

Voorwaarden rechtsbijstand verzekering particulier

Versie 3

Univé vindt het belangrijk dat u precies weet wat u kunt verwachten van uw rechtsbijstandverzekering. In deze voorwaarden staat waar u voor verzekerd bent. En waarvoor niet. Ook leest u wat u moet doen als u iets overkomt en hoe wij u verder helpen. Deze voorwaarden gelden samen met onze algemene voorwaarden. In de algemene voorwaarden staan afspraken tussen u en ons, die voor al onze verzekeringen gelden. Welke versie van de algemene voorwaarden voor u geldt staat op uw *polis*.

Univé Rechtshulp verleent rechtsbijstand

Univé Rechtshulp verzorgt de juridische advisering en rechtsbijstandverlening voor Univé. Univé Rechtshulp is een onafhankelijke stichting.

Uitleg begrippen

In deze voorwaarden bedoelen we met '**u**' en '**uw**': de verzekeringnemer of de verzekerden. Deze staan op de *polis* of in deze voorwaarden bij "Wie is verzekerd?".

In deze voorwaarden bedoelen we met '**wij**', '**we**', '**ons**' en '**onze**' Univé Rechtshulp.

Wij leggen de schuingedrukte woorden achterin de voorwaarden uit, bij "Wat bedoelen we met...?".

Waar kunt u terecht bij een conflict of voor een juridisch advies?

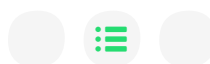
- Meld het conflict bij Univé Rechtshulp op een van de volgende manieren:
 - Via univerechtshulp.nl bij Rechtshulp starten
 - E-mail: rechtshulp@unive.nl
 - Bel ons op 0592 - 38 25 01
- Wilt u alleen juridisch advies? Wij wijzen u graag de weg!
 - Bel ons op 0592 - 38 25 01
 - E-mail: rechtshulp.mijnvraag@unive.nl
 - Of ga naar univerechtshulp.nl bij Wat zijn mijn rechten?



Inhoudsopgave

1. U heeft een conflict	5
2. Wij verwerken uw informatie	5
3. Wie is verzekerd?	6
4. Waar bent u verzekerd?	6
5. Wij beoordelen uw conflict	7
5.1 Hoe beoordelen wij uw verzoek om rechtshulp?	7
6. Wat is niet verzekerd?	8
6.1 Welke situaties zijn niet verzekerd?	8
6.2 Welke conflicten zijn niet verzekerd?	9
6.3 Welke kosten zijn niet verzekerd?	10
7. Behandeling van uw conflict	11
7.1 Juridisch advies	12
7.2 Bemiddelen en onderhandelen	13
7.3 Procederen	13
7.4 Belangenconflict	15
7.5 Mediation	15
7.6 Expertise	16
7.7 Meer belanghebbenden betrokken bij het conflict	16
7.8 Wanneer moet u ons terugbetalen?	17
8. Geschillenregeling	17
8.1 Hoe werkt de geschillenregeling?	17
8.2 Geeft de externe deskundige u gelijk?	18
8.3 Geeft de externe deskundige u geen gelijk?	18
9. Verkeer & Voertuigen	18
9.1 Verhalen van uw letselschade in het verkeer	18
9.2 Verhalen van schade	19
9.3 Strafzaken in het verkeer	19
9.4 Hulp bij conflicten over contracten	19
9.5 Andere conflicten	20
9.6 Wat is niet verzekerd?	21
9.7 Waar bent u verzekerd?	21

10. Consument, Koop & Wonen	22
10.1 Conflict als consument	22
10.2 Juridische toets van documenten	22
10.3 Conflict bij wonen	23
10.4 Verhalen van uw schade	23
10.5 Heeft u een onrechtmatige daad gepleegd?	24
10.6 Strafzaken	24
10.7 Andere particuliere conflicten	25
10.8 Wat is niet verzekerd?	25
10.9 Waar bent u verzekerd?	25
11. Familie, Relatie & Erfenis	27
11.1 Personen- en familierecht	27
11.2 Erfrecht	28
11.3 Echtscheidingsmediation	28
11.4 Wat is niet verzekerd?	29
11.5 Waar bent u verzekerd?	29
12. Werk & Salaris	29
12.1 Conflicten over werk	29
12.2 Wat is niet verzekerd?	29
12.3 Waar bent u verzekerd?	30
13. Uitkeringen, Toeslagen & Pensioen	30
13.1 Conflicten over uitkeringen, toeslagen en pensioen	30
13.2 Bijstandsuitkering	30
13.3 Waar bent u verzekerd?	30
14. Belasting & Vermogen	31
14.1 Conflicten over belastingen	31
14.2 Conflicten over effecten en vermogensbeheer	31
14.3 Conflicten over diensten	31
14.4 Waar bent u verzekerd?	31
15. Extra onroerende zaken	32
15.1 Conflicten die te maken hebben met uw extra onroerende zaken	32
15.2 Juridische toets van documenten	32
15.3 Conflicten die te maken hebben met verhuur van uw extra onroerende zaken	32
15.4 Wat is niet verzekerd?	33
15.5 Waar bent u verzekerd?	33
Wat bedoelen we met....?	33



1. U heeft een conflict

U mag van ons verwachten dat wij u snel en goed helpen. Maar daar hebben wij uw hulp wel bij nodig. Er staan plichten beschreven in hoofdstuk 9 van de algemene voorwaarden. Daarnaast moet u het volgende doen als u vindt dat u een conflict heeft:

- Meld een conflict zo snel mogelijk bij ons.
- Geef ons alle informatie zodat wij uw verzoek om rechtshulp kunnen beoordelen. Ook als u die later krijgt.
- Werk mee met ons en/of onze *externe deskundigen* om schade te verhalen.
- Laat ons uw conflict behandelen. Doe niets wat ons werk moeilijker en duurder maakt.
- Maak alleen afspraken met de andere partij na onze toestemming.
- Vraag voordat u kosten maakt altijd eerst een akkoord van ons.
- Behandel onze medewerkers niet ongewenst. Zoals: gewelddadig, bedreigend, beledigend of intimiderend.

Houdt u zich niet aan deze regels? Dan heeft dat deze gevolgen:

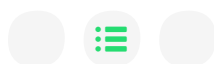
- Wij helpen u niet meer.
- Wij stoppen de rechtsbijstand van uw conflict.
- Wij betalen geen kosten meer.

2. Wij verwerken uw informatie

De informatie over uw conflict behandelen wij vertrouwelijk. Wij geven deze informatie alleen door aan de door ons ingeschakelde personen als dat nodig is om u te helpen of als u daarvoor toestemming heeft gegeven. Ingeschakelde personen zijn bijvoorbeeld *experts* of *externe deskundigen*.

Wij geven wel het volgende aan *Univé* door:

- het aantal conflicten dat u heeft gemeld;
- het soort conflict. Bijvoorbeeld Arbeidsconflict of Consumentenconflict;
- hoeveel kosten er zijn gemaakt voor het verlenen van rechtsbijstand;
- als er een vermoeden is dat u niet de juiste of volledige informatie heeft gegeven bij het aanvragen van de verzekering;
- dat wij met de behandeling van uw conflict zijn gestopt als er sprake is van een vertrouwensbreuk. Er is een vertrouwensbreuk als uw gedrag voor ons reden is om de rechtsbijstand niet voort te zetten;
- als er sprake is van *frauderen*. Wij geven dan aan *Univé* alleen door dat er sprake is van een vertrouwensbreuk.



In de algemene voorwaarden leest u wanneer nog meer sprake is van een vertrouwensbreuk en wat de gevolgen kunnen zijn. Op rechtshulp.unive.nl leest u hoe wij omgaan met *fraude*, criminaliteit en ongewenst gedrag.

Wat doet Univé met deze informatie?

Deze informatie kan voor *Univé* aanleiding zijn uw verzekering te veranderen of op te zeggen. U hoort dit altijd van tevoren. Ook beslist *Univé* of uw gegevens worden gemeld bij onder andere de Stichting Centraal Informatie Systeem (*CIS*). *Univé* houdt zich aan het privacy reglement van de Stichting *CIS*.

3. Wie is verzekerd?

U bent verzekerd voor conflicten waar u als particulier mee te maken heeft en waarin u als particulier zelf partij bent. Op uw *polis* staat wie verzekerd is. U kunt de verzekering afsluiten als *eenpersoonshuishouden*, *samenwonend*, *eenoudergezin* of *gezin (met kinderen)*.



Let op dat u de juiste gezinssituatie heeft verzekerd.

Het is belangrijk dat u de juiste gezinssamenstelling heeft verzekerd. Bij een schade of conflict wilt u er niet opeens achter komen dat niet iedereen in uw *gezin* verzekerd is. Soms geldt de verzekering voor nog meer personen. Dit staat in 9.1.

Zijn u en een andere verzekerde op dezelfde *polis* verzekerd? En heeft u onderling een verzekerd conflict? Dan heeft u beiden recht op hulp van of namens ons tot aan een *procedure*. Op het moment dat er een *procedure* nodig is of om een andere reden externe kosten gemaakt worden, betalen we voor ieder de verzekerde kosten als bedoeld in hoofdstuk 7, gedeeld door twee. Wij betalen in totaal nooit meer dan éénmaal het verzekerde bedrag wat op uw *polis* staat.

De verzekerde personen zijn verzekerd voor hun eigen en persoonlijk (financieel) belang in een conflict. Persoonlijk belang is dat wat alleen voor u belangrijk is en alleen u betreft.



Voorbeeld van persoonlijk belang

U bent bewindvoerder van iemand anders. Dan handelt u niet in uw eigen en persoonlijke belang in een conflict. Maar handelt u namens of in het belang van een ander of anderen.

4. Waar bent u verzekerd?

U bent altijd verzekerd in Nederland. Soms bent u ook verzekerd in andere landen of gebieden. U vindt dit terug in de andere hoofdstukken onder “Waar bent u verzekerd?”.

Wij helpen u alleen als het conflict valt onder het recht van dat land of gebied. En als de rechter van dat land of gebied over uw conflict mag oordelen.

5. Wij beoordelen uw conflict

Wilt u rechtsbijstand bij een situatie dat u als een conflict ervaart? Dan gaan wij dat eerst beoordelen.

5.1 Hoe beoordelen wij uw verzoek om rechtshulp?

Onze beoordeling bestaat uit drie vragen. Kunnen de eerste twee vragen met “ja” worden beantwoord? Dan bekijken we samen of wij het eens kunnen worden wat u met onze rechtsbijstandverlening wilt bereiken. U moet ons alle informatie aanleveren, zodat wij deze vragen kunnen beantwoorden. Kunnen wij de drie vragen met “ja” beantwoorden? Dan start onze rechtsbijstand.

5.1.1 Vraag 1: Valt uw verzoek om rechtshulp onder de dekking van de verzekering?

Wij kijken eerst of de hulp verzekerd is. Waarvoor u verzekerd bent, staat op uw *polis* en in uw polisvoorwaarden.

5.1.2 Vraag 2: Kunnen we vaststellen of er een conflict is?

Dat is niet altijd duidelijk. Wij vragen u daarom eerst om informatie waarmee wij kunnen beoordelen of er sprake is van een conflict en aanleiding voor juridische actie. Daarvan is sprake als de informatie duidelijk maakt:

- wat er precies gebeurd is of waardoor u schade heeft;
- wie verantwoordelijk is voor de *gebeurtenis*;
- hoe groot de schade of uw belang is.

Heeft u de informatie niet?

Dan kunnen wij u vragen dat op een andere wijze aan te leveren, zoals een expertiserapport. Dat is een rapport dat door een *expert* wordt gemaakt. Het rapport moet voor de ontbrekende informatie zorgen die wij nodig hebben om vast te stellen of er een conflict is en ook of er aanleiding is voor juridische actie. Overleg eerst met ons welke *expert* u kiest en wat de opdracht is.



U betaalt de kosten van het rapport eerst zelf. U krijgt deze kosten van ons terug als uit het rapport blijkt dat er een conflict is en ook of er aanleiding is voor juridische actie.

Gaat het om letsel of om een medische fout waar een ander voor aansprakelijk is?

Wij vragen een medisch adviseur om, op basis van uw verhaal, te beoordelen wat er precies is gebeurd. En of er medisch een fout is gemaakt. Wij betalen die kosten. Soms is medische informatie van derden daarbij van belang. U moet ons deze informatie aanleveren. Dat is voor u niet altijd makkelijk. Wij willen u daarbij helpen. Wij vragen u dan of u het goed vindt dat wij namens u deze informatie opvragen. Wij betalen dan ook die kosten.

Blijkt uit de beoordeling niet dat iets medisch fout is gegaan?

Dan kunnen wij niet vaststellen dat er een conflict is en ook of er aanleiding is voor juridische actie. U kunt dan zelf een andere medische *expert* de informatie laten beoordelen. Overleg eerst met ons welke *expert* u kiest en wat de opdracht is. U betaalt de kosten van het rapport eerst zelf. U krijgt deze kosten van ons terug als uit het rapport blijkt dat er een conflict is.

5.1.3 Vraag 3: Is er een redelijke kans dat we bereiken wat u wilt?

Samen bekijken we of wij het eens kunnen worden over wat u met onze rechtsbijstandverlening wilt bereiken. Er moet een redelijke kans zijn om in een *procedure* het resultaat te behalen. Dat is zo als die kans groter dan 50% is. Met groter dan 50% bedoelen wij dat de kans op succes groter is dan de kans op verlies. Is de kans groter dan 50%? Dan verlenen we rechtsbijstand om dat te bereiken. Tijdens onze rechtsbijstand toetsen we de redelijke kans steeds opnieuw. Is er geen redelijke kans meer? Dan stoppen wij de rechtsbijstand.

6. Wat is niet verzekerd?

In dit hoofdstuk staat wanneer wij een conflict niet behandelen en kosten niet betalen. Maar er zijn meer situaties waarin wij dit niet doen. Die gelden alleen voor een gedeelte van de verzekering. Die situaties vindt u in de andere hoofdstukken onder het kopje "Wat is niet verzekerd?".

6.1 Welke situaties zijn niet verzekerd?

De volgende situaties zijn niet verzekerd:

- als het conflict ontstond voor u de verzekering afsloot. Of als de *gebeurtenis* die zorgde voor het conflict, gebeurde voor u de verzekering afsloot. Dit geldt ook als u tussentijds de dekking of verzekerde kosten wijzigt. Wij helpen alleen als u de



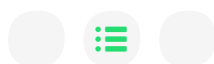
verzekering of de extra dekking al had afgesloten voordat de eerste *gebeurtenis* plaatsvond of het conflict ontstond;

- als u bij het afsluiten of wijzigen van de verzekering in alle redelijkheid had kunnen beseffen dat het conflict kon ontstaan. Dit geldt ook als u tussentijds de dekking of verzekerde kosten wijzigt;
- u meldt een conflict nadat de verzekering is gestopt;
- als u iets doet wat niet mag en u weet of kon weten dat daardoor een conflict kan ontstaan;
- u geeft zonder onze toestemming een andere deskundige opdracht om uw conflict te behandelen;
- u meldt het conflict zo laat, dat de behandeling voor ons moeilijker wordt of dat dit onze kosten verhoogt;
- u meldt een conflict waarin u geen persoonlijk (financieel) belang heeft;
- het *minimaal belang* van het conflict is kleiner dan het bedrag dat op de *polis* staat. Rente of andere kosten worden niet meegerekend;
- u heeft geen *woonadres* in Nederland;
- als u *fraudeert*.

6.2 Welke conflicten zijn niet verzekerd?

Niet verzekerd zijn conflicten die gaan over of die te maken hebben met:

- schade en kosten die al zijn uitgesloten volgens de algemene voorwaarden;
- de uitleg van deze verzekering;
- het verlenen of het betalen van rechtsbijstand door ons, op basis van deze verzekering of een andere vorm van dienstverlening. Daarbij maakt het niet uit of wij of een *externe deskundige* de rechtsbijstand verleent;
- het aangaan van een overeenkomst waarbij u wist dat er een probleem bestond. Of waarvan u in alle redelijkheid had kunnen beseffen dat er een probleem zou kunnen ontstaan. Bijvoorbeeld het kopen van een woning met een voor u bekend gebrek;
- hobby's of activiteiten waarvoor u geld ontvangt;
- uitoefenen van een bedrijf, vrij beroep, zelfstandig onderneming. Dit geldt ook voor activiteiten die, gelet op hun soort of omvang, lijken op bedrijfsmatige activiteiten. En activiteiten die te maken hebben met het starten of stoppen van uw bedrijf of bedrijfsmatige activiteiten;
- het aanvechten of afdwingen van verdragen, wetten, regels en besluiten van de overheid die voor iedereen gelden of gaan gelden;
- uw:
 - faillissement;
 - uitstel van betaling en betalingsregeling;
 - schuldsanering;
 - financieel onvermogen. Dit betekent dat u nota's niet kunt betalen en u geen inhoudelijk argument heeft voor het niet betalen van de nota's.

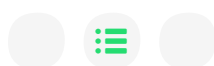


- conflicten waarvoor u een beroep wilt of moet doen op een internationaal of supranationaal rechtscollege. Bijvoorbeeld het Europees Hof van Justitie;
- verhuur. Conflicten over verhuur van onroerende zaken zijn wel verzekerd als u de dekking extra onroerende zaken heeft. Dit staat dan op uw *polis*;
- bestuurlijke of administratieve boetes. Bijvoorbeeld over boetebesluiten of parkeerboetes;
- verkeersovertredingen;
- schade door een onrechtmatige daad van een ander als dit het gevolg is van een conflict dat niet verzekerd is. Of voor *eenmalige juridische hulp verzekerd* is;
- een overeenkomst met een *externe deskundige* die u heeft geholpen in een conflict dat niet verzekerd is;
- het indienen van een klacht of tuchtzaak. Dit geldt niet als dit nodig is voor de rechtshulpverlening in een verzekerd conflict;
- financiële contracten, met een particulier of bij een bedrijf dat niet alle verplichte vergunningen heeft, zoals van de DNB en AFM. Bijvoorbeeld een geldlening;
- het overnemen van een financiële verplichting, vordering of schuld van een ander. Bijvoorbeeld door borg of garant staan of door een erfenis;
- belastingrecht en belastingen. Bijvoorbeeld over een belastingaanslag, heffingen, leges, invoerrechten of accijnzen. Deze conflicten zijn wel verzekerd als u de dekking belasting & vermogen heeft. Dit staat dan op uw *polis*;
- *effecten en vermogensbeheer*. Deze conflicten zijn wel verzekerd als u de dekking belasting & vermogen heeft. Dit staat dan op uw *polis*;
- digitaal geld zoals cryptovaluta;
- intellectueel eigendom. Bijvoorbeeld auteursrecht, octrooirecht of merkenrecht;
- scheiden of het verbreken van uw relatie. Of over de financiële verplichtingen die daarbij horen. Zoals alimentatie, verdeling van geld, *spullen* of pensioen. Wij helpen ook niet als uw conflict te maken heeft met de gevolgen van het scheiden, het verbreken van de relatie of de financiële verplichtingen. Zoals ouderlijk gezag, omgangsregelingen of met uw echtscheidingsadvocaat. Deze conflicten zijn wel verzekerd als u de dekking familie, relatie & erfenis heeft.

6.3 Welke kosten zijn niet verzekerd?

Deze kosten zijn niet verzekerd:

- boetes;
- dwangsommen;
- btw die u kunt verrekenen;
- de kosten die de andere partij maakt buiten een *procedure* om. Dit zijn buitengerechtelijke kosten;
- de kosten van een tolk indien u de Nederlandse taal niet (voldoende) machtig bent.



7. Behandeling van uw conflict

Wij communiceren in het Nederlands met u.

Basis van de verzekering is rechtsbijstand in natura. Dat betekent dat onze eigen deskundigen rechtsbijstand verlenen.

Zijn de kosten van de behandeling hoger dan het betalen van uw schade? Dan kunnen wij ervoor kiezen uw schade te betalen. Wij behandelen uw conflict dan niet verder.

Per verzekering en per *gebeurtenis* betalen wij tot maximaal eenmaal het verzekerde bedrag dat op uw *polis* staat. Wij betalen ook nooit meer dan uw financieel belang bij het verzekerde conflict.

Onder verzekerde kosten vallen ook de kosten die een *externe deskundige* als bedoeld in 7.3.1 maakt en die wij voor dezelfde *gebeurtenis* betalen.

Voorbeeld van financieel belang



Stel u heeft een conflict over het kopen van een computer met een waarde van € 2.000. De kosten van een *externe deskundige* zijn € 3.200. Dan betalen wij niet meer dan € 2.000 aan de *externe deskundige*.

Soms is sprake van een reeks gebeurtenissen die met elkaar te maken hebben of die dezelfde oorzaak of aanleiding hebben. Hieruit kunnen één of meerdere conflicten voortkomen. De samenhangende gebeurtenissen en samenhangende conflicten zien wij als één *gebeurtenis*.

Voorbeelden van een samenhangende gebeurtenis of conflict

Stel de overheid neemt een besluit om een bestemmingsplan te wijzigen waardoor de aanleg van een windmolenpark mogelijk wordt. Deze *gebeurtenis* heeft tot gevolg dat ook andere besluiten genomen worden, zoals de aanleg van nieuwe wegen en het plaatsen van de windmolens. En leiden tot meerdere conflicten doordat u bezwaren maakt tegen de besluiten, het overlast, de aantasting van uw woongenot of daling van uw woningwaarde.



Of:

Stel de verhouding met uw burens is niet goed. Er is over en weer onvrede en dit leidt tot conflicten. Zoals onderhoud of aanpassing van de schutting, parkeer- en geluidsoverlast.

In beide voorbeelden hebben de gebeurtenissen of conflicten met elkaar te maken of komen voort uit dezelfde oorzaak of aanleiding.

7.1 Juridisch advies

Geldt het Nederlands recht? Dan bieden wij de volgende mogelijkheden aan advies:

Advies

Ook als het conflict niet verzekerd is. Kijk op onze website of bel of mail ons. We proberen u op basis van de beschikbare informatie op weg te helpen. Bijvoorbeeld door uitleg te geven, door u te helpen met een voorbeeldbrief of door informatie te geven.

Eenmalige juridische hulp

Bieden wij u *eenmalige juridische hulp*? Dan bespreken wij met u:

- uw juridische positie;
- uw rechten en uw plichten;
- uw mogelijkheden om het conflict aan te pakken.

Juridische toets van documenten

Bieden we u een juridische toets van documenten aan? Dan beoordelen wij de inhoud van de documenten. Bijvoorbeeld een koopovereenkomst van uw woning.

7.2 Bemiddelen en onderhandelen

7.2.1 Wie behandelt uw conflict?

Bij een conflict verlenen onze deskundigen rechtsbijstand. Onze deskundigen zijn specialist op een bepaald juridisch gebied. Wij kunnen *externe deskundigen* inschakelen om namens ons de rechtsbijstand te verlenen.

7.2.2 Welke kosten betalen wij?

De verzekerde kosten van rechtsbijstand betalen wij volledig tot het verzekerde bedrag dat op uw *polis* staat. Ook als wij een *externe deskundige* of *mediator* inschakelen om namens ons rechtsbijstand te verlenen.

De verzekerde kosten zijn:

- onze kosten;
- de kosten van één *expert*;
- de kosten voor mediation. Deze kosten betalen we tot € 3.000 per *gebeurtenis*;
- de kosten voor een *eenmalige juridische hulp*. Bij inschakelen van een *externe deskundige* betalen wij tot € 1.500 voor advies over:
 - *personen- en familierecht*;
 - verhalen van een bijstandsuitkering.
- de kosten voor borg. Vraagt een buitenlandse overheid in een verzekerd conflict om borg? Dan betalen wij die tot maximaal € 50.000. Dit doen wij als u daardoor:
 - uit de gevangenis mag;
 - uw *spullen* terugkrijgt.

Geeft de buitenlandse overheid het geld aan u terug? Dan moet u de borgsom onmiddellijk aan ons terugbetalen. Krijgt u het geld niet terug van de buitenlandse overheid? Ook dan moet u de borgsom aan ons terugbetalen, maar dan binnen een jaar;

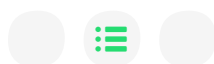
- de schade als de andere partij niet kan betalen. Wij betalen dan uw schade. Dit doen wij tot € 1.250 per *gebeurtenis*. Er gelden vier voorwaarden:
 - de andere partij is particulier en woont in Nederland;
 - u heeft schade door een onrechtmatige daad van de andere partij;
 - de schade is verhaalbaar, maar de andere partij heeft nu en de komende drie jaar waarschijnlijk geen geld;
 - u kunt de schade anders niet betaald krijgen.

Wij behandelen uw zaak dan niet verder.

7.3 Procederen

Leidt bemiddelen en behandelen niet tot resultaat? Dan beoordelen wij of een *procedure* de volgende stap is. Wij bepalen in het conflict of er een *procedure* nodig is. En op welk moment. Dan zijn er de volgende mogelijkheden:

- Een advocaat is niet wettelijk verplicht;
- Een advocaat is wettelijk verplicht.



Verzekerde kosten

De verzekerde kosten van rechtsbijstand zijn:

- onze kosten;
- de *redelijke en gebruikelijke kosten* van één *externe deskundige*, die u één keer kunt kiezen. Wij hoeven ons niet te houden aan een afspraak die u gemaakt heeft over een vergoeding van kosten op basis van no cure no pay of succes fee;
- de kosten van *experts*;
- de kosten voor mediation. Deze kosten betalen we tot € 3.000 per *gebeurtenis*;
- de kosten van getuigen. De rechter bepaalt de hoogte van deze kosten;
- uw kosten van de *procedure*;
- de kosten van de *procedure* van een andere partij. Dit doen we alleen als de rechter vindt dat u deze kosten moet betalen;
- de kosten van het uitvoeren van een uitspraak van de rechter. Dit doen we wanneer de uitspraak definitief is. Wij doen dit tot vijf jaar na de uitspraak en alleen binnen de landen of gebieden waar u verzekerd bent;
- de *redelijke kosten* als u van een buitenlandse rechter naar het buitenland moet;
- de kosten van een tolk of vertaalbureau als u een geschil heeft met een buitenlandse tegenpartij.

7.3.1 Een advocaat is niet wettelijk verplicht

U laat ons procederen

De kosten van de rechtsbijstand betalen wij volledig. Ook als wij een *externe deskundige* of *mediator* vragen om dat namens ons te doen.

U kiest voor behandeling door een externe deskundige

U mag deze vrij kiezen. Heeft u geen voorkeur of weet u niet goed wie u moet kiezen, dan helpen wij u. Wij regelen namens u de *externe deskundige*.

Er geldt een eigen risico per *gebeurtenis*. Uw eigen risico staat op uw *polis*.

Heeft u gekozen voor behandeling door een *externe deskundige*? Dan kunt u voor uw conflict geen beroep meer doen op het verlenen van rechtshulp door ons.

De volgende voorwaarden gelden:

- wij geven de opdracht op basis van de informatie die u ook aan ons heeft gegeven;
- per *procedure* regelen wij namens u één *externe deskundige*;
- u werkt mee:
 - aan het terugvorderen bij de andere partij van onze betaalde kosten;
 - door ons een kopie te geven van het procesdossier.

Als u niet aan deze voorwaarden voldoet, dan betalen wij de kosten niet.



- de *externe deskundige* moet tijdens de behandeling steeds opnieuw de redelijke kans inschatten.

Heeft u schade door een fout van de *externe deskundige* die u zelf heeft uitgekozen? Dan zijn wij daarvoor niet aansprakelijk. Wij betalen die schade niet.

Bij betaling van de eerste declaratie(s) betaalt u zelf het eigen risico aan de *externe deskundige*.

7.3.2 Advocaat is wettelijk verplicht

U mag zelf de advocaat kiezen. Heeft u geen voorkeur of weet u niet goed welke advocaat u moet kiezen, dan helpen wij u. Wij regelen namens u de advocaat.

De volgende voorwaarden gelden:

- wij geven de opdracht op basis van de informatie die u ook aan ons heeft gegeven;
- per *procedure* regelen wij namens u één advocaat;
- u werkt mee:
 - aan het terugvorderen bij de andere partij van onze betaalde kosten;
 - door ons een kopie te geven van het procesdossier.

Als u niet aan deze voorwaarden voldoet, dan betalen wij de kosten niet.

- de advocaat moet tijdens de behandeling steeds opnieuw de redelijke kans inschatten.

Heeft u schade door een fout van de advocaat die u zelf heeft uitgekozen? Dan zijn wij daarvoor niet aansprakelijk. Wij betalen die schade niet.

7.4 Belangenconflict

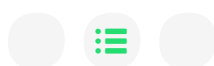
U heeft een conflict met een andere rechtsbijstand verzekerde van *Univé*. U mag zelf een advocaat of *externe deskundige* kiezen. Wij regelen die dan namens u.

Leidt uw conflict tot een *procedure*? Dan betalen wij de kosten zoals beschreven in paragraaf 7.3.

7.5 Mediation

Sommige conflicten kunnen door een *mediator* worden opgelost. Leent uw conflict zich voor mediation? Dan regelen wij in overleg met u en namens u een *mediator*. We schakelen nooit meer dan één *mediator* per conflict in.

De *mediator* helpt bij het vinden van een oplossing waar iedereen het mee eens is. Lukt dit? Dan zet de *mediator* de afspraken in een overeenkomst. Ondertekenen alle partijen de overeenkomst? Dan moeten ze zich houden aan de afspraken. Lukt het niet om met een *mediator* tot een oplossing te komen? Dan bepalen we samen met u hoe we verder gaan.



7.6 Expertise

Als het nodig is voor het verlenen van rechtsbijstand, geven wij opdracht aan een *expert* voor onderzoek of advies. Hiervan maakt hij dan een rapport. Wij schakelen nooit meer dan één *expert* per conflict in.

Bent u het niet eens met de *expert*? Dan kunt u nog een rapport door een andere *expert* laten maken. U betaalt de kosten van dit rapport zelf. Onder de volgende drie voorwaarden krijgt u de kosten van ons terug:

- U geeft de *expert* in overleg met ons de opdracht.
- U overlegt met ons wat de opdracht is.
- Wij kunnen het nieuwe rapport gebruiken om een beter resultaat voor u te halen.

7.7 Meer belanghebbenden betrokken bij het conflict

Zijn er meer personen of huishoudens betrokken bij het conflict? Of hebben meer personen of huishoudens belang bij de rechtsbijstand of de uitkomst van het conflict? Dan wordt of kan er vaak één gezamenlijke actie gevoerd worden. Wij betalen alleen uw aandeel in de kosten van rechtsbijstand tot het verzekerde bedrag dat op uw *polis* staat. We berekenen uw aandeel door de totale kosten te delen door het aantal personen of huishoudens dat belang heeft bij de actie. Het maakt daarbij niet uit of die anderen ook daadwerkelijk deelnemen of meebetalen of door dezelfde *externe deskundige* worden bijgestaan.

Kiest u er voor om niet mee te doen aan de gezamenlijke actie, maar zelf een actie en een *procedure* te starten met een *externe deskundige*? Dan vergoeden wij maximaal € 15.000 per *gebeurtenis* voor *procedures* waarvoor een advocaat wettelijk verplicht is. Is een advocaat voor een *procedure* niet wettelijk verplicht dan betalen wij per *gebeurtenis* tot het bedrag dat op uw *polis* staat.

Voorbeeld van gezamenlijke actie



U wilt samen met andere bewoners bezwaar maken tegen de komst van een windmolenpark. Deze actie kunt u gezamenlijk voeren en u schakelt daar één *externe deskundige* voor in. Er zijn 50 bewoners die belang hebben bij dit conflict. Wij betalen dan niet meer dan 1/50e deel van de kosten van deze actie.

7.8 Wanneer moet u ons terugbetalen?

Wij maken namens u kosten voor het verlenen van rechtshulp. Als u die kosten kunt terugkrijgen van iemand anders of van een andere instantie, dan schieten wij u die kosten voor. Wij verhalen deze kosten namens u. De kosten van een *procedure* die de andere partij moet betalen, zijn ook voor ons. Ontvangen wij deze kosten? Dan mogen wij dat bedrag houden. Betaalt een ander deze kosten aan u en niet aan ons? Dan moet u het bedrag dat wij hebben betaald, of wat de andere partij moet betalen, aan ons terugbetalen.

8. Geschillenregeling

Bent u het niet eens met onze voorgestelde juridische aanpak in onze rechtsbijstand? Of bent u het niet eens met onze juridische beoordeling van de redelijke kans als bedoeld in 5.1.3? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen. Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten.

In andere gevallen dan de juridische aanpak of de juridische beoordeling van de redelijke kans geldt de geschillenregeling niet.

Wilt u gebruik maken van de geschillenregeling? Dan kan dit tot 3 jaar na onze beoordeling of aanpak.

8.1 Hoe werkt de geschillenregeling?

De geschillenregeling werkt zo:

- U geeft schriftelijk bij ons aan waar u het niet mee eens bent.
- We kiezen daarna samen een onafhankelijke *externe deskundige*.
- We stellen samen vast welke vragen we willen stellen aan de *externe deskundige*.
- Wij geven de opdracht aan de *externe deskundige* en wij sturen hem het dossier.
- Wij sturen uw mening samen met die van ons naar de onafhankelijke *externe deskundige*.
- De *externe deskundige* bepaalt of onze voorgestelde juridische aanpak of beoordeling van de redelijke kans van slagen juist is. Hierbij gaat hij uit van wat wij samen met u hebben vastgesteld over wat u wilt bereiken.
- De *externe deskundige* neemt de behandeling niet over.
- Wij én u moeten ons houden aan zijn beslissing.
- Wij betalen de verzekerde kosten voor deze *externe deskundige*.

8.2 Geeft de externe deskundige u gelijk?

Dan behandelen wij uw conflict verder volgens het oordeel van de *externe deskundige*. Ook dan geldt dat wij alleen de verzekerde kosten betalen die in hoofdstuk 7.2.2 zijn genoemd.

8.3 Geeft de externe deskundige u geen gelijk?

Dan verandert er verder niets. U kunt het conflict nog door een andere *externe deskundige* laten behandelen. Maar dit betaalt u dan zelf. Bereikt u dan geheel of gedeeltelijk wel wat wij samen met u hebben vastgesteld? Dan betalen wij de verzekerde kosten aan u terug zoals die zijn genoemd in hoofdstuk 7.2.2.

Alles wat in de hoofdstukken 1 tot en met 8 van deze voorwaarden staat geldt voor alle onderdelen van uw rechtsbijstandverzekering.

9. Verkeer & Voertuigen



U heeft de dekking verkeer & voertuigen als op uw *polis* staat dat dit verzekerd is.

9.1 Verhalen van uw letselschade in het verkeer

Heeft u letsel opgelopen in het verkeer? Dan helpen wij u met het verhalen van uw letselschade. Dit kan bijvoorbeeld ook als u voetganger bent, in een rolstoel zit of op een paard en wagen zit.

De dekking geldt niet alleen voor de in hoofdstuk 3 genoemde verzekerden. Maar ook voor:

- de passagier die uw toestemming had om in of op uw *motorrijtuig*, vaartuig of fiets te zitten;
- de bestuurder die uw toestemming had om uw *motorrijtuig*, vaartuig of fiets te besturen;
- uw *huispersoneel* tijdens werktijd.

Ook nabestaanden vallen onder de dekking. Wij helpen u met het *verhalen van schade* of kosten waarvoor een ander aansprakelijk is. Wij verhalen:

- de kosten voor de begrafenis of crematie;
- de kosten voor levensonderhoud, omdat de overledene die kosten altijd voor de nabestaande(n) betaalde;
- affectieschade. Met affectieschade bedoelen wij schade die bestaat uit het verdriet dat wordt veroorzaakt door het overlijden van een verzekerde.

9.2 Verhalen van schade

Wij helpen u bij conflicten over het *verhalen van schade* aan uw *motorrijtuig*, vaartuig of fiets:

- door een onrechtmatige daad van een ander. Zoals diefstal of vandalisme;
- door deelname aan het verkeer.

Dit geldt ook voor schade aan uw *spullen*:

- als de *spullen* in of op uw *motorrijtuig*, vaartuig of fiets liggen;
- als de *spullen* in of op een *motorrijtuig* liggen waarvoor u een private lease contract heeft met een bedrijf;
- als u passagier bent in het openbaar vervoer of als u voetganger of fietser bent.

Bij schade in het verkeer geldt de hulp ook voor schade van:

- de passagier die uw toestemming had om in of op uw *motorrijtuig*, vaartuig of fiets te zitten;
- de bestuurder die uw toestemming had om uw *motorrijtuig*, vaartuig of fiets te besturen;
- uw *huispersoneel* tijdens werktijd.

9.3 Strafzaken in het verkeer

Wij helpen u bij een strafzaak als gevolg van uw deelname in het verkeer. Dit geldt als u vervolgd wordt:

- dood door schuld in het verkeer;
- letsel door schuld in het verkeer.

Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- de strafzaak waarvoor u wordt vervolgd wordt gebaseerd op artikel 6 WVV (Wegenverkeerswet). Of vergelijkbare wetgeving als het gaat om een strafzaak in het buitenland;
- u wordt niet ook voor een zwaarder misdrijf vervolgd.

9.4 Hulp bij conflicten over contracten

Wij helpen u bij conflicten over contracten met een bedrijf als het conflict gaat over of te maken heeft met het:

- kopen van een fiets, drone of een nieuw *motorrijtuig*;
- kopen van een (nieuw of tweedehands) vaartuig.

Dit geldt bij een Nederlands bedrijf als het is aangesloten bij een branchevereniging met een onafhankelijke geschillencommissie, zoals HISWA. Of als u een aankoopkeuring laat verrichten door een daarvoor gecertificeerde *expert*. Voldoet de aankoop niet aan deze voorwaarden? Dan helpen wij u met het geven van *eenmalige juridische hulp*;



- kopen van een tweedehands *motorrijtuig*.

Dit geldt bij een Nederlands bedrijf als het is aangesloten bij een branchevereniging met een onafhankelijke geschillencommissie, zoals BOVAG. Of als u een aankoopkeuring laat verrichten door een daarvoor gecertificeerde *expert*.

Dit geldt bij een buitenlands bedrijf als het een merkdealer is. Of als u een aankoopkeuring laat verrichten door een daarvoor gecertificeerde Nederlands *expert*. Voldoet de aankoop niet aan deze voorwaarden? Dan helpen wij u met het geven van *eenmalige juridische hulp*;

- kopen van onderdelen en accessoires voor uw *motorrijtuig*, vaartuig of fiets;
- repareren van uw *motorrijtuig*, vaartuig of fiets. Of de onderdelen en accessoires hiervan;
- vervoeren, stallen, financieren of verzekeren van uw *motorrijtuig*, vaartuig of fiets;
- schade aan uw *motorrijtuig* door toedoen van een tankstation, wasstraat of parkeergarage;
- huren van een *motorrijtuig*, vaartuig of fiets;
- private leasen van een *motorrijtuig*. Dit geldt als het gaat om een contract met een bedrijf dat is aangesloten bij het keurmerk Private Lease.

Wij helpen u bij conflicten over contracten met een bedrijf of een particulier als het conflict gaat over of te maken heeft met:

- het verkopen van uw *motorrijtuig*, vaartuig of fiets;
- het kopen van een fiets of fietsonderdelen, onderdelen of accessoires voor uw *motorrijtuig*, onderdelen of accessoires voor uw vaartuig via marktplaats.nl of via een soortgelijk Nederlands platform. Dit geldt als de foto en/of tekst van de advertentie afwijkt van het product dat u heeft ontvangen. Bijvoorbeeld omdat het in werkelijkheid namaak is. Wij helpen u niet als het conflict gaat over normale gebruikssporen van uw aankoop. Wij helpen u alleen als u informatie aanlevert waaruit blijkt hoe het product is gepresenteerd, dat het product daar niet aan voldoet en wie de verkoper is.

9.5 Andere conflicten

We helpen u bij conflicten over of die te maken hebben met:

- een subsidie voor uw elektrische *motorrijtuig*;
- een onjuiste registratie door de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW);
- het krijgen of terugkrijgen van uw rij- of vaarbewijs bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR). Wij helpen als het conflict gaat over uw:
 - medische geschiktheid;
 - rijvaardigheid, behalve als dit het gevolg is van een (vermoeden van) strafrechtelijke overtreding of misdrijf.





Voorbeeld van een conflict met CBR

Als er twijfel is of u geestelijk of lichamelijk gezond bent om aan het verkeer deel te nemen. Denk aan het gebruik van medicijnen voor uw epilepsie of bij slechthoortheid. We helpen niet bij een (vermoeden van) deelname aan het verkeer na gebruik van alcohol of drugs.

9.6 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd als:

- een conflict het gevolg is van zakelijk gebruik of verhuur van uw *motorrijtuig* of vaartuig;
- uw *motorrijtuig* of vaartuig en of het gebruik daarvan niet aan de wet voldoet;
- u meedoet aan activiteiten met een *motorrijtuig* of vaartuig waarbij snelheid belangrijk is. Bijvoorbeeld een race. U bent dan voor de hele activiteit niet verzekerd. Als snelheid niet belangrijk is, mag u wel meedoen aan:
 - toertochten;
 - puzzelritten;
 - rijvaardigheidstrainingen.
- de bestuurder niet had mogen rijden of het *motorrijtuig*, vaartuig of drone had mogen besturen;
- de bestuurder zijn adem, bloed of urine niet wil laten testen;
- u gevaarlijke stoffen vervoert;
- u als bestuurder deelneemt aan het verkeer in of met een luchtvaartuig;
- uw *motorrijtuig* een buitenlands kenteken heeft. Maar wel als uw *motorrijtuig* een buitenlands export kenteken heeft.

9.7 Waar bent u verzekerd?

9.7.1 Hulp bij het verhalen van uw letselschade

U bent verzekerd in de hele wereld.

9.7.2 Hulp bij het verhalen van andere schade en strafzaken in het verkeer

U bent met uw motorvoertuig verzekerd in de landen die staan op de groene kaart. Dat wordt verstrekt bij de *Univé* motorrijtuigverzekeringen. U vindt deze landen ook op unive.nl/autoverzekering/veelgestelde-vragen.

U bent met uw vaartuig verzekerd in Nederland.

9.7.3 Hulp bij conflicten over een contract met een bedrijf

U bent verzekerd in de landen van de Europese Unie. Voor conflicten die gaan over contracten over vaartuigen bent u alleen verzekerd in Nederland.

9.7.4 Hulp bij andere conflicten

U bent verzekerd in Nederland.

Valt een conflict onder een ander hoofdstuk van deze voorwaarden? Dan geldt de dekking van dit hoofdstuk niet.

10. Consument, Koop & Wonen



U heeft de dekking consument, koop & wonen als op uw *polis* staat dat dit verzekerd is.

10.1 Conflict als consument

Wij helpen u, als u als *consument* een conflict heeft over:

- een contract met een bedrijf over *spullen* of diensten;
- het verkopen of uitlenen van *spullen* door u aan een bedrijf of een particulier.



Voorbeelden van contracten met een bedrijf

Voorbeelden van contracten met een bedrijf over *spullen* en diensten zijn: het kopen van *spullen* in een winkel of online, een ov-chipkaart, het boeken van een vakantie, een vliegticket en een energiecontract.

10.2 Juridische toets van documenten

We helpen u met een eenmalige juridische toets van:

- een koopovereenkomst van de woning die u gaat kopen of verkopen;
- een huurovereenkomst van de woning die u gaat huren.

Dit geldt als u zelf in de woning woont of gaat wonen.

Wij helpen door:

- telefonisch met u de overeenkomst te bespreken;
- u bewust te maken van risico's in de overeenkomst;
- aan te geven wat afwijkt van gebruikelijke bepalingen. Als het nodig is, mailen wij u een standaard of gebruikelijk alternatief van deze bepaling.

10.3 Conflict bij wonen

We helpen u bij conflicten over of die te maken hebben met:

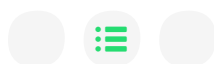
- uw woning. Dat is de woning waar u in woont en het meest bent. Als woning zien wij ook het erf en bijgebouwen die horen bij de woning. En u gebruikt de woning, het erf en bijgebouwen alleen zelf;
- de woning die u huurt, heeft gehuurd of gaat huren voor eigen bewoning;
- de woning die u laat bouwen of wilt kopen om zelf in te wonen;
- een aannemer;
- de woning waarin u het laatst heeft gewoond en die u te koop heeft staan of recent door u is verkocht;
- de Vereniging van Eigenaren (VvE), als dit gaat over uw woning;
- uw garagebox, parkeerplaats, volkstuin of perceel grond. Dit geldt als u deze objecten alleen zelf gebruikt;
- uw tweede woning. Dit is een woning waar u niet in woont of het meest bent en wel uw eigendom is. En u gebruikt de woning alleen zelf. Heeft u meer extra woningen? Die zijn niet verzekerd met deze dekking. Deze conflicten zijn wel verzekerd als u de dekking extra onroerende zaken heeft. Dit staat dan op uw *polis*;
- een gehuurde studentenkamer van een studerend kind;
- het burenenrecht;
- een beslissing van de Nederlandse overheid of een bestemmingsplan dat te maken heeft met uw woning, de directe omgeving van uw woning of uw tweede woning;
- de wet onroerende zaken (WOZ). Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:
 - u regelt zelf het bezwaar;
 - wij helpen u alleen als u geen gelijk krijgt en in beroep wilt gaan bij de rechtbank.
- de geërfde woning. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:
 - binnen 12 maanden na het erven van deze woning ontstaat er een conflict over de woning;
 - het conflict heeft niet te maken met de uitvoering van de erfenis;
 - de woning is na het overlijden van de erflater niet door anderen gebruikt.
- zonnepanelen. Dit geldt alleen als deze voor eigen energiebehoefte gebruikt worden.

In alle gevallen geldt dat de woning in Nederland moet staan.

10.4 Verhalen van uw schade

Wij helpen u bij:

- het *verhalen van uw letselschade* door:
 - een medische beroepsfout. Dit geldt ook als daarvoor een tuchtzaak tegen de zorgverlener gevoerd moet worden;
 - een mishandeling;
 - een ongeluk buiten het verkeer of het werk.



- het verhalen van uw andere schade door een onrechtmatige daad van een ander. Dit geldt niet voor een conflict waar in eerste instantie een beroep kan worden gedaan op het niet nakomen van een afspraak of contract;
- het verhalen van uw schade door cyber of online gebeurtenissen, zoals:
 - *fraude* met uw bankgegevens;
 - misbruik van uw persoonsgegevens bij webwinkels of door een datalek;
 - misbruik van uw foto of uw persoonsgegevens op een openbare website of magazine;
 - door oplichting via sociale media of door phishing.
- het indienen van een klacht-, of een tuchtzaak of van een klacht tegen niet vervolging door het Openbaar Ministerie (OM). Dit geldt alleen als dit nodig is voor het verhalen van uw schade.

Schade door cyber of andere online gebeurtenis



Wij kunnen u alleen helpen als u ons de informatie geeft waaruit blijkt wat er gebeurd is en wie daarvoor verantwoordelijk is. Hierover leest u meer in 5.1.2. Bij schade door cyber of een online *gebeurtenis* kan de Univé Cyberhelpdesk u misschien helpen. Het is daarom belangrijk dat u zo snel mogelijk contact met de Univé Cyberhelpdesk opneemt.

10.5 Heeft u een onrechtmatige daad gepleegd?

Wij helpen u als iemand anders vindt dat u een onrechtmatige daad heeft gepleegd. Er gelden twee voorwaarden;

- de ander heeft schade en vindt dat dit komt door een onrechtmatige daad van u;
- u heeft ook een particuliere aansprakelijkheidsverzekering en deze verzekering biedt geen dekking.

Wij helpen u niet als u bewust of opzettelijk een onrechtmatige daad pleegt. Zoals het toebrengen van geweld aan een ander.

10.6 Strafzaken

Bij strafzaken verlenen wij geen rechtsbijstand. Wel betalen we achteraf uw verzekerde kosten. Daarvoor gelden drie voorwaarden:

- u wordt vervolgd voor een strafbaar feit;
- de rechter heeft over u geoordeeld en u bent niet veroordeeld. Deze uitspraak van de rechter moet definitief zijn;
- u geeft ons een compleet overzicht van de kosten. Dit doet u binnen twee maanden na de uitspraak.

Wij betalen alleen als het conflict niet om een andere reden uitgesloten is van dekking.



10.7 Andere particuliere conflicten

We helpen u bij conflicten over of die het gevolg zijn van:

- uw lidmaatschap van een vereniging;
- uw werkzaamheden als vrijwilliger of bestuurder van een vereniging of stichting zonder commerciële doelstelling. Dit geldt alleen als u hiervoor geen vergoeding of inkomen ontvangt;
- een opleiding bij een door de overheid erkende onderwijsinstelling waar u leerling of cursist bent;
- een beslissing van de overheid over u. Dit geldt als het conflict gaat over u persoonlijk of uw persoonlijke belang;
- aankopen van *spullen* via marktplaats.nl of via een soortgelijk Nederlands online platform. Dit geldt niet voor dieren. Wij helpen als de foto en/of tekst van de advertentie afwijkt van het product dat u heeft ontvangen. Bijvoorbeeld omdat de *spullen* in werkelijkheid namaak zijn. Wij helpen u niet als het conflict gaat over normale gebruikssporen van uw aankoop. Wij helpen u alleen als u informatie aanlevert waaruit blijkt hoe het product is gepresenteerd, dat het product daar niet aan voldoet en wie de verkoper is.

10.8 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd voor hulp bij of conflicten over of die het gevolg zijn van:

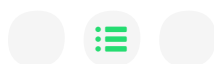
- geld dat is uitgeleend;
- verkeerd bestuur door of aansprakelijkheid van u als statutair bestuurder of toezichthouder van een *rechtspersoon*;
- het verhuren van uw *spullen* of onroerende zaken en alle conflicten die daarmee te maken hebben;
- de door u verhuurde onroerende zaken en de door u tijdelijk geruilde woning;
- een loterij of kansspel;
- uw *motorrijtuig*, vaartuig, fiets of drone en alle conflicten die daarmee te maken hebben;
- een vergunning om in Nederland te mogen:
 - wonen;
 - werken;
 - verblijven.
- asielaanvragen;
- uw stamrecht BV en uw Pensioen BV.

10.9 Waar bent u verzekerd?

10.9.1 Hulp bij het verhalen van schade

U bent verzekerd in de hele wereld voor:

- het *verhalen van schade* door een onrechtmatige daad;
- het *verhalen van letselschade* door mishandeling;



- het *verhalen van schade* door een medische fout.

U bent in Nederland verzekerd voor:

- het *verhalen van schade* door cyber en online gebeurtenissen.

10.9.2 Hulp bij conflicten over een contract met een bedrijf of sportvereniging

U bent verzekerd in Europa en de landen aan de Middellandse Zee voor conflicten:

- met een hulpverlener;
- met een sportvereniging.

Voor conflicten over het boeken of huren van een vakantieverblijf bent u verzekerd in de Europese Unie. De reisorganisatie, reisaanbieder of vliegmaatschappij moet een hoofdkantoor in de Europese Unie hebben.

Voor overige conflicten over een contract met een bedrijf of conflicten met een onderwijsinstelling bent u alleen verzekerd in de landen van de Europese Unie.

10.9.3 Hulp bij conflicten die te maken hebben met uw woning

U bent verzekerd in Nederland, België, Luxemburg en Duitsland. De woning moet in Nederland staan.

10.9.4 Hulp bij conflicten over aankopen via marktplaats.nl of via een soortgelijk platform

U bent verzekerd in Nederland.

10.9.5 Hulp bij andere conflicten

U bent verzekerd in Nederland.

Valt een conflict onder een ander hoofdstuk van deze voorwaarden? Dan geldt de dekking van dit hoofdstuk niet.



11. Familie, Relatie & Erfenis



U heeft de dekking familie, relatie & erfenis als op uw *polis* staat dat dit verzekerd is.

11.1 Personen- en familierecht

Wij helpen u bij conflicten over:

- *beschermingsbewind, mentorschap of curatele* voor u;
- vervangende toestemming bij de kantonrechter over een identiteitsbewijs van uw *kinderen*;
- wijzigen van uw achternaam bij Justis.

Wij helpen u op basis van mediation ook bij conflicten over:

- erkenning van, ouderlijk gezag of voogdij over uw *kinderen*;
- de omgang met uw *kinderen*;
- kinder- of partneralimentatie.

Wij helpen u met *eenmalige juridische hulp* bij conflicten over of die te maken hebben met:

- wijzigen van uw voornaam;
- de omgang met uw kleinkinderen;
- adopteren van een kind;
- pleegzorg door u;
- jeugdzorg;
- meldingen bij en handelingen van Veilig Thuis of een vergelijkbare (jeugdzorg-) instantie;
- ondertoezichtstelling van uw *kinderen*;
- uithuisplaatsing van uw *kinderen*.

Andere vormen van hulp, betaling en conflicten over of die het gevolg zijn van *personen- en familierecht* zijn niet verzekerd.

Overige conflicten

Wij helpen u tot een *procedure* begint ook bij overige conflicten over:

- overlijden, als het gaat over of het gevolg is van grafrechten, asresten of het regelen van een uitvaart;
- bezoekrechten van u aan ouders of *kinderen* in een zorg- of verpleeginstelling.

11.2 Erfrecht

We helpen u bij conflicten over het aanvaarden, verdelen of afwikkelen van een erfenis. Dit geldt als het gaat om conflicten:

- tussen u als *erfgenaam* met een andere *erfgenaam* en u allebei aanspraak maakt op geld, *spullen* of een extra woning uit een en dezelfde erfenis;
- over een legaat dat u heeft gekregen;
- over het opeisen van uw wettelijk erfdeel als u bent onterfd;
- met een executeur of een persoon die de erfenis mag afwikkelen.

Zijn er bestaande conflicten van de erflater over *spullen*, zaken of rechten die u erft? En zijn deze conflicten ontstaan toen de erflater nog leefde, dan zijn deze conflicten hier niet verzekerd. Deze conflicten gaan namelijk niet over erfrecht of over het aanvaarden of verdelen van de erfenis.

11.3 Echtscheidingsmediation

Wij helpen u in de vorm van mediation. De *mediator* helpt u beiden alleen bij het maken van afspraken over het stoppen van het:

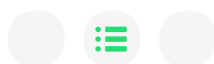
- huwelijk;
- geregistreerd partnerschap;
- bij een notaris gesloten samenlevingscontract.

Na afronding van de mediation betalen wij ook de kosten voor:

- een gezamenlijk verzoek tot scheiding laten indienen bij de rechtbank;
- het geregistreerd partnerschap laten beëindigen;
- het samenlevingscontract laten ontbinden. Dit geldt alleen als u samen met uw partner *kinderen* heeft. Dan moet dat verplicht via een notaris.

De volgende voorwaarden gelden:

- de samenlevingsvorm is volgens Nederlands recht gesloten;
- de officiële samenlevingsvorm duurt al minstens drie jaar;
- deze verzekering loopt al minstens drie jaar;
- beide partijen verklaren schriftelijk dat zij het conflict willen oplossen;
- de *mediator* is een MfN- of NMI-registermediator. MfN staat voor Mediators Federatie Nederland en NMI voor Nederlands Mediation Instituut;
- wij geven opdracht aan één *mediator*;
- de hulp geldt uitsluitend voor het maken van afspraken van de hulp door de *mediator*. Na afronding van de mediation kunt u hier geen beroep meer op doen;
- wij betalen de verzekerde kosten tot € 3.000;
- wij hebben niet eerder verzekerde kosten betaald aan u of uw partner voor deze dekking.



11.4 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd voor hulp bij of conflicten over of die het gevolg zijn van:

- een erfenis van een persoon die voor het sluiten van de verzekering is overleden;
- uw betrokkenheid als executeur.

11.5 Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd in Nederland.

Valt een conflict onder een ander hoofdstuk van deze voorwaarden? Dan geldt de dekking van dit hoofdstuk niet.

12. Werk & Salaris



U heeft de dekking werk & salaris als op uw *polis* staat dat dit verzekerd is.

12.1 Conflicten over werk

We helpen u bij conflicten over of die te maken hebben met:

- uw contract als werknemer. Dit geldt ook als u ambtenaar bent;
- uw pensioenopbouw via uw (eerdere) werkgever;
- een klacht of tuchtzaak over uw werk als werknemer of ambtenaar;
- een strafzaak over de normale uitoefening van uw werk. Dit geldt alleen als u in dienst bent bij Politie of Defensie én opzet niet ten laste wordt gelegd;
- uw contract:
 - als stagiair;
 - over een bijbaan van een inwonend of studerend kind;
 - als uw werkzaamheden vallen onder de Regeling dienstverlening aan huis;
 - als statutair bestuurder of toezichthouder van een stichting of vereniging. En het gaat om arbeidsconflicten. De verzekerde kosten van 7.3.2 staan op uw *polis*. De verzekerde kosten in 7.3.1 blijven hetzelfde.
- het verhalen van uw schade door een onrechtmatige daad van uw werkgever;
- wij helpen u ook bij het verhalen van uw letselschade door een ongeluk op het werk of een beroepsziekte.

12.2 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd als het conflict gaat over of die het gevolg zijn van:

- inkomsten uit effecten;
- verkeerd bestuur door of aansprakelijkheid van u als statutair bestuurder of toezichthouder van een *rechtspersoon*;

- uw aanstelling of ontslag of andere (arbeids)conflicten als statutair bestuurder van een *rechtspersoon*, anders dan een stichting of vereniging. Dit geldt ook voor uw contract en ontslag en andere arbeidsconflicten als werknemer van deze *rechtspersoon*.

12.3 Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd in de Europese Unie.

Valt een conflict onder een ander hoofdstuk van deze voorwaarden? Dan geldt de dekking van dit hoofdstuk niet.

13. Uitkeringen, Toeslagen & Pensioen



U heeft de dekking uitkeringen, toeslagen & pensioen als op uw *polis* staat dat dit verzekerd is.

13.1 Conflicten over uitkeringen, toeslagen en pensioen

We helpen u bij conflicten over of die te maken hebben met:

- een sociale verzekering of voorziening;
- uw persoonsgebonden budget (PGB);
- studiefinanciering met de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO);
- een toeslag van de Belastingdienst;
- uw pensioenfondsen.

Wij helpen u ook bij conflicten met:

- de zorgverlener op grond van uw persoonsgebonden budget (PGB);
- de dienstverlener op grond van de Regeling Dienstverlening aan Huis.

Dit geldt als het conflict gaat over een tekortkoming in de zorgverlening of dienstverlening.

13.2 Bijstandsuitkering

Gaat de overheid een bijstandsuitkering van iemand anders op u verhalen? Dan helpen wij u met het geven van *eenmalige juridische hulp*.

13.3 Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd in de Europese Unie.

Valt een conflict onder een ander hoofdstuk van deze voorwaarden? Dan geldt de dekking van dit hoofdstuk niet.

14. Belasting & Vermogen



U heeft de dekking belasting & vermogen als op uw *polis* staat dat dit verzekerd is.

14.1 Conflicten over belastingen

We helpen u bij conflicten over een belastingaanslag, een beschikking of beslissing over de belasting die u in Nederland moet betalen. Hiervoor gelden de volgende regels:

- u regelt zelf het bezwaar;
- wij helpen u alleen als u geen gelijk krijgt en in beroep wilt gaan bij de belastingrechter;
- we behandelen alleen conflicten die gaan over een belastingperiode na het ingaan
- van deze verzekering.

14.2 Conflicten over effecten en vermogensbeheer

We helpen u bij conflicten over *effecten en vermogensbeheer*. Dit geldt alleen voor conflicten met een instelling die een vergunning heeft van De Nederlandsche Bank of de Autoriteit Financiële Markten.

Gaat het conflict over een online belegging? Dan helpen wij u alleen als u een geschiktheidstoets van de beleggingsinstelling heeft gedaan. En als u daarna heeft gehandeld volgens het advies van de beleggingsinstelling.

14.3 Conflicten over diensten

We helpen u bij conflicten over diensten door een bedrijf over belastingen, *effecten en vermogensbeheer*.

14.4 Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd in Nederland.

Valt een conflict onder een ander hoofdstuk van deze voorwaarden? Dan geldt de dekking van dit hoofdstuk niet.

15. Extra onroerende zaken



U heeft de dekking extra onroerende zaken als op uw *polis* staat dat dit verzekerd is.

Onder consument, koop & wonen bent u verzekerd voor uw eigen woning en een tweede woning in Nederland die u voor eigen gebruik heeft, zie hoofdstuk 10. Bij extra onroerende zaken bent u bijvoorbeeld ook verzekerd voor een extra woning in Nederland of in de Europese Unie, en voor woningen en andere onroerende zaken die u verhuurt. Deze dekking geldt voor de adressen en/of percelen die u aan ons heeft opgegeven en door ons zijn geaccepteerd.

15.1 Conflicten die te maken hebben met uw extra onroerende zaken

We helpen u bij conflicten:

- met een bedrijf dat in uw opdracht onderhoud of verbouwwerkzaamheden verricht of nutsvoorzieningen aan u levert. Bijvoorbeeld gas, water, elektriciteit, internet;
- over verzekeringen;
- die te maken hebben met burenrrecht;
- over een beslissing van de overheid of een bestemmingsplan;
- over het *verhalen van schade* aan de onroerende zaak of uw *spullen* daarin;
- met uw vereniging van eigenaren als het gaat over uw onroerende zaak in Nederland;
- over het verkopen van de onroerende zaak.

15.2 Juridische toets van documenten

We helpen u met een eenmalige juridische toets van:

- een koopovereenkomst van de onroerende zaak die u gaat kopen of verkopen;
- een huurovereenkomst van de onroerende zaak die u gaat verhuren. Maar alleen als op uw *polis* staat dat verhuur is verzekerd.

Wij helpen door:

- telefonisch met u de overeenkomst te bespreken;
- u bewust te maken van risico's in de overeenkomst;
- aan te geven wat afwijkt van gebruikelijke bepalingen. En als dit nodig is mailen wij u een standaard of gebruikelijk alternatief van deze bepaling.

15.3 Conflicten die te maken hebben met verhuur van uw extra onroerende zaken

Staat op uw *polis* dat verhuur is verzekerd? Dan helpen wij u met conflicten:

- met de huurder;

- met de overheid over een vergunning of ontheffing voor verhuur.

15.4 Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd als het conflict gaat over of te maken heeft met:

- het kopen van een onroerende zaak. Wel helpen wij u met een eenmalige juridische toets van een koopovereenkomst van de onroerende zaak. Hierover leest u meer in 15.2;
- verhuren van de onroerende zaak zonder huurcontract;
- een huurcontract met een looptijd van minder dan 6 maanden;
- het betalen van huur of het innen van huur;
- afspraken en of regelingen met verhuurdersinstanties;
- het bewonen van de onroerende zaak zonder een schriftelijke overeenkomst met u. Bijvoorbeeld onderhuurders of krakers.

15.5 Waar bent u verzekerd?

Extra woningen zijn verzekerd in de Europese Unie.

Voor andere onroerende zaken bent u alleen verzekerd in Nederland.

Valt een conflict onder een ander hoofdstuk van deze voorwaarden? Dan geldt de dekking van dit hoofdstuk niet.

Wat bedoelen we met....?

Belanghebbende

Een belanghebbende is iemand die belang heeft bij de behandeling of uitkomst van een conflict.

Beschermingsbewind

Beschermingsbewind is voor personen die hun financiële zaken niet zelf kunnen regelen. Een bewindvoerder beheert het geld en de *spullen* van die persoon.

Consument

U bent consument als u als particulier en voor eigen gebruik *spullen* of diensten koopt van, of handelt met, een bedrijf.

Curatele

Curatele is een rechtelijke maatregel ter bescherming van een persoon die niet in staat is om zijn financiële en persoonlijke belangen te regelen. En voor wie bewind of *mentorschap* niet voldoende is. Een curator beslist over geld, verzorging en begeleiding van die persoon.



CIS

CIS is stichting Centraal Informatie Systeem.

Eenmalige juridische hulp

Soms krijgt u eenmalige juridische hulp. Dit staat bij de dekking aangegeven. Wij bespreken met u:

- uw juridische positie;
- uw rechten en uw plichten;
- uw mogelijkheden om het conflict aan te pakken.

Eenoudergezin

Bij de verzekering voor een eenoudergezin zijn verzekerd:

- uzelf, als verzekeringnemer die de verzekering heeft afgesloten;
- uw *kinderen* die bij u wonen en op hetzelfde *woonadres* in Nederland staan ingeschreven;
- uw *kinderen* die voor voltijdstudie ergens anders wonen;
- uw minderjarige *kinderen* als die in een zorg- of verpleeginstelling verblijven;
- uw minderjarige *kinderen* die bij uw ex-partner wonen en regelmatig bij u zijn.

Eenpersoonshuishouden

Bij de verzekering voor een eenpersoonshuishouden bent uzelf de verzekeringnemer en de verzekerde.

Effecten en vermogensbeheer

Aandelen, opties en obligaties. Ook beleggingsverzekeringen en -constructies (bijvoorbeeld voor pensioen).

Erfgenaam

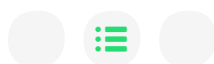
Een persoon aan wie volgens de wet of testament (een deel van) de erfenis wordt nagelaten. Hiermee bedoelen wij ook een legataris (iemand die een legaat heeft gekregen) of legitimaris (iemand die als kind recht heeft op een wettelijk erfdeel).

Externe deskundigen

Externe deskundigen werken niet bij ons. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om juridische adviesbureaus, juristen of advocaten.

Expert(s)

Een expert is een specialist die een schade en soms de oorzaak van een schade bepaalt.



Fraude, frauderen

U fraudeert als u met opzet van ons, of via ons een betaling, een dienst, hulp probeert te krijgen waarop u geen recht heeft. Het maakt niet uit hoe u dit probeert.

U fraudeert ook als u:

- via ons onterecht voordeel wilt halen;
- via ons andere partijen wilt benadelen;
- via ons andere partijen wilt bedriegen;
- een van deze dingen mogelijk wilt maken;
- fraude door een ander mogelijk maakt.

Kijk voor alle gevolgen van fraude in de algemene voorwaarden, hoofdstuk 4.

Gebeurtenis

Een gebeurtenis is iets dat gebeurt en zorgt voor een of meer conflicten.

Een reeks gebeurtenissen of een reeks van conflicten die met elkaar samenhangen of met elkaar te maken hebben, of een reeks gebeurtenissen of reeks conflicten met dezelfde oorzaak of aanleiding, zien wij als één gebeurtenis.

Gezin (met kinderen)

Bij de verzekering voor een gezin (met kinderen) zijn verzekerd:

- uzelf, als verzekeringnemer die de verzekering heeft afgesloten;
- uw *gezinsleden* die met u samenwonen en op hetzelfde *woonadres* in Nederland staan ingeschreven;
- uw *kinderen* die voor voltijdstudie ergens anders wonen;
- uw partner of minderjarige *kinderen* als die in een zorg- of verpleeginstelling verblijft;
- uw minderjarige *kinderen* die bij uw ex-partner wonen en regelmatig bij u zijn.

Gezinsleden en gezin

Leden van uw gezin die met u samenwonen.

Huispersoneel

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

Kinderen

Uw eigen kinderen, uw pleeg- of stiefkinderen, uw geadopteerde kinderen. Of uw kleinkinderen die met u samenwonen en op hetzelfde *woonadres* in Nederland staan ingeschreven.



Mediator

Een mediator is een onafhankelijk persoon die verschillende partijen helpt bij het oplossen van een conflict.

Mentorschap

Mentorschap is een manier om iemand te beschermen die niet goed kan beslissen over zijn verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Een mentor regelt deze zaken voor deze persoon.

Minimaal belang

Het minimaal belang is het bedrag dat uw schade of uw financieel belang minimaal moet zijn om uw conflict in behandeling te kunnen nemen. Uw minimaal belang staat op uw *polis*.

Motorrijtuig

Met een motorrijtuig bedoelen wij ook:

- motorvoertuig;
- uw aanhanger, hieronder valt ook uw caravan;
- volgens de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) verzekerde voertuigen die van:
 - u zijn;
 - uw *gezinslid* zijn (alleen bij een gezinsverzekering);
 - uw voor studie uitwonend kind zijn (alleen bij een gezinsverzekering).
- een motorrijtuig dat dit voertuig tijdelijk vervangt. Dit geldt:
 - terwijl uw motorrijtuig gerepareerd wordt en het andere motorrijtuig niet voor rechtsbijstand verzekerd is, en;
 - het andere motorrijtuig vergelijkbaar is met uw eigen voertuig.
- een motorrijtuig dat u huurt of met toestemming leent.

Personen- en familierecht

Onder personen- en familierecht verstaan wij rechten en plichten en bevoegdheden over, onder andere, afstamming, geboorte, familiebetrekkingen, huwelijk en andere samenlevingsvormen en de beëindiging daarvan. Maar ook over handelingsbekwaamheid.

Polis

Het bewijs van verzekering. Op uw polis staat waarvoor u precies verzekerd bent.



Procedure

Met een procedure bedoelen we:

- een gerechtelijke procedure die bij een rechter wordt gevoerd;
- een administratieve procedure waarin bindend beslist wordt over een besluit van de overheid of over een conflict tussen de overheid en een burger;
- een procedure bij een andere instantie en die in de wet gelijkgesteld wordt met een gerechtelijke of administratieve procedure.

Rechtspersoon

Er zijn natuurlijke personen en rechtspersonen. Natuurlijke personen zijn mensen. Een rechtspersoon is geen mens, maar een organisatie die verplichtingen aangaat.

Redelijke en gebruikelijke kosten

De kosten zijn redelijk als het redelijk was om deze kosten te maken en als de omvang van de kosten redelijk zijn. Dat hangt onder meer af van het (financiële) belang van het conflict, van de ervaring en specialisatie van de *externe deskundige* en van de inhoud van het geleverde werk.

De kosten zijn gebruikelijk als ook duidelijk is waarvoor deze kosten gemaakt zijn.

Samenwonend

Bij de verzekering voor samenwonenden zijn verzekerd:

- uzelf, als verzekeringnemer die de verzekering heeft afgesloten;
- uw partner die bij u woont en op hetzelfde *woonadres* in Nederland staat ingeschreven;
- uw partner als die in een zorg- of verpleeginstelling verblijft.

Spullen

Spullen zijn roerende zaken die verplaatsbaar zijn.

Univé

N.V. Univé Schade
Jan Bommerstraat 4
9402 NR Assen
Nederland
KvK-nummer: 04073729
DNB-nummer: 12000664

Verhalen van (letsel)schade

De schade die u krijgt door iemand anders wordt niet altijd zomaar vergoed. Wij helpen u de andere partij de schade te laten betalen.



Verhalen van kosten

Soms bepaalt een wet, een afspraak of een rechter in een uitspraak dat de andere partij gemaakte kosten moet terugbetalen. Wij proberen de andere partij die kosten te laten betalen.

Woonadres

Het adres waar u:

- staat ingeschreven bij een gemeente in Nederland, en
- waar u woont en het meeste bent.

