onrechtmatige daad wettelijk aansprakelijk is voor deze schade.
- Als zij worden vervolgd voor dood door schuld of voor letsel door schuld en niet ook voor een zwaarder misdrijf worden vervolgd.

In deze verzekeringsafspraken bedoelen wij met 'u' alle personen die op basis van uw rechtsbijstandverzekering bij ons juridische hulp aan kunnen vragen.

4. Waarvoor bent u verzekerd?

Uw verzekering kan uit vier verschillende modules bestaan:

- Consument & Verkeer
 - Optionele dekking contractuele verplichtingen motorrijtuigen
- Wonen
 - Keuze: huurder of eigenaar
- Inkomen
 - Optionele dekking Arbeidsrecht
- Erfrecht & Echtscheidingsmediation
 - Optionele dekking Erfrecht
 - Optionele dekking Echtscheidingsmediation

De module Consument & Verkeer vormt altijd de basis voor de verzekering en is dus altijd meeverzekerd. In deze basismodule zit één optionele dekking. Welke modules en optionele dekkingen u daarnaast nog meer heeft afgesloten staat op uw polisblad. U krijgt juridische hulp als u een verzekerd conflict heeft. In de algemene- en verzekeringsafspraken leest u hier alles over.

Let op: is een module of optionele dekking niet verzekerd? Dan is er ook geen dekking voor de verzekerde situaties die zijn beschreven in die module of optionele dekking in die module.

5. Wanneer bent u verzekerd?

U heeft recht op juridische hulp voor conflicten die voortvloeien uit uw particuliere activiteiten waarbij u een persoonlijk belang heeft. Dit betekent dat u in ieder geval géén recht op juridische hulp heeft voor conflicten die verband houden met:

- a. de (voorgenomen) uitoefening van een vrij beroep of een bedrijf;
- b. het verwerven van inkomsten buiten loondienst, zoals het uitvoeren van freelance opdrachten.
- c. activiteiten buiten loondienst die naar aard en omvang als bedrijfsmatig of beroepsmatig gezien moeten worden.

6. In welke landen bent u verzekerd?

U heeft recht op juridische hulp bij een gebeurtenis dat is ontstaan binnen een bepaald gebied. Dit noemen wij het dekkingsgebied. Het recht van dat land of gebied moet wel van toepassing zijn op uw conflict. Ook moet de rechter van dat land of gebied over uw conflict mogen oordelen. Het dekkingsgebied kunt u terugvinden in de verschillende modules.

7. In welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?

U heeft in een groot aantal situaties recht op juridische hulp. Voor alle situaties moet gelden dat:

- a. er een (dreigend) conflict is ontstaan door een gebeurtenis, en;
- b. de gebeurtenis en het daaruit voortvloeiende (dreigende) conflict zich voordoen binnen de looptijd van deze verzekering en na afloop van de wachttijd volgens afspraak 16, en;
- c. de gebeurtenis, het conflict en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtshulp onzeker waren en redelijkerwijs niet konden worden voorzien bij het afsluiten of wijzigen van de verzekering. Een gebeurtenis of conflict is voorzienbaar als de verzekerde redelijkerwijs het besef kon hebben dat er iets zou kunnen gebeuren dat voor hem tot een conflict zou kunnen leiden, en;
- d. het conflict verzekerd moet zijn onder de dekking van een afgesloten module of optionele dekking binnen een module zoals op het polisblad staat aangegeven op het moment van de gebeurtenis, en;
- e. als wij van mening zijn dat het conflict niet in zijn geheel, maar gedeeltelijk onder de dekking valt, geven wij alleen juridische hulp of vergoeden wij alleen de kosten van juridische hulp voor het deel dat gedekt is. Wij vergoeden nooit meer dan het maximumbedrag voor externe kosten, zoals u kunt lezen in afspraak 19, en;
- f. uw financieel belang als gevolg van deze gebeurtenis en het (dreigende) conflict hoger is dan de franchise die op het polisblad vermeld staat. Voor verkeerszaken in de module Consument & Verkeer geldt geen franchise. Als uw financieel belang niet in geld is uit te drukken dan is deze afspraak niet van toepassing, en;
- g. wij denken dat het resultaat dat u wilt bereiken, haalbaar is. Blijkt tijdens de behandeling van uw conflict dat dit toch niet mogelijk is? Dan stoppen wij de juridische hulp. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u in sommige gevallen gebruik maken van de geschillenregeling, zoals u kunt lezen in de afspraken 22 tot en met 24.

8. In welke situaties krijgt u (juridisch) advies van ons?

Wanneer uw (dreigend) conflict dat is ontstaan vanuit uw particuliere activiteiten, niet gedekt is op deze verzekering, ontvangt u van ons een eenmalig kort advies. Wij beoordelen een gebeurtenis op juridische gevolgen en/of mogelijkheden inclusief telefonisch advies (of per email) over de mogelijke oplossing van een (dreigend) conflict. Wij doen dit op basis van Nederlands recht en op basis van de informatie die u aan ons geeft. Wij nemen geen contact op met de tegenpartij.

Bent u het niet eens met ons standpunt over de dekking? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling.

U vindt deze in de algemene afspraken.

9. Heeft u recht op juridische hulp bij strafbare feiten?

U krijgt geen juridische hulp als u verdacht wordt van of in verband wordt gebracht met strafbare feiten.

Wij maken hierbij geen onderscheid tussen het straf- en bestuursrecht. Maar als de strafzaak heeft plaats gevonden in de Europese Unie vergoeden wij u in de volgende gevallen wel de kosten terug die u heeft gemaakt voor juridische hulp:

- a. als het Openbaar Ministerie (OM) in een brief heeft laten weten u niet verder te vervolgen;
- b. als de rechter u definitief van alle feiten vrijspreekt;
- c. als de rechter u definitief voor alle feiten ontslaat van rechtsvervolgning.

Wij vergoeden dan achteraf de redelijke en noodzakelijke kosten van de juridische hulp van uw rechtszaak.

De vergoeding wordt vastgesteld aan de hand van gespecificeerde declaraties en is tot maximaal de bedragen, die genoemd staan in afspraak 19.

Let op: U heeft tot 30 dagen na de beslissing van de rechter of de officier van justitie de tijd om dit aan ons te melden.

Wij kunnen dan nog kosten terugvragen van de overheid. Meldt u dit te laat aan ons? Dan vergoeden wij uw kosten niet. Als u de strafzaak had kunnen voorkomen door een geldbedrag te betalen, zoals bijvoorbeeld een schikkingsvoorstel in verband met een verkeersovertreding dan worden de kosten van de juridische hulp ook niet vergoed.

10. Heeft u een conflict met een andere verzekerde van ons?

- a. Heeft de verzekeringnemer een conflict met een andere verzekerde op deze verzekering (zie afspraken 2 en 3)? Dan heeft alleen de verzekeringnemer recht op juridische hulp.
- b. Hebben twee verzekerden op de verzekering een conflict? Dan kan één verzekerde gebruik maken van deze verzekering. De verzekeringnemer bepaalt wie van de juridische hulp gebruik mag maken.
- c. Heeft de partij waarmee u een conflict heeft ook recht op juridische hulp van ons? Dan mag u zelf een externe deskundige of advocaat kiezen volgens afspraak 15 'Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?'.

11. Hebben meer personen hetzelfde conflict?

Als u samen met meerdere personen belanghebbende bent bij een conflict en u wilt samen juridische stappen ondernemen, dan geldt het volgende:

- a. U kunt voor uw conflict juridische hulp krijgen van onze juristen. Ook kunnen wij u toestemming geven om samen met de andere belanghebbenden één externe deskundige in te schakelen. Wij vergoeden dan uw aandeel in de totale kosten van de behandeling door de externe deskundige. Voor het berekenen van uw aandeel wordt er gekeken naar het aantal personen dat belang heeft bij de uitkomst van de gezamenlijke juridische actie.
- b. Als u zich al heeft aangesloten bij een partij die uw gezamenlijke belangen behartigt, bijvoorbeeld een claimstichting, dan zijn wij niet verplicht ons te houden aan de afspraken die u met deze partij heeft gemaakt.
- c. Spreekt u af dat een externe deskundige of een advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan betalen wij die extra beloning niet. Dit kunt u ook vinden in afspraak 20.

12. In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?

Soms is voor ons niet duidelijk of er een conflict is. Of wat het conflict precies inhoudt. Wij vragen u dit dan aan te tonen door een rapport van een deskundige. In dit rapport moet het volgende staan:

- a. Wat is het conflict?
- b. Wie heeft het conflict veroorzaakt?
- c. Waardoor is het conflict ontstaan?
- d. Wat zijn de (financiële) gevolgen hiervan?
- e. Is het resultaat dat u wilt bereiken juridisch haalbaar?

Als uit het rapport aantoonbaar naar voren komt, dat u een verzekerd conflict heeft en het resultaat dat u wilt bereiken haalbaar is, dan zullen wij de kosten van het rapport vergoeden.

13. Welke hulp krijgt u bij een (dreigend) conflict?

Wij werken volgens de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars. De volledige tekst van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand kunt u nalezen op www.ankerrechtshulp.nl. U krijgt juridische hulp van onze juristen. Zij stellen uw belang voorop en geven u passende juridische hulp.

Behandeling van uw (dreigend) conflict

- a. Als het (dreigende) conflict verzekerd is, dan gaat onze jurist beoordelen of dat wat u wilde bereiken een redelijke kans van slagen heeft en wat het best haalbare resultaat is. De jurist stelt vast wat de mogelijkheden en de risico's zijn en maakt een plan van aanpak.
- b. Onze juridische hulp kan onder andere bestaan uit adviseren, onderhandelen en procederen.
- c. Zijn de kosten van de behandeling van uw conflict hoger dan uw belang of schade? Dan kunnen wij besluiten uw conflict niet (verder) te behandelen. Wij vergoeden dan wel uw schade.
- d. Als wij dit nodig vinden kunnen wij, na overleg met u, de hulp van een externe deskundige inschakelen. Bijvoorbeeld een medisch adviseur, mediator of schade-expert.

Let op: Wij geven namens u de opdracht aan de externe deskundige. U mag dit niet zelf doen.

De kosten van een externe deskundige vallen onder externe kosten. U leest hier meer over in de afspraken 18 en 19.

14. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat?

- a. Als u betrokken bent in een administratieve of gerechtelijke procedure mag u zich in de meeste gevallen laten bijstaan door onze jurist. U heeft in deze procedures ook het recht om zelf een externe deskundige, zoals een advocaat, te kiezen.
- b. In bepaalde procedures bent u verplicht om met bijstand van een advocaat te procederen; ook dan mag u deze advocaat zelf kiezen.
- c. Als u een conflict heeft met een tegenpartij die een beroep doet op een andere verzekering, die ook bij ons verzekerd is voor juridische hulp, mag u zelf een advocaat kiezen.
- d. Als u gebruik maakt van de geschillenregeling vragen wij de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar u woont om een onafhankelijke advocaat voor het geven van het bindend advies. Hiervoor gelden de afspraken 22 en 23.

15. Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?

- a. Hoe werkt het als u een advocaat of externe deskundige wilt inschakelen:
- U mag zelf kiezen wie u zal bijstaan. Uw eigen jurist kan u hierover adviseren.
 - Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk behandelen.
- b. De kosten van een procedure, zoals griffierechten, deurwaarderskosten en kosten van gerechtelijk deskundigen vallen ook onder de externe kosten.
- c. Wij geven alleen opdracht aan een advocaat of andere externe deskundige die bevoegd is in het betreffende land waar uw procedure plaats heeft.
- d. Wij besteden uw zaak maximaal aan één advocaat of andere externe deskundige uit.
- e. U geeft de advocaat of andere externe deskundige toestemming om ons te informeren over uw zaak.
- f. Wilt u na de uitspraak of beslissing van de rechter verder procederen of (juridische) maatregelen nemen? Dan zullen wij hiervoor vooraf toestemming moeten geven.
- g. Bij uitbesteding is uw zaak de verantwoordelijkheid van de advocaat of externe deskundige. Maakt deze een fout? Dan zijn wij hiervoor niet aansprakelijk. Wij zullen u ook geen juridische hulp geven voor uw conflict met de advocaat of de externe deskundige. U kunt hiervoor ook geen gebruik maken van de geschillenregeling.
- h. Als uw zaak is uitbesteed aan een advocaat of andere externe deskundige, dan kunt u geen gebruik meer maken van onze juristen, houden wij ons niet meer bezig met de behandeling van uw zaak en nemen wij de behandeling van uw zaak ook niet terug. Ook niet als de kosten voor deze uitbesteding meer zijn geworden dan de maximale vergoeding.
- i. Afspraak 7g is ook van toepassing als de zaak wordt behandeld door een externe deskundige.

16. Wat is de wachttijd?

Na ingangsdatum geldt er een wachttijd van 3 maanden. Een juridisch conflict is pas verzekerd als de gebeurtenis plaatsvindt na afloop van deze wachttijd. Hierop zijn de volgende uitzonderingen van toepassing:

- Er geldt een **wachttijd van 6 maanden** voor conflicten die te maken hebben met het arbeidsrecht en/of pensioenrecht.
- Er geldt een **wachttijd van 12 maanden** voor Echtscheidingsmediation.

17. Wanneer heeft u een eigen bijdrage?

Voor alle modules geldt een eigen bijdrage als u volgens de wet niet verplicht bent om voor een gerechtelijke of administratieve procedure een advocaat in te schakelen, maar toch voor een externe deskundige buiten Anker Rechtshulp kiest. Dit staat dan op het polisblad onder: "Eigen bijdrage".

Als u kiest voor een externe deskundige, dan sturen wij u eerst een nota voor uw eigen bijdrage. Als u de nota heeft betaald, dan zullen wij de opdracht geven aan de externe deskundige die u heeft aangewezen.

18. Welke kosten vergoeden wij?

De kosten voor de inzet van de medewerkers van Anker Rechtshulp vergoeden wij helemaal. Dit noemen wij interne kosten. Daarnaast zijn er andere kosten die wij maken. Bijvoorbeeld doordat wij mensen inschakelen die niet bij ons werken. Dit noemen wij externe kosten. Welke externe kosten vergoeden wij?

- a. de (proces)kosten die onze juristen maken voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure;
- b. de kosten van een advocaat of een externe deskundige die door ons is ingeschakeld. Dit moeten redelijke en noodzakelijke kosten zijn. De ingeschakelde advocaat of externe deskundige zal de gemaakte kosten moeten verantwoorden in een gespecificeerde declaratie;
- c. de proceskosten van de tegenpartij. Hieronder vallen ook de kosten van arbitrage en bindend advies. De kosten worden alleen vergoed als de rechter of arbiter heeft bepaald dat deze kosten voor rekening van de verzekerde komen;
- d. de kosten van executie van de definitieve uitspraak van een rechter. Wij vergoeden de kosten tot maximaal 5 jaar na de datum van de uitspraak;
- e. de kosten van een (scheidings-)mediator die door ons is ingeschakeld. Als wij van mening zijn dat het geschil kan worden opgelost door middel van mediation, dan schakelen wij hiervoor een mediator in, die is aangesloten bij het Mediatorsfederatie Nederland (MfN) of vereniging FAS (vFAS). Wij vergoeden nooit meer dan uw aandeel in de totale mediation kosten, met een maximum van 50%;
- f. de griffierechten;
- g. de noodzakelijke reis- en verblijfkosten als u persoonlijk voor een rechter in het buitenland moet komen. Maar maximaal € 75,- per dag inclusief btw;
- h. de reis- en verblijfkosten als u op ons verzoek naar ons kantoor komt. Maar alleen reiskostenvergoeding op basis van openbaar vervoer. Dit is maximaal € 75,- per dag inclusief btw;
- i. de kosten van schade die u vergoed wil krijgen van een tegenpartij die niet kan betalen. Maar alleen in de volgende situatie: heeft een ander, door het plegen van een onrechtmatige daad, u schade toegebracht en is deze verhaalbaar? Maar is het waarschijnlijk dat de ander minimaal drie jaar niet in staat is om u deze schade te vergoeden? En krijgt u uw schade ook niet op een andere manier vergoed? Dan vergoeden wij u maximaal € 1.500,- per conflict. Daarna stoppen wij met de behandeling van uw conflict.

Let op: Heeft u al een vergoeding voor de kosten die hierboven staan ontvangen? Dan moet u die altijd aan ons terugbetalen. Bijvoorbeeld kosten die door een andere verzekering worden vergoed of de buitengerechtelijke kosten of proceskosten die aan u worden betaald.

19. Wat vergoeden wij maximaal?

De externe kosten, inclusief btw, zijn tot maximaal € 15.000,- per conflict verzekerd. Wij vergoeden dus nooit meer dan € 15.000,- per conflict.

Let op: Als uit een gebeurtenis, of uit een reeks van gebeurtenissen, meerdere conflicten ontstaan die onderling verband met elkaar hebben of met dezelfde gebeurtenis als oorzaak, dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict. Wij vergoeden voor deze conflicten samen maar één keer maximaal € 15.000,- en dus niet voor ieder conflict maximaal € 15.000,-.

Uitzonderingen hierop zijn:

- a. Echtscheidingsmediation. Wij vergoeden de kosten van echtscheidingsmediation voor u en uw partner gezamenlijk tot maximaal € 2.000,-.
Let op: dit geldt alleen als u deze optionele dekking heeft meeverzekerd in de module *Erfrecht & Echtscheidingsmediation*.
- b. Voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure kan wettelijk bepaald zijn dat u bijgestaan moet worden door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, zullen de externe kosten vergoed worden tot maximaal € 6.000,- per conflict.
- c. Leidt uw conflict tot een procedure buiten Nederland, maar binnen het dekkingsgebied en wilt u zelf een advocaat of externe deskundige aanwijzen die de procedure voor u gaat voeren? Dan vergoeden wij voor de externe kosten maximaal € 6.000,- per conflict.
- d. Voor de module Inkomen geldt per conflict dat te maken heeft met pensioen, dat wij maximaal € 2.500,- betalen voor de kosten van een deskundigenrapport dat nodig is bij het geven van juridische hulp aan u.

20. Welke kosten vergoeden wij niet?

- a. De buitengerechtelijke kosten van uw tegenpartij.
- b. Kosten die de tegenpartij maakt om haar schade, die door u veroorzaakt is, vergoed te krijgen.
Dit geldt niet voor de kosten zoals bedoeld in afspraak 18c.
- c. Afkoopsommen, boetes, dwangsommen, geldstraffen, maatregelen of andere kosten die aan u zijn opgelegd door bijvoorbeeld een rechter of een bestuursorgaan.
- d. Kosten die door uw fout zijn ontstaan. Bijvoorbeeld een administratieve boete of een wettelijke rente die u moet betalen.
- e. Kosten die u in verband met een overeenkomst of bepaling op een ander kan verhalen of op een andere manier vergoed kan krijgen.
- f. Spreekt u af dat een externe deskundige of advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint?
Dan vergoeden wij die extra beloning niet.

21. Moet u een borgsom in het buitenland betalen?

Moet u aan een buitenlandse overheid een borgsom betalen in een conflict dat bij ons is verzekerd?

Wij betalen de borgsom, namens u, rechtstreeks aan de buitenlandse overheid tot maximaal € 65.000,-.

Dit is een lening aan u. U hoeft hierover geen rente te betalen. Wel moet u de borgsom zo snel mogelijk aan ons terugbetalen. In elk geval binnen één jaar nadat wij de borgsom voor u hebben voorschoten.

22. Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?

Wij doen ons uiterste best om het resultaat te behalen dat u wilt. Maar het kan gebeuren dat u het niet met ons eens bent. Dan willen wij graag dat u contact met ons opneemt. Wij zullen samen op zoek gaan naar een oplossing. Komen we er niet uit, dan kunt u gebruik maken van de geschillenregeling. Dit kan alleen als het meningsverschil gaat over:

- a. de vraag of uw zaak haalbaar is;
- b. de manier waarop wij uw conflict juridisch behandelen.

23. Hoe werkt de geschillenregeling?

- a. U bepaalt of u van de geschillenregeling gebruik wenst te maken. U heeft zes maanden de tijd om gebruik te maken van de geschillenregeling. De termijn begint op de dag dat wij u ons definitieve standpunt over de juridische haalbaarheid of de behandeling van uw conflict laten weten;
- b. U laat ons schriftelijk weten waar u het niet mee eens bent. Het meningsverschil, uw standpunt, het standpunt van ons en alle stukken zullen voor een oordeel worden voorgelegd aan een onafhankelijke externe deskundige om advies. Dit oordeel is voor u en ons bindend;
- c. Wij vragen de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar u woont om een onafhankelijke gespecialiseerde advocaat, zoals een gespecialiseerde advocaat, als bindend adviseur aan te wijzen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied waarover uw zaak gaat. Deze kennis en ervaring kunnen bijvoorbeeld blijken uit het lidmaatschap van een vereniging voor advocaten die in een bepaald rechtsgebied zijn gespecialiseerd. De bindend adviseur is nooit de advocaat die al als belangenbehartiger voor u bij de zaak betrokken is of was.

Verdere behandeling na bindend advies

- d. Geeft de externe deskundige u gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens het advies van de externe deskundige. Wij kunnen ook besluiten de behandeling van uw zaak over te dragen aan een andere externe deskundige. Deze externe deskundige mag geen relatie of banden hebben met de externe deskundige die het bindend advies heeft gegeven. Deze externe deskundige mag ook niet dezelfde persoon zijn die het bindend advies heeft gegeven. Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 18 en 19 genoemde bedragen.
- e. Geeft de externe deskundige u geen gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens onze werkwijze. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u uw conflict door een andere externe deskundige laten behandelen. Deze kosten moet u dan wel zelf betalen. Maar in de volgende gevallen vergoeden wij (deels) uw kosten:
 - Bereikt u het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u alsnog, de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed. Na het behalen van het resultaat heeft u drie maanden de tijd om de nota's van de kosten toe te sturen. Daarna vergoeden wij deze niet meer.
 - Bereikt u gedeeltelijk het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed in verhouding tot het bereikte resultaat.
 - Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 18 en 19 genoemde bedragen.

24. Verschil van mening over de behandeling door een externe deskundige?

De geschillenregeling geldt niet als de zaak in behandeling is bij een externe deskundige, zoals bijvoorbeeld een advocaat. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw conflict door een externe deskundige? Dan mag u het conflict op eigen kosten door een andere externe deskundige laten voortzetten. Als deze andere externe deskundige dan uiteindelijk het gewenste resultaat behaalt, betalen wij alsnog de redelijke en noodzakelijke gemaakte kosten van rechtsbijstand, tot maximaal de in afspraken 18 en 19 genoemde bedragen.

25. Vindt u dat er een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict?

a. Door ons:

Vindt u dat één van onze medewerkers een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw conflict?

En heeft u als gevolg daarvan schade?

Dan kunt u ons hiervoor aansprakelijk stellen. Wij zijn verzekerd voor beroepsfouten. Wordt vastgesteld dat wij een fout hebben gemaakt en zijn wij hiervoor aansprakelijk? Dan vergoeden wij uw schade. Maar nooit meer dan het verzekerde bedrag als vermeld op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Wilt u hier meer informatie over? Neemt u dan contact met ons op.

b. Door een externe deskundige:

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door een externe deskundige die wij namens u hebben ingeschakeld. Zoals bijvoorbeeld een advocaat, een deurwaarder, een schade-expert of een mediator.

26. In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons?

Er zijn ook situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten. Deze situaties staan in de algemene afspraken, de module-onderdelen en hieronder.

- a. U wist bij het afsluiten van deze verzekering al dat u juridische hulp nodig zou hebben. Of u kon dit redelijkerwijs verwachten.
- b. Uw conflict is ontstaan door een voorspelbaar of zeker gevolg van uw handelen of nalaten.
- c. U meldt uw conflict zó laat aan ons dat de kosten voor de behandeling van uw conflict hoger zijn geworden dan wanneer u dit eerder had gemeld. Of dat het daardoor moeilijker is geworden uw conflict op te lossen.
- d. U heeft zonder onze toestemming een advocaat of een andere externe deskundige ingeschakeld.
- e. U heeft een conflict over hoofdelijke aansprakelijkheid.
- f. Uw conflict heeft te maken met door u veroorzaakte bodem-, water- en/of luchtverontreiniging of andere milieuaangelegenheden.
- g. U heeft een conflict over vreemdelingenrecht of asielrecht. Bijvoorbeeld over het feit dat u geen verblijfsvergunning of werkvergunning heeft.
- h. Uw conflict heeft te maken met intellectuele of industriële eigendomsrechten, bijvoorbeeld auteurs-, portret- en octrooirechten en domeinnamen.
- i. U heeft een conflict waarbij u oorspronkelijk geen partij was, maar dat bent geworden door bijvoorbeeld overdracht van een vordering, vererving, borgstelling, schuldvernieuwing, subrogatie, cessie of regres.
- j. U heeft een conflict dat te maken heeft met onderverhuur.
- k. Uw conflict heeft te maken met een beroep op een internationaal of supranationaal rechtscollege.
- l. Uw conflict heeft ermee te maken dat u het niet eens bent met regels of wetten die de overheid heeft gemaakt en voor iedereen gelden of gaan gelden.

Let op: Een conflict over een bestemmingsplan valt hier niet onder.

- m. U heeft een conflict met ons, of een door ons ingeschakelde advocaat of andere externe deskundige. In sommige gevallen kunt u een beroep doen op de geschillenregeling. U leest hier meer over in de afspraken 22 tot en met 25.
- n. U heeft een conflict in verband met (de aanvraag van) het faillissement, de surseance van betaling, de schuldsanering en/of het financiële onvermogen van u of uw tegenpartij. Hieronder vallen ook conflicten met betrekking tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Behandelen wij op dat moment een conflict voor u dan kunnen wij de behandeling van dat conflict stoppen.
- o. Voor conflicten waarbij de verzekerde geen eigen belang heeft.
- p. Uw conflict heeft te maken met belastingen, toeslagen, heffingen, leges, subsidies of andere overheidsbijdragen. Hieronder vallen ook de vaststellingen van heffingsgrondslagen, zoals de WOZ-waardering.
- q. Conflicten die verband houden met vermogensbeheer. U leest hier meer over in de begrippenlijst onder vermogensbeheer.
- r. Als uw conflict is gedekt door een andere verzekering, voorziening of (wettelijke) regeling.

Module Consument & Verkeer

Deze module bestaat uit 2 vaste onderdelen. Dit is de basisdekking. Daarnaast is er 1 optionele dekking.

27.1 Onderdeel Consument.

27.2 Onderdeel Verkeer.

27.3 Optionele dekking Contractuele conflicten motorrijtuigen.

27.1 Onderdeel Consument

U heeft met deze module dekking voor de volgende conflicten:

- a. Als iemand ten aanzien van u een onrechtmatige daad heeft gepleegd of hiermee dreigt, waardoor u schade heeft of schade kunt krijgen. Wij helpen u met het verhalen van uw schade. Als dit gebeurt tijdens deelname aan het verkeer, dan heeft u dekking in het onderdeel Verkeer in deze module.
- b. U heeft een conflict met een wettelijk gekwalificeerde en geregistreerde zorgverlener of zorginstelling over een medische fout.
- c. U heeft als consument een overeenkomst afgesloten en de ander houdt zich niet aan deze overeenkomst. De overeenkomst mag mondeling, schriftelijk of via internet zijn afgesloten. Voorbeelden zijn: een conflict over de koop van een bankstel of uw wasdroger, een conflict met uw mobiele telefoon provider, een conflict over uw inboedelverzekering, of een conflict met een onderwijsinstelling waar u leerling, student of cursist bent.

Let op: er bestaat geen polisdekking voor alles wat met woonhuis gerelateerde zaken te maken heeft. Bijvoorbeeld de aankoop-, verkoop- of onderhoud van de woning, keuken, badkamer of zonnepanelen. Deze zaken zijn verzekerd in de **Module Wonen**.

Daarnaast bestaat er geen polisdekking voor contractuele conflicten over motorrijtuigen. Deze zaken zijn verzekerd in de Optionele dekking Contractuele conflicten motorrijtuigen.

- d. U heeft een conflict als onbetaald vrijwilliger van een vereniging of stichting, voor zover dit niet te maken heeft met uw functie als bestuurder.
- e. U heeft een conflict over uw lidmaatschap van een vereniging voor zover dit niet te maken heeft met uw functie als bestuurder van de vereniging.
- f. U heeft een conflict omdat iemand anders vindt dat u een onrechtmatige daad heeft gepleegd buiten het verkeer, waardoor diegene schade heeft geleden. U krijgt juridische hulp, maar met de volgende voorwaarden:
 - U heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren.
 - Uw aansprakelijkheidsverzekering vergoedt de schade niet.
 - U vindt zelf dat u niet aansprakelijk bent.
 - U krijgt juridische hulp van ons totdat een juridische procedure begint. Beslist de rechter dat u de schade niet hoeft te vergoeden?
 - Als de rechter definitief beslist dat u niet aansprakelijk bent, dan vergoeden wij achteraf alsnog de redelijke en noodzakelijke kosten van juridische hulp van uw rechtszaak tot maximaal het bedrag dat vermeld staat in afspraak 19.

27.2 Onderdeel Verkeer

U heeft met deze module recht op juridische hulp voor conflicten die verband houden met:

- a.** een gebeurtenis tijdens uw deelname aan het verkeer op de weg, op het water, per spoor of in de lucht, waarbij schade of letsel is ontstaan waarvoor een ander aansprakelijk is;
- b.** slepen of transporteren van uw motorrijtuig;
- c.** inname van uw rijbewijs door de overheid omdat deze vindt dat u niet meer geschikt bent om te rijden, of als uw rijbewijs ongeldig is verklaard. De inname van uw rijbewijs of ongeldigverklaring mag geen betrekking hebben op een strafbaar feit.

Wordt u vervolgd voor 'dood door schuld' of voor 'letsel door schuld' en wordt u niet ook voor een zwaarder misdrijf vervolgd. U krijgt dan in afwijking van afspraak 9 wel direct juridische hulp van ons.

27.3 Optionele dekking Contractuele conflicten motorrijtuigen

Staat op uw polisblad dat u heeft gekozen voor het meeverzekeren van contractuele conflicten met betrekking tot motorrijtuigen? Dan heeft u recht op juridische hulp bij contractuele conflicten die hier betrekking op hebben. Bijvoorbeeld:

- een koopcontract;
- een huurcontract;
- een verkoopcontract;
- een leasecontract;
- een reparatie;
- een verzekering.

28. In weke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?

Er zijn ook situaties in deze module waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten. Deze situaties zijn:

- a.** U heeft een conflict over uw (lucht)vaartuig.
- b.** Uw conflict heeft te maken met een kansspel. Bijvoorbeeld een loterij of prijsvraag.
- c.** U heeft een conflict over de aankoop van spullen, maar u heeft geen garantie.
- d.** U heeft een conflict over een financieel product met een financieel dienstverlener die niet over een geldige, wettelijk vereiste vergunning beschikt van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en/of De Nederlandsche Bank (DNB).
- e.** Uw conflict heeft te maken met een geldlening waaraan geen schriftelijke overeenkomst ten grondslag ligt en onderhandse geldleningen. Dit geldt ook als u geld aan iemand anders leent.
- f.** U heeft een conflict met een kredietverstrekker over een BKR-vermelding.
- g.** Uw conflict heeft te maken met het personen- en familierecht.
- h.** Conflicten die voortkomen uit het beëindigen van een relatie. Voorbeelden zijn alimentatie, ouderlijk gezag en omgangsregelingen.
- i.** Alle conflicten die te maken hebben met wonen. Voorbeelden zijn: een conflict over uw keuken, badkamer, dakpannen, zonnepanelen, werkzaamheden aan de tuin of schilderwerk aan de woning.
- j.** Conflicten met een nutsbedrijf of internet- / kabeltelevisieprovider.

- k.** Conflicten over een financieel product van een financieel dienstverlener dat direct over uw woning gaat.
Bijvoorbeeld uw woonhuisverzekering of hypotheek.
- l.** Als het conflict verzekerd is op een andere verzekering. Bijvoorbeeld een aansprakelijkheidsverzekering of motorrijtuigenverzekering.
- m.** Als u een conflict heeft over aankoop van een tweedehands motorrijtuig, of reparatie-, revisie-, of onderhoud van uw motorrijtuig, zonder schriftelijke garantie. Hiermee bedoelen wij de schriftelijke garantie van een merkdealer of BOVAG-garantie.
- n.** Als er sprake is van een boete, strafbare feiten of als u hiervan verdacht wordt, omdat u bijvoorbeeld:
 - wordt vervolgd naar aanleiding van een verkeersovertreding;
 - bewust (alle vormen van opzet) de wet heeft overtreden;
 - wordt verweten dat u een misdrijf heeft gepleegd;
 - te hard heeft gereden.

Let op: Gaat uw zaak over dood of letsel door schuld en wordt u niet ook voor een zwaarder misdrijf vervolgd, dan krijgt u direct juridische hulp van ons.

- o.** Als u oefent voor of deelneemt aan snelheids- of behendigheidsevenementen of wedstrijden.
- p.** Als u medicijnen, alcohol, drugs of andere middelen heeft gebruikt, die invloed kunnen hebben op uw rijvaardigheid of het besturen van een motorrijtuig of vaartuig of uw deelname aan het verkeer daardoor wettelijk niet was toegestaan.
Als gezagsdragers, zoals de politie, u vragen mee te werken aan een test om het gebruik van deze middelen vast te stellen, dan bent u verplicht hieraan mee te werken. Weigert u dit? Dan heeft u geen recht op juridische hulp.
- q.** Waarbij sprake is van het in strijd handelen met de geldende wet- en regelgeving, zoals het besturen van een motorrijtuig, of vaartuig zonder geldige APK, een geldig rij- of vaarbewijs of geldige wettelijk verplichte verzekering.
- r.** Als er sprake is van verhuur van uw motorrijtuig.
- s.** Als het conflict verband houdt met het gebruik van het motorrijtuig als lesauto of taxi of wordt gebruikt voor bezorg- of koeriersdiensten.
- t.** Conflicten die verzekerd zijn in één van de andere modules. Dit geldt ook als u deze modules heeft meeverzekerd.

29. In welke landen bent u verzekerd?

Onderdeel Consument

U bent verzekerd in Nederland. Uitbreidingen hierop zijn:

- a. Europese Unie:
 - Conflicten die te maken hebben met een onrechtmatige daad van uzelf buiten het verkeer;
 - Conflicten die te maken hebben met een medische fout;
 - Conflicten met betrekking tot het consumentenrecht;
- b. Europa en de niet Europese landen die aan de Middellandse Zee liggen:
 - Conflicten die te maken hebben met een onrechtmatige daad van iemand anders buiten het verkeer.

Onderdeel Verkeer

U bent verzekerd in Nederland. Uitbreidingen hierop zijn:

- c. Europese Unie:
 - Conflicten die te maken hebben met het kopen, verkopen, repareren of revisie van uw motorrijtuig.
Of de huur van een motorrijtuig.
- d. Europa en de niet Europese landen die aan de Middellandse Zee liggen:
 - Conflicten die te maken hebben met uw schade, ontstaan tijdens deelname aan het verkeer, waarvoor een ander aansprakelijk is;
 - Conflicten die te maken hebben met het slepen of transporteren van uw motorrijtuig.
- e. Wereld:
 - Als u wordt vervolgd voor dood door schuld of voor letsel door schuld en niet ook voor een zwaarder misdrijf wordt vervolgd.

Voor beide onderdelen geldt: Wij verlenen uitsluitend juridische hulp in de genoemde landen als de rechter in het betreffende land bevoegd is en het recht van het betreffende land van toepassing is.

Module Wonen

Deze module geldt alleen als dit op uw polisblad vermeld staat. Gaat uw conflict over uw koopwoning? Controleer dan of u verzekerd bent voor dit soort conflicten. Dat staat op uw polisblad.

30. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?

Als uit het polisblad blijkt dat u op het moment van de gebeurtenis verzekerd bent voor de module Wonen, dan heeft u dekking voor de volgende conflicten:

- a. U heeft een conflict over huur van de woning die uw eerste woning is.
- b. Uw conflict heeft te maken met de woonruimte in Nederland die een verzekerd uitwonend kind huurt in verband met een voltijd dagstudie.
- c. U heeft een conflict met uw burens.
- d. U heeft een conflict met een nutsbedrijf of internet- / kabeltelevisie provider ten behoeve van uw eerste woning.
- e. Als u een conflict heeft over een huurdersbelang overeenkomst voor uw huurwoning. Dit zijn aankopen voor woningverbeteringen aan de gehuurde onroerende zaak. En u gebruikt die woning als hoofdverblijf voor uzelf. Bijvoorbeeld: u plaatst op eigen kosten een keuken, u brengt sanitaire verbeteringen aan. Of laat aan de huurwoning zonnepanelen monteren.

Let op: Laat op uw polisblad uw woonsituatie veranderen direct nadat u een koopovereenkomst of aanneemovereenkomst heeft getekend. Anders bent u niet verzekerd voor conflicten over uw eerste woning die uw koopwoning is en waarvan u eigenaar bent.

Koopwoning

Staat op uw polisblad dat uw verzekering geldt voor conflicten over uw eerste woning die uw koopwoning is? Dan krijgt u ook juridische hulp in de volgende situaties:

- f. Als u een conflict heeft over een overeenkomst voor uw koopwoning die uw eerste woning is. En u gebruikt die woning als hoofdverblijf voor uzelf. U heeft bijvoorbeeld een conflict over de koop, de verkoop, of over werkzaamheden aan de woning door derden.
- g. U heeft een conflict dat te maken heeft met uw eerste woning in Nederland. En uw conflict gaat over het verhalen van schade op iemand anders die wettelijk aansprakelijk is voor deze schade.
- h. U heeft een conflict dat te maken heeft met uw eerste woning in Nederland. En u heeft een conflict met de Vereniging van Eigenaren (VvE) waarvan u lid bent in verband met uw eerste woning.
- i. Uw conflict heeft te maken met incidentele verhuur van de eerste woning, omdat u daar zelf niet aanwezig bent, bijvoorbeeld wanneer u met vakantie gaat. Met incidentele verhuur bedoelen wij maximaal 3 keer per jaar en per keer niet langer dan 3 aaneengesloten weken.
- j. Uw conflict heeft te maken met de tijdelijke verhuur van uw eerste woning, zolang deze te koop staat omdat u een nieuwe eerste woning heeft of laat bouwen en hiervoor een schriftelijke huurovereenkomst heeft afgesloten voor minimaal 6 maanden.

k. U heeft een conflict met de overheid en het gaat over één van de volgende beslissingen:

- bouwvergunning;
- bestemmingsplan;
- kapvergunning;
- beslissing over onteigening.

31. In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?

Er zijn ook situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten.

Deze situaties zijn:

- a.** Als het conflict verzekerd is op een andere verzekering. Bijv. een aansprakelijkheidsverzekering.
- b.** Uw conflict heeft te maken met onroerende zaken die u verhuurt. Dit geldt niet voor incidentele verhuur van uw eerste woning (afspraak 30 i) en de eerste woning waarin u het laatst heeft gewoond, die u verhuurt zolang deze te koop staat (afspraak 30 j).
- c.** Uw conflict heeft te maken met illegale activiteiten in en/of illegaal gebruik van uw eerste woning. Bijvoorbeeld een conflict met het elektriciteitsbedrijf.
- d.** Uw conflict heeft te maken met eigendom van onroerende zaken. Dit geldt niet voor de eigen woning waarin u zelf woont.
- e.** Uw conflict heeft te maken met het personen- en familierecht.
- f.** U heeft een conflict over een financieel product met een financieel dienstverlener die niet over een geldige, wettelijk vereiste vergunning beschikt van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en/of De Nederlandsche Bank (DNB).
- g.** Uw conflict heeft te maken met een geldlening waaraan geen schriftelijke overeenkomst ten grondslag ligt en onderhandse geldleningen. Dit geldt ook als u geld aan iemand anders leent.
- h.** U heeft een conflict met een kredietverstrekker over een rechtmatige (negatieve) BKR-vermelding.
- i.** Als het conflict te maken heeft met het al dan niet geleidelijk (gedeeltelijk) verzakken of instorten van uw woning of bijgebouw door bodemdaling en/of inklinking van de grond. Bijvoorbeeld schade aan de fundering door daling van het grondwaterpeil.
- j.** Conflicten die verzekerd zijn in één van de andere modules. Dit geldt ook als u deze modules niet heeft meeverzekerd.

32. In welk land bent u verzekerd?

U bent verzekerd in Nederland.

Module Inkomen

Deze module geldt alleen als dit op uw polisblad vermeld staat.

De module bestaat uit 2 onderdelen, waarvan er 1 een optionele dekking is.

33.1 Onderdeel Pensioen & Sociale Zekerheid.

33.2 Optionele dekking Arbeidsrecht.

33.1 Onderdeel Pensioen & Sociale Zekerheid

Als uit het polisblad blijkt dat u op het moment van de gebeurtenis verzekerd bent voor de module Inkomen, dan heeft u recht op juridische hulp voor de volgende conflicten:

- a.** U heeft een conflict over uw pensioenaanspraken of pensioenuitkeringen.
- b.** Uw conflict heeft te maken met een sociale verzekeringen of sociale voorzieningen (zoals bijvoorbeeld WW, AOW) of studiefinanciering.

33.2 Optionele dekking Arbeidsrecht

Blijkt uit het polisblad dat u heeft gekozen voor het meeverzekeren van de optionele dekking Arbeidsrecht in deze module Inkomen? In welke situaties heeft u dan ook recht dan op juridische hulp?

- a.** Uw conflict heeft te maken met de arbeidsovereenkomst of stageovereenkomst met uw werkgever of ex-werkgever.
- b.** Uw conflict heeft te maken met uw aanstelling als ambtenaar.
- c.** U wordt als (oud)werknemer of ambtenaar tuchtrechtelijk vervolgd of iemand begint tegen u als (oud) werknemer of ambtenaar een klachtenprocedure omdat u tijdens uw werkzaamheden in loondienst de geldende beroepsregels heeft overtreden. Voorbeelden hiervan zijn maatregelen in het kader van de wet BIG of Tuchtrect Banken.

34. In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?

Er zijn ook situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten.

Deze situaties zijn:

- a. Uw conflict heeft te maken met uw functioneren als statutair directeur of met uw arbeidsovereenkomst als statutair directeur.
- b. Als u een conflict heeft over uw rol als bestuurder of toezichthouder van een rechtspersoon, zoals een bedrijf, stichting of vereniging.
- c. Uw conflict heeft te maken met een pensioenaanspraak uit uw eigen stamrecht B.V.
- d. Als u een conflict heeft dat te maken heeft met het wel of niet 'invaren' van pensioenaanspraken en pensioenrechten. Hieronder verstaan wij ook conflicten over (toekomstige) compensatie als gevolg van de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel (volgens de Wtp).
- e. Conflicten die verzekerd zijn in één van de andere modules. Dit geldt ook als u deze modules niet heeft meeverzekerd.

Arbeidsrecht

Staat op uw polisblad niet de optionele dekking Arbeidsrecht aangetekend? Dan heeft u er niet voor gekozen om conflicten rond arbeidsrecht mee te verzekeren. U krijgt dan geen juridische hulp bij conflicten zoals omschreven staat in afspraak 33.2.

35. In welk land bent u verzekerd?

U bent verzekerd in Nederland.

Module Erfrecht & Echtscheidingsmediation

De dekkingen in deze module gelden alleen als dit op uw polisblad vermeld staat.

Deze module bestaat uit 2 optionele dekkingen.

36.1 Optionele dekking Erfrecht.

36.2 Optionele dekking Echtscheidingsmediation.

36.1 Optionele dekking Erfrecht

Blijkt uit het polisblad dat u heeft gekozen voor het meeverzekeren van de dekking Erfrecht?

Dan heeft u recht op juridische hulp in de volgende situatie:

U heeft als erfgenaam een conflict over de erfenis en de persoon die de erfenis nalaat is overleden na de ingangsdatum van dit onderdeel.

U heeft een conflict met een andere erfgenaam of met de uitvoerder van het testament.

Uw conflict moet gaan over de verdeling van een erfenis.

36.2 Optionele dekking Echtscheidingsmediation

Blijkt uit het polisblad dat u heeft gekozen voor het meeverzekeren van de optionele dekking

Echtscheidingsmediation? Dan heeft u recht op mediation in de volgende situaties:

U heeft een conflict over de ontbinding van uw huwelijk, uw geregistreerd partnerschap, of de bij een notaris gesloten samenlevingsovereenkomst.

Er zijn twee voorwaarden

U heeft alleen recht op scheidingsmediation als uw huwelijk, uw geregistreerd partnerschap of uw samenlevingsovereenkomst in ieder geval 12 maanden heeft geduurd. En deze optionele dekking binnen deze verzekering in ieder geval al 12 maanden loopt.

De mediator bemiddelt tussen u en uw partner zodat u afspraken kunt maken. Wij betalen één keer per huwelijk, geregistreerd partnerschap of samenlevingsovereenkomst de kosten van één vFAS / MfN erkende mediator. Met een maximum bedrag van € 2.000,-. Dit bedrag leest u ook terug in afspraak 19a.

37. In welk land bent u verzekerd?

U bent voor beide onderdelen van deze module uitsluitend verzekerd in Nederland.

Weet u niet zeker of u recht heeft op juridische hulp? Neemt u dan gerust contact met ons op.

Begrippenlijst

Deze begrippenlijst hoort bij uw verzekeringsafspraken.
U kunt hieronder lezen wat wij met deze woorden bedoelen.

Arbitrage

Dit is een manier om een conflict op te lossen, waarbij een onpartijdige arbiter een bindende uitspraak doet.
De partijen hebben vooraf afgesproken om zich aan de uitspraak van de arbiter te houden.

Bindend advies

Dit is een advies dat wordt gegeven door een deskundige over een conflict tussen partijen.
De partijen hebben vooraf afgesproken zich aan dit advies te houden.

Buitengerechtelijke kosten

Kosten die gemaakt moeten worden om, zonder tussenkomst van een rechter, de schade vast te stellen
of een vordering te kunnen incasseren.

Cessie

De overdracht van een vordering van de ene partij op een andere partij aan een derde partij door
verkoop van deze vordering.

Conflict

- a. Een verschil van mening tussen een verzekerde en een andere partij over de rechten en verplichtingen of
mogelijke juridische gevolgen, die voortvloeien uit een gebeurtenis, waardoor een verzekerde behoefte aan
rechtsbijstand heeft.
- b. Heeft u meerdere conflicten die onderling verband met elkaar hebben? Of met dezelfde gebeurtenis als
oorzaak? Dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict.

Contractvervaldatum

De contractvervaldatum is de datum waarop de verzekering afloopt. Na deze contractvervaldatum wordt de
verzekering automatisch onveranderd verlengd, tenzij u heeft aangegeven de verzekering te willen wijzigen of
deze heeft opgezegd.

Deskundige

Iemand met veel kennis en ervaring op een bepaald gebied.

Dreigend conflict

Er is nog geen conflict. Maar er is een kans dat dit zal ontstaan.

Eerste woning

Dit is het huis waarin u woont of heeft gewoond, of bestemd is om te gaan bewonen, met de gebouwen, grond en tuin die daarbij horen. Maar alleen als het in Nederland staat en waar u ingeschreven staat in de basisregistratie Personen (BRP). Ook noemen we uw eerste woning:

- de grond waarop u uw eigen woning bouwt of gaat bouwen. Maar alleen als dit in Nederland ligt;
- de volkstuin die u zelf gebruikt;
- uw stacaravan of woonboot. Maar alleen als deze een vaste standplaats of ligplaats heeft.

Erfenis

Dit zijn alle goederen, het vermogen en de schulden die een persoon achterlaat na het overlijden. De persoon die komt te overlijden wordt de erflater genoemd. Soms zijn erfenissen met elkaar verbonden door bijvoorbeeld een langstlevende beding (recht van vruchtgebruik, ouderlijke boedelverdeling) of in verband met regels over de wettelijke verdeling. Conflicten over deze verbonden erfenissen zien wij als één conflict.

Gebeurtenis

- a. Een gebeurtenis is een voorval of een reeks van voorvallen die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van een of meerdere conflicten.
- b. Wanneer er sprake is van een reeks van gebeurtenissen, dan is het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks bepalend voor de vaststelling van het tijdstip van de gebeurtenis en daarmee bepalend voor de vraag of de gebeurtenis zich binnen de verzekeringsduur van de verzekeringsmodule heeft voorgedaan.

Griffierechten

Griffierechten zijn de kosten die moeten worden betaald voor de behandeling van een conflict door een rechter.

Hoofdelijke aansprakelijkheid

Iemand is hoofdelijk aansprakelijk als deze persoon (schuldenaar) kan worden gedwongen om een (gehele) verplichting na te komen, terwijl er samen met deze persoon ook anderen (schuldenaren) zijn die hiertoe verplicht zijn.

Huishoudelijk personeel

Dit zijn personen die bij huishoudelijk werk of persoonlijke verzorging verrichten of voor uw kinderen zorgen. Voorbeelden zijn de huishoudelijke hulp, au pair, oppas en mantelzorger.

Huishouden of huishouding

Hieronder verstaan wij alle personen waarmee u in gezinsverband samenwoont.

Internationaal recht

Regels die gelden tussen landen onderling. Internationaal recht kan ook gevolgen hebben voor het eigen recht van een land.

Interne kosten

Interne kosten zijn de kosten van de medewerkers van Anker Rechtshulp b.v.

Invaren

Invaren is het inbrengen van bestaande pensioenaanspraken en pensioenrechten via een collectieve waardeoverdracht in een nieuwe pensioenregeling.

Juridische hulp

Juridische hulp is de behandeling van een conflict door een juridische specialist.

Voorbeelden van hulp zijn: het geven van advies, het opstellen van een brief of het onderhandelen, maar ook het procederen. De benodigde hulp hangt af van het conflict.

Kansspel

Dit is een spel waarbij de winnaar(s) en verliezer(s) worden bepaald door toeval.

Voorbeelden hiervan zijn een loterij of een prijsvraag.

Medewerker Anker Rechtshulp

Dit zijn de eigen juristen van Anker Rechtshulp b.v. Zij zijn juridische deskundig.

Mediator

Een mediator is een onpartijdige en professionele bemiddelaar die helpt bij het oplossen van een conflict.

Nutsbedrijf

Onderneming voor gas, water en elektriciteit.

Onrechtmatige daad

Hiermee bedoelen wij een handelen of nalaten waarmee iemand op onwettige of onbehoorlijke manier schade toebrengt aan een ander. Dit handelen of nalaten kan hem worden toegerekend, omdat er sprake is van schuld, een wettelijke regeling of omdat er een gangbare norm of waarde is overtreden.

Regres

Het verhalen van een schadebedrag op de veroorzaker.

Reeks van gebeurtenissen

Met een reeks van gebeurtenissen bedoelen wij gebeurtenissen die met elkaar te maken hebben (bijvoorbeeld omdat ze dezelfde oorzaak of aanleiding hebben), met elkaar samenhangen of een gevolg zijn van elkaar.

Schade

Dit is het nadelige gevolg van een gebeurtenis. Dit kan zaakschade, letselschade of zuivere vermogensschade zijn.

- Zaakschade is schade door verlies of beschadiging van spullen.
- Letselschade is lichamelijke of geestelijke schade.
- Zuivere vermogensschade is de in geld uit te drukken achteruitgang van uw vermogen zonder dat dit een gevolg is van zaakschade of letselschade. Bijvoorbeeld de gemeente publiceert een concept bestemmingsplan om de komst van een windmolenpark mogelijk te maken. Uw woning wordt door de komst van het windmolenpark minder waard, omdat u hierdoor uw vrije uitzicht verliest.

Subrogatie

De overgang van een vordering op een derde van de ene schuldeiser naar een nieuwe schuldeiser, anders dan door de verkoop van deze vordering.

Supranationaal recht

Dit recht komt voort uit een instantie die van deelnemende landen (lidstaten) de bevoegdheid heeft gekregen om regels te maken of recht te spreken. Een voorbeeld hiervan is Europees recht dat geldt voor alle landen die behoren tot de Europese Unie.

Tegenpartij

Dit is/zijn de andere partij(en) met wie u een conflict heeft.

Uitbesteding

Hiermee bedoelen wij het voor behandeling overdragen van uw zaak aan een advocaat of andere externe deskundige.

Vermogensbeheer

Dit is het eigendom, het bezit, de aan- en verkoop van effecten (zoals aandelen, obligaties, opties, spaardeposito's en andere waardepapieren) en de advisering en het beheer of de bemiddeling daarin of daarover. Hieronder vallen ook hypotheken, spaar- en levensverzekeringen met een beleggingscomponent.

Vordering

Een vordering is datgene wat een persoon van een ander te eisen heeft.



Voogd Verzekeringen

Boomgaardweg 5

3241 LA Middelharnis

T 0187 488 500

E info@voogd.com

W www.voogd.com