



Verzekeringsvoorwaarden Reaal Rechtsbijstand- verzekering voor FNV leden

R.RB.15.09

De voorwaarden bestaan uit: Algemene en Speciale Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden regelen de rechten en plichten die op de gehele verzekeringsovereenkomst betrekking hebben en die op alle afgesloten dekkingen van toepassing zijn.

De Speciale Voorwaarden vullen de Algemene Voorwaarden aan en omschrijven specifiek per dekking welke risico's zijn verzekerd, welke rechten en plichten per dekking van toepassing zijn, en wat per dekking is uitgesloten. Wanneer de tekst van de Speciale Voorwaarden in strijd zou zijn met de tekst van de Algemene Voorwaarden, geldt de tekst van de Speciale Voorwaarden.

Voor wie?

De Reaal Rechtsbijstandverzekering voor FNV leden is alleen bedoeld voor leden van de FNV. De verzekering eindigt daarom ook drie maanden nadat het FNV-lidmaatschap is beëindigd. Natuurlijk moet de beëindiging van het lidmaatschap wel aan Reaal worden doorgegeven.

Waarvoor?

Als lid van de FNV kunt u een beroep doen op de FNV Vakbond voor rechtshulp op het gebied van Arbeid, Inkomen & Sociale zekerheid, Letselschade en Beroepsziekten in Nederland. Met de Reaal Rechtsbijstandverzekering voor FNV leden verzekert u uzelf en uw gezin voor rechtsbijstand op het gebied van Consumentenzaken, Verkeerszaken en Letselschadezaken in de EU (anders dan in Nederland). U kunt zich ook aanvullend verzekeren voor Huiseigenaarszaken.

De Algemene Voorwaarden vormen samen met de Speciale Voorwaarden en de polis één geheel.

Belangrijke informatie

Rechtshulp nodig?

Bel DAS dan direct op 020 - 6 517 517. Dit telefoonnummer is bereikbaar tijdens kantooruren. Of ga naar www.das.nl. Bellen met DAS kan ook als niet duidelijk is of het geschil wel of niet verzekerd is.

Wijziging doorgeven?

Voor vragen over uw verzekering of om een wijziging doorte geven belt u tijdens kantooruren met:

- Reaal Klantenservice via telefoonnummer 072 - 519 40 00. Of kijk op reaal.nl

Extra alert op fraude

Reaal doet er alles aan om de premies blijvend laag te houden. Eén van de manieren waarop Reaal dat doet is door zeer alert te zijn op fraude bij melding van een schade op de verzekering. Fraude heeft tot gevolg dat er een registratie plaatsvindt in het tussen verzekeraars gangbare registratiesysteem. Dit kan vergaande gevolgen voor de verzekerde hebben bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen. Ook kan Reaal bij fraude aangifte doen bij de politie.

Inhoudsopgave

Onderwerp	Pagina		
Algemene Voorwaarden	3		
A 1 Basis van de verzekeringsovereenkomst		RBA 10	Inschakeling mediators (bemiddelaars bij conflictoplossing) 10
A 2 Omschrijving van in de voorwaarden voorkomende begrippen	3	RBA 11	Vergoeding van kosten 10
2.1 Reaal	3	RBA 12	Gedeeltelijke dekking 11
2.2 Verzekeringnemer	3	RBA 13	Vergoeding van kosten bij groepsactie 11
2.3 Verzekerde	3	RBA 14	Deskundigenonderzoek 12
2.4 FNV	3	RBA 15	Onderlinge geschillen/belangenconflict 12
2.5 Verzekeringsjaar	3	RBA 16	Algemene beperkingen en uitsluitingen 12
2.6 Betaaltermijn	3	RBA 17	Terugbetaling van gemaakte kosten 13
A 3 Begin en einde van de verzekering	3	RBA 18	Geschillen over het wel of niet verlenen van dekking 13
3.1 Wanneer begint de verzekering?	3	RBA 19	Vervaltermijn 13
3.2 Wanneer eindigt de verzekering?	3	RBA 20	Geschillen over de behandeling door DAS 13
3.3 Mag Reaal de verzekering beëindigen?	3	RBA 21	Klachten dienstverlening DAS 14
A 4 Adreswijziging	4	RBA 22	Hoe gaat DAS om met uw persoonsgegevens? 14
A 5 Premiebetaling en terugbetaling van de premie	4		
A 6 Herziening premie en/of voorwaarden	5		
A 7 Indexering van de premie	5		
A 8 Beperking terrorismerisico	5		
A 9 Klachten en geschillen	5		
A 10 Wat doen wij met uw persoonsgegevens?	6		
Algemene Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering	7	Speciale Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering	15
RBA 1 Overdracht uitvoering rechtshulpverlening	7	RBS 1	Verzekerden 15
RBA 2 Omschrijving van de in de voorwaarden voorkomende begrippen	7	RBS 2	Verzekerde hoedanigheid 15
RBA 3 Gebeurtenis en behoefte aan rechtsbijstand	7	RBS 3	Omschrijving van de dekking 15
RBA 4 Wachttermijn	8	RBS 4	Verzekeringsgebied 16
RBA 5 Omschrijving van de dekking	8	RBS 5	Franchise 16
RBA 6 Aanmelding van de zaak en verplichtingen van de verzekerde	9	RBS 6	Onvermogen 17
RBA 7 Adreswijziging	9	RBS 7	Uitsluitingen 17
RBA 8 Verlenen van rechtsbijstand	9		
RBA 9 Uitbesteding van rechtsbijstandverlening aan externe rechtshulpverleners	10	Bijlage	
		Uitwerking van de criteria arbeid, inkomen en sociale zekerheid	20
		Arbeid	20
		Inkomen	20
		Sociale zekerheid	20

Algemene voorwaarden

Inhoud	Artikel
Basis van de verzekeringsovereenkomst	A 1
Omschrijving van de in de voorwaarden voorkomende begrippen	A 2
Begin en einde van de verzekering	A 3
Adreswijziging	A 4
Premiebetaling en terugbetaling van de premie	A 5
Herziening premie en/of voorwaarden	A 6
Indexering van de premie	A 7
Beperking terrorismerisico	A 8
Klachten en geschillen	A 9
Hoe gaat Reaal om met persoonsgegevens?	A 10

A 1 Basis van de verzekeringsovereenkomst

De verzekeringsovereenkomst is gebaseerd op de door de verzekeringnemer aan Reaal verstrekte inlichtingen.

A 2 Omschrijving van in de voorwaarden voorkomende begrippen

2.1 Reaal

Met Reaal bedoelen we VIVAT Schadeverzekeringen N.V. Ons kantoor staat aan de Burgemeester Rijnderslaan 7 in Amstelveen. Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het register van de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer 12000468.

2.2 Verzekeringnemer

Degene met wie de verzekeringsovereenkomst is aangegaan.

2.3 Verzekerde

De verzekeringnemer en degenen die in de Speciale Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering als verzekerden worden genoemd in artikel RBS 1.

2.4 FNV

De Federatie Nederlandse Vakbeweging, FNV, is een vereniging; een Nederlandse vakbond die op komt voor de belangen van haar leden op het gebied van werkomstandigheden en inkomen. De FNV bestaat uit sectoren die direct opereren onder de vlag van de FNV, en uit aangesloten vakbonden die organisatorisch zelfstandig zijn. Meer informatie is te vinden op www.fnv.nl.

2.5 Verzekeringsjaar

Een jaar nadat de verzekering is gestart en ieder jaar dat daar op volgt.

2.6 Betaaltermijn

De door de verzekeringnemer met Reaal overeengekomen periode waarvoor telkens de verschuldigde premie moet worden betaald.

A 3 Begin en einde van de verzekering

3.1 Wanneer begint de verzekering?

De verzekering begint op de datum die op de polis staat.

3.2 Wanneer eindigt de verzekering?

Als de verzekering begint, geldt de verzekering voor één jaar. Aan het eind van elk jaar verlengt de verzekering automatisch met weer één jaar. Als de verzekeringnemer wil dat de verzekering na het eerste jaar niet automatisch wordt verlengd, dan moet hij dat voor het einde van dat jaar laten weten. Na het eerste jaar kan de verzekeringnemer de verzekering dagelijks beëindigen. De premie die de verzekeringnemer te veel heeft betaald omdat hij bijvoorbeeld per jaar betaalt, wordt terugbetaald.

3.3 Mag Reaal de verzekering beëindigen?

Ja, in de volgende gevallen mag Reaal de verzekering beëindigen:

- Aan het einde van het verzekeringsjaar. Als Reaal dit doet dan verneemt de verzekeringnemer dit minimaal twee maanden voor het einde van het verzekeringsjaar.
- Verzekeringnemer heeft Reaal zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen hij de verzekering afsloot.
- Verzekeringnemer heeft vaak of onduidelijke schades bij Reaal gemeld.

d. Verzekeringnemer heeft de premie niet of niet op tijd betaald. In al deze gevallen wordt een opzegtermijn van 2 maanden toegepast. Behalve als de premie niet op tijd is betaald. In dat geval wordt een waarschuwing gestuurd als besloten wordt om de verzekering te beëindigen en per wanneer.

De verzekering wordt per direct beëindigd als:

- e. Verzekerde heeft gefraudeerd. Met fraude wordt bedoeld dat verzekerde Reaal opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven:
- bij het afsluiten van de verzekering;
 - bij schade.

Reaal heeft ook de mogelijkheid om alle overige verzekeringen bij Reaal te beëindigen. Als dit wordt besloten, ontvangt verzekeringnemer hierover minimaal twee maanden voor het einde van het verzekeringsjaar bericht.

Toelichting

Wat bedoelen we met fraude?

Met fraude bedoelen wij dat ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie is gegeven bij de aanvraag van de verzekering of bij schade. Of er wordt schade gemeld die er in werkelijkheid niet is. Of de toedracht van de schade is in werkelijkheid anders dan opgegeven.

Voorbeelden zijn:

Bij het sluiten van een verzekering vermeldt verzekerde bewust niet dat een andere verzekeraar verzekerde een verzekering heeft geweigerd of opgezegd. Verzekerde heeft dit gedaan met de bedoeling ons te misleiden. Verzekerde meldt dat de schade zojuist ontstaan is. De schade is in werkelijkheid al voor de ingangsdatum van deze verzekering ontstaan.

In de volgende gevallen wordt de verzekering beëindigd vanaf het moment dat:

- f. verzekeringnemer geen lid meer is van FNV. De verzekering eindigt drie maanden na de dag waarop het FNV-lidmaatschap is beëindigd.
- g. verzekeringnemer emigreert naar het buitenland of meer dan 6 maanden in het buitenland verblijft. De verzekering eindigt 30 dagen na vertrek.
- h. verzekeringnemer geen vaste woon- of verblijfplaats meer in Nederland heeft. De verzekering eindigt 30 dagen na vertrek.

LET OP

Deze wijzigingen moeten wel altijd aan ons worden doorgegeven.

A 4 Adreswijziging

De verzekeringnemer is verplicht een wijziging van zijn adres zo spoedig mogelijk aan Reaal door te geven. Mededelingen van Reaal gericht aan het laatst bekende adres van de verzekeringnemer worden geacht hem te hebben bereikt. De verzekeringnemer wordt geacht dan van die mededelingen kennis te hebben genomen.

A 5 Premiebetaling en terugbetaling van de premie

1. Premiebetaling

De verzekeringnemer is bij vooruitbetaling de premie, assurantiebelasting en kosten verschuldigd volgens de op de polis aangegeven betaaltermijn. De dekkingen eindigen indien de verzekeringnemer weigert de premie, assurantiebelasting en kosten te voldoen of zodra de betaaltermijn is verstreken en verzekeringnemer ook na een aanmaning alsnog de premie niet binnen de gestelde termijn van minimaal 14 dagen betaalt, terwijl de verzekeringnemer duidelijk is geweest op de gevolgen van het niet op tijd betalen van de premie. In dat geval eindigen de dekkingen automatisch. De plicht van de verzekeringnemer tot betaling van de achterstallige premie, assurantiebelasting en kosten blijft ook in dat geval bestaan. Ook blijft dan de verplichting bestaan van de verzekeringnemer tot betaling aan Reaal van de ter incassering van de achterstallige premie, assurantiebelasting en kosten, gemaakte kosten, inclusief de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten. De dekkingen gaan weer in één dag nadat de premie, assurantiebelasting en kosten en gemaakte kosten door Reaal zijn ontvangen en zodra Reaal met voortzetting van de verzekeringsovereenkomst akkoord is gegaan. Bij een premieachterstand heeft Reaal ook het recht de verzekering te beëindigen.

2. Teruggave van aan Reaal betaalde premie (restitutie)

Ingeval van tussentijdse beëindiging, dus als de verzekering gedurende een verzekeringsjaar wordt beëindigd en niet aan het eind van een verzekeringsjaar, verleent Reaal restitutie van de reeds betaalde premie en assurantiebelasting over de nog resterende periode waarover de verzekering niet meer van kracht is.

A 6 Herziening premie en/of voorwaarden

Reaal heeft het recht de premie en/of voorwaarden en-bloc te herzien. De verzekeringnemer wordt van een herziening van de premie en/of voorwaarden schriftelijk door Reaal in kennis gesteld. Tenzij de verzekeringnemer binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening van dit schrijven schriftelijk het tegendeel aan Reaal heeft bericht, wordt hij geacht met de herziening te hebben ingestemd. Wanneer de verzekeringnemer niet akkoord gaat met de herziening eindigt de verzekeringsovereenkomst op de einddatum of op de door Reaal in de schriftelijke mededeling genoemde datum.

Van het recht van weigering van de herziening kan de verzekeringnemer geen gebruik maken indien:

- de herziening het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen;
- de herziening een verlaging van de premie bij gelijkblijvende dekking inhoudt;
- de herziening een uitbreiding van de dekking met een niet hogere premie inhoudt;
- de premie-aanpassing het gevolg is van wijziging van de omstandigheden van de verzekeringnemer die voor het bepalen van de premie van belang zijn, zoals bijvoorbeeld wijziging in de samenstelling van het gezin.

A 7 Indexering van de premie

Reaal is bevoegd jaarlijks de verschuldigde premie aan te passen overeenkomstig de stijging van de consumenten prijsindex voor alle huishoudens van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

A 8 Beperking terrorismerisico

Heeft een verzekerde schade die het gevolg is van terrorisme? Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat Reaal niet meer betaalt dan het bedrag dat zij zelf ontvangt van het NHT. Informatie hierover staat op www.terrorisneverzekerd.nl.

De regeling kan ook op papier opgevraagd worden via de Reaal Klantenservice: telefoonnummer 072 - 5180 180.

A 9 Klachten en geschillen

1. Klachten en geschillen

Klachten die betrekking hebben op de totstandkoming en uitvoering van deze verzekering kunnen worden gestuurd aan klachten@reaal.nl, of door het klachtenformulier in te vullen op www.reaal.nl/klantenservice.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan er een brief worden gestuurd aan de Directie van Reaal:

- **Reaal**
Ter attentie van de Directie
Antwoordnummer 125
1800 VB Alkmaar

2. Klachten- en geschillenprocedure KiFiD

Wanneer het oordeel van de directie van Reaal niet bevredigend is, kan de klacht binnen drie maanden na de datum waarop de directie van Reaal een standpunt heeft ingenomen worden voorgelegd aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen.

- **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoonnummer: 070-3338999
www.kifid.nl

Meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten is te vinden op de website van het KiFiD.

3. Bevoegde rechter

Als geen gebruik wordt gemaakt van de klachtenbehandelingsmogelijkheden van het KiFiD, of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht is verstreken, kan het geschil inhoudelijk voorgelegd worden aan de bevoegde Nederlandse rechter. De kosten van een procedure bij het KiFiD of de rechter in het kader van een geschil met Reaal, worden niet onder deze verzekering vergoed.

LET OP

Klachten over de rechtsbijstandsverlening door DAS, moeten worden voorgelegd aan DAS. Meer informatie hierover is te vinden in RBA 18, RBA 20 en RBA 21.

A 10 Wat doen wij met uw persoonsgegevens?

Reaal is onderdeel van de VIVAT-groep; VIVAT N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens van de hele groep.

Reaal gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en zorgt ervoor dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. Reaal handelt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Meer informatie over wat er met uw persoonsgegevens gebeurt, hoe deze worden beveiligd, met wie deze eventueel worden gedeeld en wat uw rechten zijn, kunt u lezen in ons privacy statement op reaal.nl/privacy-statement.

Algemene voorwaarden

Rechtsbijstandverzekering

Inhoud	Artikel
Overdracht uitvoering rechtshulpverlening	RBA 1
Omschrijving van de in de voorwaarden voorkomende begrippen	RBA 2
Gebeurtenis en behoefte aan rechtsbijstand	RBA 3
Wachttermijn	RBA 4
Omschrijving van de dekking	RBA 5
Aanmelding van de zaak en verplichtingen van de verzekerde	RBA 6
Adreswijziging	RBA 7
Verlenen van rechtsbijstand	RBA 8
Uitbesteding van rechtsbijstandverlening aan externe rechtshulpverleners	RBA 9
Inschakeling mediators (bemiddelaars bij conflictoplossing)	RBA 10
Vergoeding van kosten	RBA 11
Gedeeltelijke dekking	RBA 12
Vergoeding van kosten bij groepsactie	RBA 13
Deskundigenonderzoek	RBA 14
Onderlinge geschillen/belangenconflict	RBA 15
Algemene beperkingen en uitsluitingen	RBA 16
Terugbetaling van gemaakte kosten	RBA 17
Geschillen over het wel of niet verlenen van dekking	RBA 18
Vervaltermijn	RBA 19
Geschillen over de behandeling door DAS	RBA 20
Klachten dienstverlening DAS	RBA 21
Hoe gaat DAS om met uw persoonsgegevens?	RBA 22

RBA 1 Overdracht uitvoering rechtshulpverlening

Reaal heeft de uitvoering van rechtshulpverlening overgedragen aan DAS Rechtsbijstand, verder te noemen DAS.

Bezoekadres: Karspeldreef 15 te Amsterdam

Postadres: Postbus 23000, 1100 DM Amsterdam

Telefoon: 020 - 6 517 517

Toelichting:

Onafhankelijke rechtshulpverlening is gegarandeerd. Op basis van Europese wetgeving is het een verzekeraar niet toegestaan om zelf rechtshulp te verlenen op grond van een rechtsbijstandsverzekering als hij daarnaast ook andere soorten verzekeringen verkoopt. Daarom besteedt Reaal de rechtshulpverlening uit aan DAS Rechtsbijstand. DAS is een volledig onafhankelijke organisatie die gespecialiseerd is in het verlenen van rechtshulp. Op deze manier worden eventuele belangenconflicten tussen verzekerde en verzekeraar voorkomen.

RBA 2 Omschrijving van de in de voorwaarden voorkomende begrippen

1. Deskundige

Erkende deskundige op het gebied van bijvoorbeeld agrarische-, auto-, bouw-, medische-, technische expertise en andere gebieden, die ter ondersteuning van een zaak bijvoorbeeld een deskundigenrapport uitbrengt. Onder deskundige wordt bijvoorbeeld ook verstaan een gerechtsdeurwaarder of een incassobureau. De deskundige is niet in loondienst van DAS.

2. Externe rechtshulpverlener

Een terzake kundige, die krachtens toepasselijke regels inzake procesbevoegdheid in de gerechtelijke procedure de noodzakelijke rechtsbijstand mag verlenen. Bijvoorbeeld een advocaat of een jurist. De externe rechtshulpverlener is niet in loondienst van DAS.

3. Gerechtelijke procedure

Gerechtelijke of administratieve procedure.

RBA 3 Gebeurtenis en behoefte aan rechtsbijstand

1. Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat aanleiding is voor een juridisch geschil waardoor voor verzekerde behoefte aan rechtsbijstand ontstaat. Een juridisch geschil wordt geacht

te zijn ontstaan op het moment dat voor het eerst een belangentegenstelling met de wederpartij bestaat.

2. Indien sprake is van met elkaar samenhangende gebeurtenissen, is het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks bepalend voor de vaststelling van het tijdstip van de gebeurtenis.
3. De gebeurtenis en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand moet zich hebben voorgedaan gedurende de looptijd van de verzekering en buiten de wachttermijn voor zover deze van toepassing is.
4. Er kunnen geen rechten aan de verzekering worden ontleend indien de verzekerde een gebeurtenis aanmeldt:
 - a. die bij het tot stand komen van de verzekering te verwachten of redelijkerwijs te voorzien is geweest;
 - b. meer dan 12 maanden na het plaatsvinden daarvan, doch nooit meer dan 6 maanden na beëindiging van de verzekering;
5. Indien ter zake van een gebeurtenis geen rechten aan deze verzekering kunnen worden ontleend zijn ook de hieruit voortvloeiende en/of daarmee samenhangende juridische geschillen uitgesloten van dekking.

RBA 4 Wachttermijn

1. Er kunnen geen rechten aan de verzekering worden ontleend wanneer de behoefte aan rechtsbijstand voortvloeit uit of verband houdt met een gebeurtenis, die zich heeft voorgedaan in de wachttermijn van deze dekking. Voor het verlenen van rechtsbijstand of het geven van juridische adviezen geldt een wachttermijn van drie maanden. Deze wachttermijn geldt niet, indien het betreft:
 - het verhalen van de schade op degenen die daarvoor uitsluitend wettelijk aansprakelijk zijn;
 - een juridisch geschil over een schriftelijke overeenkomst die eerst na het tot stand komen van de verzekering is gesloten.
2. De wachttermijn geldt vanaf de ingangsdatum van deze verzekering.
3. De wachttermijn is niet van toepassing indien deze verzekering is gesloten direct aansluitend op een andere rechtsbijstandverzekering, voor zover verzekerde daaraan voor de aangemelde zaak bij voortbestaan gelijke rechten had kunnen ontleen.

RBA 5 Omschrijving van de dekking

1. Deze verzekering dekt:
 - a. het verlenen van rechtsbijstand, waarbij de juridische belangen van verzekerde in een juridisch geschil worden behartigd;
 - b. het geven van (preventieve) juridische adviezen.
 DAS verstrekt eenmalig telefonisch of schriftelijk juridisch advies voor juridische geschillen, waaronder begrepen dreigende geschillen (preventief advies), die de verzekerde persoonlijk betreffen. Het advies wordt gegeven aan de hand van de informatie die verzekerde telefonisch of schriftelijk aan DAS verstrekt. Een juridisch advies betreft het beoordelen van de juridische positie van de verzekerde en de mogelijke oplossing van het geschil. Voor hetzelfde geschil wordt niet meer dan eenmaal een advies uitgebracht;

Voorbeeld:

Uw burens melden u dat ze van plan zijn hun huis te gaan uitbouwen. Er is nog niets aan de hand, maar u wilt op voorhand weten, waar u aan moet denken, welke rechten u in zo'n situatie hebt. Dit noemen we ook wel preventief advies. Heel verstandig, want vaak worden daardoor in een latere fase onnodige geschillen voorkomen. U kunt voor deze situatie schriftelijke stukken toesturen. U krijgt dan van DAS eenmalig een schriftelijk advies.

- c. voor geschillen of dreigende geschillen waarvoor de verzekerde niet verzekerd is, verstrekt DAS eenmalig een telefonisch advies op basis van telefonisch verstrekte informatie. Op het geschil moet wel Nederlands recht van toepassing zijn.

Toelichting:

Betreft de vraag een onderwerp waarvoor u niet verzekerd bent, en is er Nederlands recht van toepassing op uw vraag? Dan heeft u recht op eenmalig telefonisch advies. Deze telefonische adviesservice is niet bedoeld voor vragen, waarbij het inzien van onderliggende stukken noodzakelijk is. Denk bijvoorbeeld aan het toetsen van een nieuwe koopovereenkomst. Of vragen over de uitleg of reikwijdte van een bestemmingsplan.

- d. het vergoeden of voorschieten van de onder a., b en c. verbonden kosten van rechtsbijstand of van juridisch advies;
2. De toepasselijke Speciale Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering bepalen nader de omvang van de dekking.
3. Indien twijfelachtig is of de door verzekerde gemelde gebeurtenis een juridisch geschil in de zin van artikel RBA 3, lid 1 oplevert, dient verzekerde op verzoek van DAS door middel van een deskundigenrapport, dat uitsluitel geeft omtrent de oorzaak, veroorzaker en feitelijke gevolgen van een gebeurtenis, de aanwezigheid van het juridisch geschil aan te tonen. Geeft het rapport voldoende grond voor juridische actie, dan vergoedt DAS de aan het op maken van het rapport verbonden (redelijke) kosten.

Voorbeeld:

U stelt dat uw huis aan het verzakken is, waardoor schade aan het huis is ontstaan. DAS zal u bij melding van die zaak verzoeken door middel van een deskundigenrapport het volgende concreet aan te tonen:

- dat er sprake is van een verzakking.
- wat de oorzaak is van de verzakking.
- en dat door de verzakking inderdaad schade is ontstaan.

RBA 6 Aanmelding van de zaak en verplichtingen van de verzekerde

1. Indien een gebeurtenis plaatsvindt waarbij de verzekerde rechten aan deze verzekering wil ontlennen, is hij verplicht:
 - a. de gebeurtenis zo spoedig mogelijk te melden bij DAS onder vermelding van alle gegevens, alle feiten en alle omstandigheden die tot de gebeurtenis hebben geleid;
 - b. alle door DAS verlangde medewerking te verlenen, ook als het gaat om terugvordering van kosten;
 - c. DAS op de hoogte te blijven houden van nieuwe feiten en ontwikkelingen in de zaak en volle medewerking te blijven verlenen bij de uitvoering van deze verzekering, ook indien de zaak door een externe rechtshulpverlener wordt behandeld;
 - d. zich te onthouden van alles wat de belangen van DAS of Reaal zou kunnen schaden;
 - e. zich op verzoek van DAS bij een strafzaak civiele partij te stellen.

2. Door de gebeurtenis aan te melden machtigt de verzekerde DAS, onder uitsluiting van ieder ander, tot het - zowel in als buiten rechte - behartigen van zijn belangen.
3. Indien een of meer van bovenstaande verplichtingen niet zijn nagekomen en daardoor de redelijke belangen van DAS en/of Reaal zijn geschaad, dan vervalt het recht op rechtshulp of wordt er minder vergoed. Als DAS en/of Reaal niet zijn benadeeld, maar wel extra kosten hebben moeten maken, dan worden die extra kosten bij de verzekeringnemer in rekening gebracht.

Voorbeeld:

Wacht nooit te lang met aanmelden. Indien DAS door uw te late melding de zaak niet meer zelf kan behandelen of alleen kan behandelen met extra inspanning of met extra kosten, dan vervalt het recht op rechtshulp.

Dit is bijvoorbeeld het geval als u diverse aanmaningen ontvangt, maar vervolgens de zaak pas aanmeldt op het moment dat u een dagvaarding ontvangt.

U stelt DAS in die situatie niet meer in staat tijdig een schikking na te streven. DAS zal meteen moeten procederen bij de rechtbank en dat brengt extra kosten met zich mee.

RBA 7 Adreswijziging

Na aanmelding van een zaak bij DAS dient verzekerde zorg te dragen dat zijn juiste adres steeds bij DAS bekend is.

RBA 8 Verlenen van rechtsbijstand

1. De aangemelde zaken worden behandeld door de eigen medewerkers, waaronder mede begrepen advocaten die in dienstbetrekking staan tot DAS. DAS zal daarbij altijd, voor zover mogelijk, in eerste instantie een regeling in der minne nastreven (een schikking).
2. Indien een gerechtelijke procedure gevoerd moet worden, zal DAS voor zover mogelijk, zelf de bijstand verlenen. Verzekerde mag zijn zaak in geval van een gerechtelijke procedure ook door DAS laten uitbesteden aan een externe rechtshulpverlener die niet in dienst is van DAS. De externe kosten die verbonden zijn aan de uitbesteding, worden vergoed volgens de bepalingen in artikel RBA 11.
3. DAS zal de rechtsbijstand (blijven) verlenen voor zover naar de mening van DAS een redelijke kans bestaat het beoogde resultaat te bereiken. Indien succes in redelijkheid niet te

verwachten is, zal DAS dit gemotiveerd meedelen aan de verzekerde.

4. DAS is gerechtigd in plaats van (verdere) rechtsbijstand te verlenen, de verzekerde een bedrag aan te bieden ter grootte van het financieel belang. Dit wordt afkoop genoemd. Door het accepteren van het afkoopbedrag, kan de verzekerde geen verdere rechten meer ontlenen aan deze verzekering met betrekking tot de gebeurtenis waarvoor het afkoopbedrag is betaald.

RBA 9 Uitbesteding van rechtsbijstandverlening aan externe rechtshulpverleners

1. Indien ingevolge de voorwaarden of naar de mening van DAS een zaak aan een rechtshulpverlener buiten DAS uitbesteed moet worden, heeft de verzekerde het recht deze naar eigen keuze aan te wijzen. Heeft verzekerde geen voorkeur, dan geeft DAS opdracht aan een externe rechtshulpverlener van zijn keuze.
2. Indien een gerechtelijke procedure gevoerd moet worden, zal DAS voor zover mogelijk, zelf de bijstand verlenen. Verzekerde mag zijn zaak in geval van een gerechtelijke procedure ook door DAS laten uitbesteden aan een rechtshulpverlener die niet in dienst is van DAS. De externe kosten die verbonden zijn aan de uitbesteding, worden vergoed volgens de bepalingen in artikel RBA 11.
3. Uitsluitend DAS heeft de bevoegdheid om namens de verzekerde de opdracht aan externe rechtshulpverlener te verstrekken.
4. Indien de Nederlandse rechter bevoegd is, komen uitsluitend externe rechtshulpverleners in aanmerking die in Nederland zijn ingeschreven of rechtens zijn toegelaten en in Nederland kantoor houden.
5. Indien een buitenlandse rechter bevoegd is, komen uitsluitend externe rechtshulpverleners in aanmerking die bij het desbetreffende buitenlandse gerecht staan ingeschreven of rechtens zijn toegelaten.
6. Indien een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld, is de verzekerde verplicht DAS op de hoogte te houden van de voortgang.
7. Alvorens tot het aanwenden van rechtsmiddelen over te gaan of werkzaamheden buiten de door DAS verstrekte opdracht te verrichten dient de externe rechtshulpverlener toestemming te hebben van DAS.
8. DAS zal per aangemelde gebeurtenis slechts aan één externe rechtshulpverlener opdracht verstrekken voor het verlenen van rechtsbijstand.

9. DAS is jegens de verzekerde niet aansprakelijk voor vorderingen die zouden kunnen voortvloeien uit de keuze van een externe rechtshulpverlener of de door deze verrichte diensten.

RBA 10 Inschakeling mediators (bemiddelaars bij conflictoplossing)

1. Indien naar de mening van DAS de zaak door middel van mediation kan worden opgelost, dan kan een mediator worden ingeschakeld.
2. Alleen mediators die aangesloten zijn bij het Nederlands Mediation Instituut (NMI) komen voor inschakeling in aanmerking.
3. Deze dekking omvat maximaal 5 sessies van ieder maximaal 2 uur.
4. De externe kosten die verbonden zijn aan de mediation, worden vergoed volgens de bepalingen in artikel RBA 11.

RBA 11 Vergoeding van kosten

1. Interne kosten

Verzekerde krijgt juridische hulp van deskundige medewerkers die in loondienst zijn van DAS. De kosten voor juridische hulp van deze medewerkers worden onbepaald vergoed. Ook als de deskundige medewerkers van DAS verzekerde bijstaan in een gerechtelijke procedure.

2. Externe kosten

DAS betaalt ook andere kosten die volgens DAS nodig zijn voor de juridische hulp in het conflict. Deze kosten noemt DAS externe kosten. DAS betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke externe kosten. Als er op basis van de verzekeringsvoorwaarden een maximum geldt voor de externe kosten, dan betaalt DAS nooit meer dan het maximum. Voor externe kosten geldt verder het volgende:

- Kosten van externe deskundigen of externe rechtshulpverleners (die niet bij DAS in loondienst zijn), betaalt DAS alleen als DAS de externe deskundige of externe rechtshulpverlener een opdracht geeft. Als verzekerde zelf een externe deskundige of externe rechtshulpverlener heeft ingeschakeld, betaalt DAS de kosten daarvan dus niet.
- Voor gerechtelijke procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op verzoek van verzekerde door DAS een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld, gelden de volgende maximale vergoedingen:
- DAS betaalt voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener maximaal € 5.000. Voor bestuursrechtelijke

procedures geldt dit bedrag voor twee instanties tezamen (dus inclusief de procedure voor hoger beroep).

Genoemde maximale bedragen zijn exclusief btw. Kan verzekerde de btw niet verrekenen? Dan betaalt DAS daarnaast ook nog de btw over dit bedrag.

- DAS betaalt de kosten van een externe deskundige die DAS namens verzekerde heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren om de opdracht uit te voeren.
- DAS betaalt de kosten van een professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) die DAS voor de verzekerde heeft ingeschakeld. DAS is niet verplicht om het deel van de kosten van de wederpartij te vergoeden.
- DAS betaalt de kosten van getuigen in een rechtszaak. Maar alleen als de rechter deze kosten heeft toegewezen.
- DAS betaalt de proceskosten, waarvan de rechter uiteindelijk heeft bepaald dat verzekerde deze moet betalen.
- DAS betaalt de reiskosten en verblijfkosten die verzekerde maakt omdat hij bij een rechter in het buitenland moet komen. Maar alleen als de externe rechtshulpverlener het zeer wenselijk vindt dat verzekerde daar verschijnt. En ook alleen als verzekerde dit vooraf met DAS heeft overlegd.
- DAS betaalt de redelijke kosten die moeten worden gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren.
- Dit zijn bijvoorbeeld de kosten van een deurwaarder of beslaglegging. De kosten worden vergoed gedurende maximaal 5 jaar na de datum waarop het vonnis is gewezen.

3. Welke kosten betaalt DAS niet?

- Zijn er kosten gemaakt die verzekerde van iemand anders kan terugkrijgen? Of van een andere verzekering? Of kan verzekerde de BTW verrekenen met verschuldigde BTW-afdrachten? Dan schiet DAS deze kosten aan verzekerde voor. Als verzekerde deze kosten later van iemand anders of een andere verzekering terugkrijgt, moet verzekerde het bedrag dat DAS heeft voorgesloten, aan DAS terugbetalen.
- Proceskosten die verzekerde volgens een definitief vonnis ontvangt en buitengerechtelijke (incasso)kosten die aan verzekerde worden betaald, moeten worden terugbetaald aan DAS. Deze kosten worden in beginsel door DAS voorgesloten.
- Afkoopsommen, boetes en andere bij wijze van straf opgelegde maatregelen, worden niet door DAS vergoed.

4. Wanneer moet verzekerde een eigen risico betalen aan DAS?

- Verzekerde moet een eigen risico van € 250 betalen als hij wil dat DAS een door hem gekozen externe rechtshulpverlener inschakelt om namens hem een gerechtelijke procedure te voeren. Als verzekerde de procedure laat uitvoeren door een deskundige medewerker van DAS hoeft hij dit bedrag niet te

betalen. En dat hoeft verzekerde ook niet als het volgens wet- en regelgeving verplicht is om voor een gerechtelijke procedure een advocaat in te schakelen (verplichte procesvertegenwoordiging).

- DAS geeft pas opdracht aan de externe rechtshulpverlener die verzekerde heeft gekozen als DAS het bedrag voor het eigen risico heeft ontvangen.

RBA 12 Gedeeltelijke dekking

Indien een door verzekerde gemelde zaak slechts gedeeltelijk onder de dekking van de polis valt, worden de daaraan verbonden kosten, zoals genoemd in artikel RBA 11 van deze voorwaarden, naar verhouding tot het gedekte gedeelte vergoed.

RBA 13 Vergoeding van kosten bij groepsactie

Indien anderen bij een actie van een of meer verzekerden op dezelfde juridische grond en zonder dat er sprake is van een onderlinge belangentegenstelling een concreet belang hebben, ongeacht of zij in het geheel geen actie nemen of slechts voor een deel betrokken zijn bij de gebeurtenis, vergoedt DAS de kosten van rechtsbijstand in de verhouding van de belanghebbende verzekerde(n) tot het totaal aantal belanghebbenden.

Voorbeeld 1:

De zaak die u aanmeldt heeft betrekking op verdeling van een erfenis. U hebt twee broers. Een broer werkt niet mee aan de verdeling van de erfenis. U en de andere broer zullen een procedure moeten starten om tot een verdeling te komen. In dit geval bent u 1 van 2 belanghebbenden en zal 50% van de kosten van rechtshulp worden vergoed.

Voorbeeld 2:

Bij u in de buurt zal een discotheek komen. In de directe omgeving van de geplande discotheek wonen 10 personen. U wenst tegen de komst bezwaar te maken. Hoewel iedereen tegen de komst is, zijn 6 personen bereid actie te voeren. Aangezien 10 personen een belang hebben bij het maken van bezwaar, bent u één van de 10 belanghebbenden en komt 10% van de kosten van rechtshulp voor vergoeding in aanmerking.

RBA 14 Deskundigenonderzoek

1. Indien DAS meent dat een deskundigenrapport moet worden uitgebracht, dan zal DAS voor inschakeling van de deskundige zorgdragen en hem namens de verzekerde de opdracht verstrekken. DAS bepaalt de keuze van de deskundige.
2.
 - a. Indien de verzekerde het niet eens is met het deskundigenrapport, staat het hem vrij voor eigen rekening een tweede rapport door een andere deskundige te laten opmaken;
 - b. Mocht DAS het tweede deskundigenrapport in de zaak betrekken, dan zal het de kosten die aan dat rapport verbonden zijn aan de verzekerde terugbetalen.
3. DAS is jegens de verzekerde niet aansprakelijk voor vorderingen die zouden kunnen voortvloeien uit de door de deskundige verrichte diensten.

RBA 15 Onderlinge geschillen/belangenconflict

Er is sprake van een belangenconflict als blijkt dat beide partijen zich als verzekerde tot DAS wenden en beiden aanspraak kunnen maken op het verlenen van rechtsbijstand door DAS. Dan geldt:

- a. dat in een geschil tussen verzekeringnemer en een andere verzekerde op één polis alleen verzekeringnemer rechten aan de verzekering kan ontlenen;
- b. dat in een geschil tussen twee of meer verzekeringnemers op één polis geen rechten aan de verzekering kunnen worden ontleend;
- c. dat in een geschil tussen twee verzekerden, niet zijnde verzekeringnemer, op één polis alleen die verzekerde die door verzekeringnemer is aangewezen rechten aan de verzekering kan ontlenen;
- d. dat in een geschil op twee verschillende polissen beide verzekerden het recht hebben hun belangen door een externe rechtshulpverlener van vrije keuze, zoals geregeld in artikel RBA 9 van deze voorwaarden, te laten behartigen. DAS doet hiervan mededeling aan beide verzekerden.

RBA 16 Algemene beperkingen en uitsluitingen

Aan deze verzekering kunnen geen rechten worden ontleend indien:

1. de verzekerde zijn verplichtingen zoals genoemd in artikel RBA 6 niet nakomt en daardoor de belangen van DAS en/of Reaal schaadt. Daarvan is in ieder geval sprake indien:
 - a. de zaak dusdanig laat wordt aangemeld dat DAS
 - onnodige proceskosten en/of andere kosten van rechtsbijstand zou moeten vergoeden;
 - geen regeling meer kan treffen in der minne, of dat alleen met extra kosten kan doen;
 - b. de verzekerde niet alle van belang zijnde informatie aan DAS (heeft) verstrekt;
 - c. de verzekerde zich niet houdt aan de aanwijzingen van DAS, de externe rechtshulpverlener, mediator of deskundige;
 - d. de verzekerde zonder toestemming van DAS een externe rechtshulpverlener, mediator of deskundige inschakelt;
 - e. de verzekerde de tegenpartij benadert over de zaak zonder DAS, de externe rechtshulpverlener of de mediator te raadplegen;
2. de verzekerde bij een beroep op deze verzekering een onjuiste of onvolledige voorstelling van zaken heeft gegeven, waarvan hij redelijkerwijs had moeten begrijpen dat dit de behandeling van de zaak of de belangen van DAS zou schaden;
3. de gebeurtenis die de behoefte aan rechtsbijstand doet ontstaan het beoogde of naar redelijke maatstaven voorzienbare gevolg is van het handelen of nalaten van de verzekerde of indien de verzekerde de mogelijkheid van het plaatsvinden van de gebeurtenis willens en wetens heeft geaccepteerd, om enig voordeel te behalen of te behouden;
4. de verzekerde in een strafzaak wordt verdacht van een (voorwaardelijk) opzetdelict, dan wel opzet (mede) ten laste is gelegd. De redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand worden uitsluitend alsnog vergoed nadat verzekerde bij onherroepelijke rechterlijke uitspraak is vrijgesproken of ontslagen van rechtsvervolging;
5. de verzekerde rechten kan ontlenen aan een andere verzekering, al dan niet van oudere datum, die voorziet in het vergoeden van de schade, het verlenen van rechtsbijstand, het geven van juridische adviezen, het betalen van cautie of het vergoeden van kosten van rechtsbijstand en verzekerde die andere verzekering reeds heeft ingeschakeld;
6. het een vordering betreft van een verzekerde, anders dan de verzekeringnemer, op de aansprakelijkheidsverzekeraar van een andere verzekerde;
7. in verband met schuldsanering of faillissement van verzekerde een curator is aangewezen voor het beheer en de vereffening van het vermogen van verzekerde. Vanaf dat moment kunnen ook voor nog in behandeling zijnde zaken bij DAS of door DAS uitbestede zaken geen verdere rechten aan deze verzekering worden ontleend;
8. het conflict het gevolg is van georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Hiermee wordt bedoeld:
 - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde

- gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
 - Een burgeroorlog. Dit is georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
 - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee wordt ook bedoeld een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
 - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
 - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
9. de gebeurtenis die de behoefte aan rechtsbijstand doet ontstaan is veroorzaakt door, is opgetreden bij, of voortvloeit uit:
- a. een atoomkernreactie, tenzij de schade van de verzekerde voortvloeit uit een onjuiste medische behandeling met radioactieve straling;
 - b. een natuurramp.

RBA 17 Terugbetaling van gemaakte kosten

De verzekerde is verplicht de schade te vergoeden die voor DAS of Reaal ontstaat als hij een verplichting die voortvloeit uit de verzekeringsovereenkomst niet nakomt of zijn machtiging tot behandeling van de aangemelde zaak intrekt, onverminderd hetgeen overigens in de voorwaarden is bepaald.

RBA 18 Geschillen over het wel of niet verlenen van dekking

1. De verzekerde kan een rechtsvordering tegen DAS instellen indien DAS meent dat de verzekerde ter zake van de gebeurtenis geen rechten aan deze verzekering kan ontlenen. De verzekerde kan het geschil ook voorleggen aan het KiFiD. Het geschil moet dan binnen drie maanden na de afwijzing bij het KiFiD zijn ingediend.
2. Indien de rechter of het KiFiD de verzekeringnemer in het gelijk stelt, zal DAS de redelijkerwijs gemaakte kosten, zoals genoemd in artikel RBA 11 van deze voorwaarden, vergoeden.

RBA 19 Verjaringstermijn

Alle vorderingen, die een verzekerde wegens het niet (verder) verlenen van rechtsbijstand of het geven van adviezen tegen DAS of Reaal geldend wenst te maken, verjaren na drie jaar, te rekenen vanaf de dag, waarop de verzekerde van de weigering kennis kreeg.

RBA 20 Geschillen over de behandeling door DAS

De verzekerde kan een beroep doen op de onderstaande geschillenregeling als hij het niet eens is met de mededeling van DAS, dat ingevolge artikel RBA 8, lid 3 van deze voorwaarden geen redelijke kans aanwezig is het beoogde resultaat te bereiken of als hij het niet eens is met de wijze van juridisch inhoudelijke aanpak van de zaak. De geschillenregeling omvat het volgende:

- a. De verzekerde verzoekt DAS schriftelijk om het meningsverschil voor te leggen aan een externe advocaat naar keuze. In het verzoek maakt verzekerde op basis van voor DAS bekende feiten en omstandigheden duidelijk waarom hij het niet eens is met DAS.
- b. DAS verzoekt een in Nederland ingeschreven advocaat, voor zover deze niet in dienstbetrekking staat van DAS, juridisch advies uit te brengen over de vraag of een verdere behandeling van de zaak een redelijke kans heeft het beoogde resultaat te bereiken, dan wel of de juridische aanpak van de zaak al dan niet de juiste is. De advocaat betreft hierbij de standpunten van zowel DAS als de verzekerde;
- c. De verzekerde heeft hierbij het recht van vrije advocatenkeuze. Indien verzekerde geen advocaat van eigen keuze heeft, overlegt DAS met de verzekerde welke advocaat gevraagd zal worden het juridisch advies uit te brengen;
- d. DAS draagt zorg voor het toezenden van het dossier aan de gekozen advocaat, teneinde hem in staat te stellen het juridisch advies uit te brengen;
- e. Het uitgebrachte advies is voor DAS bindend;
- f. DAS betaalt de kosten van dit juridisch advies;
- g. Deelt de advocaat de mening van verzekerde, dan kan DAS de zaak volgens het uitgebrachte advies verder behandelen. Behandelt DAS verder niet zelf, dan heeft verzekerde de vrije keuze wie de zaak verder volgens het uitgebrachte advies zal behandelen. De in het kader van deze geschillenregeling ingeschakelde advocaat of een kantoorgenoot van hem mag de zaak verder niet behandelen. DAS verstrekt voor de verdere behandeling schriftelijk opdracht;
- h. Deelt de advocaat de mening van DAS, dan kan de verzekerde de zaak tot zich trekken en op eigen kosten voortzetten. Indien uit de definitieve uitslag van de zaak – die verzekerde verplicht is binnen een maand nadat de zaak is beëindigd aan DAS te zenden – blijkt dat het beoogde resultaat geheel werd bereikt, zal DAS alsnog de gemaakte kosten, zoals genoemd in artikel RBA 11 van deze voorwaarden, vergoeden. Indien het beoogde resultaat slechts gedeeltelijk werd bereikt, zal DAS deze kosten in verhouding tot het behaalde resultaat vergoeden;
- i. De verzekerde kan geen beroep doen op de geschillenregeling als met goedkeuring van verzekerde door DAS reeds een

externe rechtshulpverlener is ingeschakeld voor de behandeling van de zaak of een externe rechtshulpverlener reeds een advies in het kader van de geschillenregeling voor het geschil heeft uitgebracht.

RBA 21 Klachten dienstverlening DAS

1. Klachten en geschillen

Klachten en geschillen die betrekking hebben op de dienstverlening van DAS kunnen worden voorgelegd aan de directie van DAS.

2. KiFiD

Wanneer het oordeel van de directie van DAS niet bevredigend is, kan de klacht binnen drie maanden na de datum waarop de directie van DAS een standpunt heeft ingenomen worden voorgelegd aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen.

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoonnummer: 070-3338999
www.kifid.nl

Meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten is te vinden op de website van het KiFiD.

3. Bevoegde rechter

Als geen gebruik wordt gemaakt van de klachtenbehandelingsmogelijkheden van het KiFiD, of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht is verstreken, kan het geschil inhoudelijk voorgelegd worden aan de bevoegde Nederlandse rechter. De kosten van een procedure bij het KiFiD of de rechter in het kader van een geschil met Reaal, worden niet onder deze verzekering vergoed.

LET OP:

Klachten over de (totstandkoming van de) verzekering die geen verband houden met de rechtsbijstandsverlening door DAS, moeten worden voorgelegd aan Reaal. Meer informatie hierover is te vinden in artikel A 9.

RBA 22 Hoe gaat DAS om met uw persoonsgegevens?

Als een verzekerde de rechtshulpverlening van DAS inschakelt, dan heeft DAS de persoonlijke gegevens van de verzekerde en van de verzekeringnemer. Deze gegevens gebruikt DAS om vast te stellen of de verzekerde recht heeft op rechtshulp en om de verzekerde rechtshulp te geven. Maar ook om fraude te voorkomen en te bestrijden en voor statistisch onderzoek. DAS houdt zich hierbij aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze code geldt voor alle verzekeraars in Nederland. Meer informatie hierover is na te lezen op www.verzekeraars.nl.

Speciale Voorwaarden

Rechtsbijstandverzekering

Inhoud	Artikel
Verzekerden	RBS 1
Verzekerde hoedanigheid	RBS 2
Omschrijving van de dekking	RBS 3
Verzekeringsgebied	RBS 4
Franchise	RBS 5
Onvermogen	RBS 6
Uitsluitingen	RBS 7

RBS 1 Verzekerden

De verzekerden zijn:

- a. de verzekeringnemer. Dit is degene met wie Reaal de verzekering is aangegaan;
- b. de met hem/haar in gezinsverband samenwonende echtgeno(o)t(e)/partner;
- c. alsmede hun ongehuwde kinderen, waaronder adoptief-, pleeg- en stiefkinderen, die bij hen inwonen of voor dagstudie uitwonend zijn;
- d. hun grootouders, ouders, schoonouders, ongehuwd bloed- en aanverwanten die met hen een huishouden vormen;
- e. de echtgeno(o)t(e) en ongehuwde kinderen, waaronder adoptief-, pleeg- en stiefkinderen, die in een door de overheid erkende verpleeginrichting verblijven;
- f. de au-pair gedurende de periode dat deze woont bij verzekeringnemer;
- g. het huispersoneel in dienst van verzekeringnemer en de vanuit Nederland in het persoonlijk reisgezelschap van verzekeringnemer op een (vakantie)reis meereizende reisgenoot, gedurende deze reis. Voor beide geldt de dekking uitsluitend voor het verhalen van schade ontstaan door beschadiging van eigen lijf of goed (niet zijnde voer- of (lucht)vaartuigen);
- h. de nagelaten betrekkingen van de verzekerden, indien en voor zover zij een vordering kunnen instellen tot voorziening in de kosten van levensonderhoud naar aanleiding van een gebeurtenis waarbij de verzekerde is betrokken en waarvoor krachtens de verzekering aanspraak op rechtsbijstand bestaat.

De onder a. tot en met h. genoemde verzekerden moeten ten tijde van de gebeurtenis hun woonplaats in Nederland hebben.

RBS 2 Verzekerde hoedanigheid

Deze verzekering biedt dekking voor verzekerden, maar uitsluitend als particulier. Derhalve is er geen dekking in de beroepsbeoefening zelf, als beoefenaar van een vrij beroep, als eigenaar/exploitant van een bedrijf of bij de verwerving van inkomsten buiten regelmatige loondienst, tenzij het betreft het verhalen van door een verzekerde geleden schade wegens dood of letsels ten gevolge van een verkeersongeval.

RBS 3 Omschrijving van de dekking

1. Omvang van de dekking

DAS verleent verzekerden rechtsbijstand en geeft juridische adviezen overeenkomstig de Algemene Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor gebeurtenissen die binnen de geldigheidsduur en buiten de wachttijd van de verzekering vallen.

2. Omvang van de dekkingssom algemeen

Alle interne kosten van rechtsbijstand zoals opgenomen in artikel RBA 11 van de Algemene Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering zijn tot een onbepaald bedrag gedekt.

Alle externe kosten van rechtsbijstand en overige externe kosten die volgens DAS nodig zijn voor de rechtsbijstand in een juridisch conflict, zijn onbepaald gedekt, tenzij voor een gerechtelijke procedure geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt, en de verzekerde DAS verzoekt om een externe rechtshulpverlener in te schakelen. In dat geval geldt de maximale vergoeding van € 5.000 voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener en het eigen risico van € 250 zoals bepaald in artikel RBA 11.

Voor bestuursrechtelijke- en sociaal-verzekeringsrechtelijke procedures geldt de maximale vergoeding van € 5.000 voor twee instanties tezamen.

3. Beperkte omvang van de dekkingssom voor specifieke geschillen

Op de onbeperkte vergoeding van externe kosten zijn ook uitgezonderd de kosten van rechtsbijstand terzake juridische geschillen met betrekking tot:

- a. Het verhalen van schade op een wettelijk aansprakelijke derde ontstaan door een beschadiging van eigen lijf of goed, strafzaken en juridische geschillen ter zake van overeenkomsten die in rechtstreeks verband met een (vakantie)reis zijn gesloten. Voor deze zaken geldt voor de te maken externe kosten een dekkingssom van maximaal € 5.000,- per gebeurtenis, voor zover de rechtsbijstandsverlening betrekking heeft op conflicten in het verzekeringsgebied buiten de Europese Unie (zie RBS 4). Deze kosten van rechtsbijstand worden als kostendekking aan verzekerde betaald, dus achteraf na overlegging van de declaratie(s) aan DAS.
- b. personen- en familierecht, erfrechtzaken en geschillen die betrekking hebben op of verband houden met een conflict met burens. Voor deze zaken geldt voor de te maken externe kosten een dekkingssom van maximaal € 5.000 per gebeurtenis;

4. Beperking dekkingssom: Cautie/waarborgsom

- a. Indien een buitenlandse overheid van een verzekerde een waarborgsom verlangt ter verschaffing van zekerheid (cautie) voor een gebeurtenis waarvoor aanspraak op rechtshulp bestaat onder deze verzekering, schiet DAS die waarborgsom voor tot een bedrag van € 25.000 per gebeurtenis voor alle verzekerden tezamen;
- b. Door het aanvaarden van het voorschot, machtigt de verzekerde DAS onherroepelijk over de waarborgsom te beschikken zodra het weer wordt vrijgegeven en aanvaardt hij de verplichting zijn volle medewerking te verlenen tot onverwijld restitutie aan DAS;
- c. Indien als gevolg van een strafrechtelijke veroordeling de gestelde waarborgsom niet of slechts ten dele wordt vrijgegeven, is de verzekerde verplicht het niet vrijgegeven bedrag onverwijld aan DAS terug te betalen.

RBS 4 Verzekeringsgebied

1. Rechtsbijstand wordt verleend in de volgende gebieden;
 - a. Wereld

In de volgende gevallen wordt rechtsbijstand verleend in de gehele wereld:

 - verhalen van schade op een wettelijk aansprakelijke derde ontstaan door een beschadiging van eigen lijf of goed;
 - strafzaken;
 - juridische geschillen ter zake van overeenkomsten die in rechtstreeks verband met een (vakantie)reis zijn gesloten.
 - b. Europese Unie

In geval van contractuele geschillen die de particuliere huishouding betreffen, wordt het verzekeringsgebied gevormd door de landen van de Europese Unie;
 - c. Nederland

In alle andere gevallen, alsmede voor het verstrekken van juridische adviezen, is het verzekeringsgebied Nederland en dient het Nederlands recht van toepassing te zijn.
2. Rechtsbijstand wordt verleend binnen het verzekeringsgebied indien en voor zover de wederpartij binnen het verzekeringsgebied woonachtig of gevestigd is, de rechter van een binnen het verzekeringsgebied gelegen land bevoegd is, het recht van dat land van toepassing is en een eventueel vonnis in dat land ten uitvoer wordt gelegd.
3. Buiten de hiervoor genoemde verzekeringsgebieden wordt geen rechtsbijstand verleend en worden geen juridische adviezen verstrekt.
4. Procedures voor enig internationaal of supranationaal rechtscollège komen niet voor dekking in aanmerking.

RBS 5 Franchise

1. De verzekerde kan geen rechten aan deze verzekering ontlenen indien het financiële belang van de verzekerde minder dan € 200 bedraagt of minder dan € 75 indien het belang verband houdt met het houden en/of besturen van motorrijtuigen.
2. Deze bepaling geldt niet voor juridische adviezen.



Voorbeeld:

U koopt een tuinset voor uw tuin van € 195,- en bij eerste gebruik gaat een van de stoelen al kapot. De winkel wil niets voor u doen. Voor die zaak hebt u wel recht op telefonische adviesbijstand, maar DAS zal niet tot behandeling van het geschil overgaan. U leest hier meer over in RBA 5, 1c.

RBS 6 Onvermogen

1. Als de tegenpartij de aan de verzekerde toegebrachte schade niet kan betalen, betaalt DAS de materiële schade tot een maximum van € 1.000 per gebeurtenis, indien aan alle volgende vereisten is voldaan:
 - a. er is bewezen, of het is aannemelijk, dat een derde aansprakelijk is uitsluitend op grond van een door deze derde gepleegde onrechtmatige daad in de zin van het Burgerlijk Wetboek;
 - b. er is geen verhaal op die derde mogelijk uitsluitend wegens diens onvermogen;
 - c. een geheel of gedeeltelijk verhaal of vergoeding van de schade is niet mogelijk geweest;
 - d. de onvermogen derde woonde ten tijde van de gebeurtenis in Nederland.
2. Bij aanvaarding van de in lid 1 bedoelde uitkering draagt de verzekerde alle rechten, die verband houden met de te verhalen schade, aan DAS over.

RBS 7 Uitsluitingen

1. Algemene uitsluitingen

Aan deze verzekering kunnen geen rechten worden ontleend bij juridische geschillen die voortvloeien uit of verband houden met:

- a. financieel onvermogen, schuldsanering, surseance van betaling of faillissement van verzekerde;
- b. borgtocht, subrogatie, overgang van vorderingen (cessie) of schuldvernieuwing;
- c. fiscaal recht, waaronder mede begrepen successierechten, heffingen, retributies, bijdragen, leges, invoerrechten, accijnzen en tevens de kosten verbonden aan de inschakeling van fiscaal deskundigen;
- d. vermogensbeheer, waaronder mede begrepen eigendom, bezit, beheer, aankoop en verkoop met betrekking tot de effectenhandel (aandelen, obligaties, pandbrieven), optiebeurs, termijnhandel, valutahandel en dergelijke;
- e. verhuur of exploitatie van goederen door een verzekerde;
- f. geldleningen tussen particulieren onderling en in alle andere gevallen indien er geen schriftelijke overeenkomst aan ten grondslag ligt;
- g. industriële en intellectuele eigendom, zoals auteurs en portretrechten;
- h. vreemdelingenrecht, inclusief statusproblemen;

Voorts kunnen geen rechten aan deze verzekering worden ontleend:

- l. voor het voeren van een formele procedure zonder tegenpraak;
- m. in erfrechtelijke geschillen als de erflater vóór de ingangsdatum van de verzekering is overleden;
- n. strafzaken en tuchtzaken, tenzij strafzaak direct voortvloeit uit een verkeersongeval. Voor een nadere uitwerking zie 5.
- o. bij een juridisch geschil over onderhavige rechtsbijstandverzekering

2. Uitgesloten, tenzij Aanvullende Dekking Huiseigenaren

Aan deze verzekering kunnen geen rechten worden ontleend bij juridische geschillen die voortvloeien uit of verband houden met een gebeurtenis die direct of indirect samenhangt met het huren, verkrijgen, hebben of vervreemden van de eigendom van een onroerende zaak, tenzij de aanvullende dekking huiseigenaren is meeverzekerd. Met een onroerende zaak wordt bedoeld een woning (inclusief bijbehorende grond), een vakantiewoning dat verzekerde in eigendom heeft en voor zichzelf gebruikt (inclusief bijbehorende grond) of grond waarop een huis voor een verzekerde wordt gebouwd. Met (vakantie)woning wordt ook bedoeld een stacaravan of woonboot met vaste stand- of ligplaats;

Toelichting:

Met de aanvullende dekking Huiseigenaren bent u verzekerd voor rechtshulp bij geschillen over het huren, kopen, bezitten of verkopen van uw woning, vakantiehuisje of een stuk grond waarop een woning voor u wordt gebouwd. U bent bijvoorbeeld verzekerd voor burenenrecht, geschillen over de bouw en verbouw van uw woning, geschillen met de vereniging van eigenaren waar u lid van bent en geschillen met de overheid over bijvoorbeeld een omgevingsvergunning.

3. Uitsluiting met betrekking tot Motorrijtuigen en (lucht) vaartuigen

Geen rechten aan deze verzekering kunnen worden ontleend:

- a. indien het juridisch geschil verband houdt met het besturen van een motorrijtuig terwijl de bestuurder niet bevoegd was het motorrijtuig te besturen. Deze uitsluiting wordt niet ingeroepen als:
 - in een strafzaak de vervolging geen betrekking heeft op het onbevoegd besturen van een motorrijtuig;
 - de verzekerde die het verzoek om rechtsbijstand doet, niet wist of redelijkerwijs niet kon weten dat de bestuurder onbevoegd was;
- b. indien het motorrijtuig al dan niet met chauffeur is verhuurd, gebruikt wordt als taxi of lesauto of voor andere doeleinde dan de gebruikelijke is gebruikt of indien het lucht- of (plezier)-vaartuig is verhuurd;
- c. indien het juridisch geschil verband houdt met de eigendom, de aankoop of garantie van een tweedehands voer-, lucht- of (plezier)vaartuig, voor zover de verzekerde deze heeft gekocht zonder schriftelijke garantie van een officiële dealer of zonder BOVAGgarantie;
- d. bij een juridisch geschil over het in eigendom hebben, bezitten, houden of (ver)kopen van luchtvaartuigen en (plezier)vaartuigen met een huidige nieuwwaarde van meer dan € 100.000;
- e. indien het juridisch geschil verband houdt met de verkoop van een motorrijtuig voor zover geen vrijwaringsbewijs aanwezig is.

4. Uitsluitingen met betrekking tot Onroerende zaken

Geen rechten aan deze verzekering kunnen worden ontleend voor juridische geschillen met betrekking tot:

- a. andere onroerende zaken dan de door een verzekerde zelf bewoonde, laatstelijk bewoonde of te bewonen eigen woning (inclusief bijbehorende grond), vakantiewoning (inclusief bijbehorende grond) of onbebouwde grond waarop een door verzekerde zelf te bewonen woning wordt gebouwd, de voor eigen gebruik bestemde tweede woning, volkstuin, caravan of woonboot met vaste stand- of ligplaats met de daarbij behorende grond;
- b. onroerende goederen die buiten Nederland gelegen zijn;
- c. verhuur of exploitatie van onroerende zaken door een verzekerde, met uitzondering van verhuur van een kamer of van een gedeelte van de woning die verzekeringsnemer zelf duurzaam bewoont (geen kamerverhuurbedrijf);
- d. ontruiming, huur- en burenrrechtelijke geschillen, alsmede geschillen terzake van erfdienstbaarheden, indien de betreffende onroerende zaak bij de aankoop door de verzekerde of bij de aanvang van diens huur was gekraakt of

verhuurd respectievelijk de met het burenrrecht/ erfdienstbaarheid strijdige situatie reeds bestond;

- e. de kosten van taxatie ter vaststelling van de waarde van de onroerende zaak bij onteigening.

5. Strafzaken en tuchtzaken

In strafzaken kunnen alleen rechten aan deze verzekering worden ontleend als de strafzaak direct voortvloeit uit een verkeersongeval, waarvoor DAS in het kader van het verhalen van schade op een wettelijk aansprakelijke derde dekking geeft. Indien in een strafzaak door betaling van een geldsom strafvervolgning kon/ kan worden voorkomen, dan wel bij de handhaving van een verkeersvoorschrift een administratiefrechtelijke sanctie wordt opgelegd in de vorm van een boete, dan kunnen er geen rechten aan deze verzekering worden ontleend.

In tuchtzaken kunnen alleen rechten aan deze verzekering worden ontleend als de tuchtklacht geen betrekking heeft op de beroepsuitoefening.



Voorbeeld:

1. U hebt een verkeersongeval veroorzaakt doordat de tegenpartij u geen voorrang verleende. U heeft schade. Maar u zou veel te hard gereden hebben, waarvoor u strafrechtelijk wordt vervolgd. DAS zal proberen uw schade geheel of gedeeltelijk te verhalen op de tegenpartij. Daarvoor is ook de uitspraak in de strafzaak van belang. Daarom verleent DAS u ook rechtshulp in de strafzaak.

In het geval u voor de strafrechter moet verschijnen alleen omdat u te hard heeft gereden, dan heeft u geen recht op rechtshulp. U heeft ook geen recht op rechtshulp als u de strafzaak kunt voorkomen door het betalen van een boete.

Voor strafzaken buiten verkeersongevallen heeft u nooit recht op rechtshulp.

2. Tuchtzaken waarvoor u wel recht heeft op rechtshulp zijn tuchtzaken die voortvloeien uit het beoefenen van amateursporten. Dus sporten waar geen structurele vergoeding tegenover staat.

6. Geschillen inzake arbeid inkomen en sociale zekerheid

Voor een gebeurtenis die direct of indirect samenhangt met geschillen inzake arbeid, inkomen en sociale zekerheid, kunnen geen rechten aan deze verzekering worden ontleend. De rechtshulp voor deze gebeurtenissen wordt verleend door FNV. Voor een nadere omschrijving van arbeid, inkomen en sociale zekerheid zoals bedoeld in deze uitsluiting, wordt verwezen naar de bijlage.

7. Geschillen inzake letselschade in Nederland uitgesloten, binnen de EU wel dekking

- a. Voor een gebeurtenis die direct of indirect samenhangt met letsels veroorzaakt in Nederland (inclusief letsel in combinatie met materiële schade en vermogensschade), kunnen geen rechten aan deze verzekering worden ontleend. De rechtshulp voor deze gebeurtenissen wordt verleend door FNV.
- b. Indien het letsel buiten Nederland is veroorzaakt, maar binnen de Europese Unie en kan de letselschade (inclusief letsel in combinatie met materiële schade en vermogensschade) op grond van wettelijke aansprakelijkheid van een derde worden verhaald, kunnen wel rechten aan deze verzekering worden ontleend.

Toelichting:

Deze rechtsbijstandsverzekering is bedoeld ter aanvulling op de rechtshulp waarop het lidmaatschap van uw FNV vakbond recht kan geven. FNV biedt rechtshulp bij geschillen/problemen inzake arbeid, inkomen, sociale zekerheid en letsel in Nederland (inclusief letsel gecombineerd met materiële schade). Die rechtshulp is daarom in alle gevallen uitgesloten op deze verzekering. Dit geldt dus ook wanneer het lidmaatschap van uw vakbond geen aanspraak op deze rechtshulp biedt.

Deze uitsluiting geldt zowel voor u als voor alle verzekerden genoemd in artikel RBS 1 van deze voorwaarden.

Voorbeeld:

U raakt betrokken bij een verkeersongeval waarbij naast persoonlijk letsel ook uw fiets wordt beschadigd. In dat geval heeft u geen recht op rechtshulp onder deze verzekering. U dient zich in zo'n geval tot de FNV te wenden, die op grond van het lidmaatschap mogelijk rechtshulp zal verlenen.

Krijgt u hetzelfde ongeval in Frankrijk? Dan heeft u wel recht op rechtshulp onder deze verzekering.

8. Uitsluiting behoudens juridisch advies

Geen rechten aan deze verzekering, behoudens juridisch advies, kunnen worden ontleend voor;

- a. het voeren van verweer tegen vorderingen uit onrechtmatige daad of daarvoor in de plaats komende regresacties, tenzij de verzekerde in het bezit is van een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren. Er wordt op deze uitsluiting geen beroep gedaan indien deze laatste verzekering geen dekking biedt anders dan op grond van de opzetsluiting of de uitsluiting omtrent seksuele gedragingen;
- b. juridische geschillen met betrekking tot, voortvloeiend uit of verband houdend met het huwelijksvermogensrecht, echtscheidingsrecht, beëindiging van een samenleving buiten huwelijk en verplichtingen tot levensonderhoud.

Bijlage

Uitwerking van de criteria arbeid, inkomen en sociale zekerheid.

Arbeid

1. Burgerlijk Wetboek, de Wet op de arbeidsovereenkomst waaronder naast de arbeidsovereenkomst dus ook de overeenkomst betreffende aanneming van werk en de overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten (opdracht), waaronder de freelance overeenkomst.
2. Het Wetboek van Koophandel, in het bijzonder de bepalingen betreffende de arbeidsovereenkomst tot de vaart der zee.
3. Het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945, met daarbij de Richtlijn betreffende de behandeling van ontslagvergunningaanvragen.
4. Faillissementswet, voor zover betreffend de rechtsverhouding werknemer tot de failliete werkgever.
5. Wet minimumloon en minimum vakantietoelagen (WMM).
6. Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen bij de arbeid (WGB).
7. Wet REA.
8. Wet op de collectieve arbeidsovereenkomst, de Wet op de algemeen verbindend en onverbindend verklaring van bepalingen van collectieve arbeidsovereenkomsten (WCAO) en (WAVV).
9. De Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet).
10. Wet op de ondernemingsraden (WOR), voor zover betrekking hebbend op vorderingen tot het instellen van een OR, evenals de individuele rechtspositie van OR-leden.
11. Wet sociale werkvoorziening (WSW).
12. Wet arbeid Vreemdelingen.
13. Strafrecht, voor zover het begaan van een strafbaar feit samenhangt met het uitoefenen van een "dienstbetrekking" en noodzakelijk uit de dienstbetrekking voortvloeit.
14. Verbintenissen uit onrechtmatige daad, voor zover betrekking hebbend op arbeid.

Inkomen

15. Belastingrecht, voor zover het belastingprobleem voortvloeit uit arbeid en de FNV vakbond, waarbij de verzekerde is aangesloten, de belangen behartigt, die op deze arbeid betrekking hebben.
16. Studiefinanciering.
17. Letselschaderecht.
18. Pensioenen.

Sociale zekerheid

19. Volksverzekeringen, inclusief AWBZ.
20. Werknemersverzekeringen, inclusief ZFW.
21. Algemene bijstandswet, uitgezonderd verhaal van bijstand in geval van onderhoudsverplichting.
22. Uitkeringsregelingen oorlogsslachtoffers.
23. Particuliere ziektekostenverzekering.
24. Particuliere arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.
25. sWet voorzieningen gehandicapten (voor zover het betreft inkomens-, steunvoorzieningen).

Op al deze rechtsgebieden heeft internationaal recht doorwerking, zoals het EEG-verdrag en de daarop gebaseerde richtlijnen gelijke behandeling, het Europees sociaal handvest, het Europees verdrag voor de rechten van de mens en het internationaal verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten, diverse IAO-verdragen etc.