

bijzondere voorwaarden bij uw rechtsbijstandverzekering

In begrijpelijke taal. Dat is echt HEMA!



**bijzondere voorwaarden
rechtsbijstandverzekering**

versie 4.0. 01 December 2019

HEMA | maakt gewoon
bijzonder

U heeft een rechtsbijstandverzekering bij ons. En u heeft hierbij een of meer onderdelen gekozen. Deze staan hieronder. Welke onderdelen u voor uw rechtsbijstandverzekering heeft, staat ook op de polis in uw online polismap.

Mijn HEMA Rechtsbijstandverzekering

- Consument & Wonen
- Verkeer
- Persoon & Familie
- Werk Ontslagzaken
- Werk Overige zaken
- Belastingen, Vermogen, Pensioenen en Sociale uitkeringen

Hieronder vindt u de voorwaarden bij uw rechtsbijstandverzekering. Wij hebben ook algemene voorwaarden. Die horen bij alle schadeverzekeringen die u bij ons heeft.

- De algemene voorwaarden schadeverzekeringen en de voorwaarden bij uw rechtsbijstandverzekering horen bij elkaar. En deze voorwaarden samen horen bij de informatie die u ons gegeven heeft. Op basis van deze informatie en de voorwaarden hebben wij afspraken met u gemaakt.

Let op!

- Het is belangrijk dat u weet welke afspraken dit zijn. Lees de voorwaarden bij uw schadeverzekeringen daarom goed!
- Kloppen uw gegevens niet meer? Dan kloppen de afspraken misschien ook niet meer. Pas uw gegevens daarom zo snel mogelijk aan in uw online polismap!

Inhoudsopgave

1. Algemeen	4
1.1 Begrippen	4
1.2 Waarvoor bent u verzekerd?	4
1.3 Wat moet u doen als u hulp van een juridisch specialist wilt?	4
1.4 Onze afspraken met u	5
1.5 Voor wie geldt deze verzekering?	6
1.6 Voor welke conflicten geldt deze verzekering? En voor welke niet?	6
1.7 Welke hulp krijgt u?	6
1.8 Wanneer krijgt u juridische hulp?	6
1.9 Wanneer krijgt u juridisch advies?	8
1.10 Wanneer krijgt u geen juridische hulp of advies?	8
1.11 U krijgt geen hulp bij conflicten over een klein bedrag	8
1.12 Welke kosten krijgt u vergoed?	9
1.13 Hoeveel krijgt u maximaal vergoed?	9
1.14 Welke kosten krijgt u niet vergoed?	10
1.15 Eigen risico: hoeveel moet u zelf betalen?	10
1.16 Wat als uw tegenpartij ook hulp krijgt van de rechtshulporganisatie?	10
1.17 Conflicten doordat uw verzekering voor meer personen geldt	10
1.18 Heeft u schade door de rechtshulporganisatie?	10
1.19 Wat moet u doen als u het niet eens bent met de rechtshulporganisatie?	11
1.20 Heeft u klachten?	11
2. Consument & Wonen	12
2.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?	12
2.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?	12
2.3 In welke landen bent u verzekerd?	13
3. Verkeer	14
3.1 Voor wie geldt dit onderdeel van de verzekering?	14
3.2 Wanneer krijgt u juridische hulp?	14
3.3 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?	14
3.4 U krijgt ook hulp bij conflicten over een klein bedrag	15
3.5 Er geldt geen eigen risico	15
3.6 Wat als u een waarborgsom moet betalen?	15
3.7 In welke landen bent u verzekerd?	15
4. Persoon & Familie	16
4.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?	16
4.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?	16
4.3 In welke landen bent u verzekerd?	16
5. Werk Ontslagzaken	17
5.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?	17
5.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?	17
5.3 In welke landen bent u verzekerd?	17
6. Werk Overige zaken	18
6.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?	18
6.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?	18
6.3 In welke landen bent u verzekerd?	18
7. Belastingen, Vermogen, Pensioenen en Sociale uitkeringen	19
7.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?	19
7.2 Extra regels voor conflicten over belastingen en belastingrecht	19
7.3 In welke landen bent u verzekerd?	19

1 Algemeen

1.1 Begrippen

Om de tekst leesbaar te houden, gebruiken we een aantal begrippen. We gebruiken die in alle voorwaarden die bij uw rechtsbijstandverzekering horen. Ze betekenen net iets meer dan in het dagelijks leven en daarom leggen we ze hieronder uit.

U	Degene die verzekerd is bij ons. Dat kan degene zijn die de verzekering heeft afgesloten, maar ook andere personen. Voor wie deze verzekering precies geldt, leest u hieronder, bij 1.5.
Wij	Achmea Schadeverzekeringen NV; gevestigd te Apeldoorn, K.v.K. nummer 08053410.
Nederland	Dit is het in Europa gelegen grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden. Dus niet de in overzeese tot Nederland behorende gemeenten
De rechtshulporganisatie	De rechtshulporganisatie die op de polis in uw online polismap staat. Dit is de organisatie die de verzekeringsovereenkomst uitvoert en de rechtshulp voor u regelt. Deze organisatie is onafhankelijk van ons.
HEMA Verzekeringen	De tussenpersoon die heeft bemiddeld bij het afsluiten van de verzekering.

1.2 Waarvoor bent u verzekerd?

Heeft u een conflict? Dan bent u verzekerd voor juridische hulp.

U krijgt dan juridische hulp zoals dat staat in deze voorwaarden. U bent verzekerd voor 2 dingen:

- U krijgt hulp van een jurist of een andere deskundige.
- U krijgt de kosten van juridische hulp vergoed.

1.3 Wat moet u doen als u hulp van een juridisch specialist wilt?

1.3.1

Let op: als u denkt dat u een conflict krijgt, moet u dat direct aan ons melden. Ook al weet u nog niet zeker of u dat conflict ook echt krijgt. Wij werken samen met de onafhankelijke rechtshulporganisatie die op de polis in uw online polismap staat. Als u direct meldt, kan de rechtshulporganisatie proberen te voorkomen dat de schade groter wordt.

Uitgangspunt is dat u het conflict meldt via **www.hemaverzekeringen.nl**. Klik op 'schade melden' en u vindt online een aanmeldformulier. U kunt het formulier invullen, ondertekenen, scannen of fotograferen en per email versturen. Ons mailadres is **schadeteam@hemaverzekeringen.nl**

Opsturen per post kan ook:

Hema Verzekeringen
t.a.v. Afdeling Schade
Postbus 409
2600 AK Delft.

Is er sprake van spoed? Belt u dan rechtstreeks met ons alarmnummer 071 - 3641832.
De medewerkers helpen u dan graag verder.

1.3.2

Is het niet duidelijk of u een conflict heeft? Dan moet u dat bewijzen met een rapport van een deskundige. In dit rapport moet duidelijk worden wat de gevolgen zijn van de gebeurtenis waardoor u een conflict heeft. En wie het conflict heeft veroorzaakt en waar het conflict door komt. Is het door het rapport duidelijk dat u een conflict heeft? Dan betaalt de rechtshulporganisatie de kosten van het rapport.

1.3.3

Vraagt u de rechtshulporganisatie om juridische hulp? Dan moet u alles doen wat de rechtshulporganisatie van u vraagt. En als de rechtshulporganisatie een deskundige heeft ingeschakeld die niet bij de rechtshulporganisatie werkt, moet u ook alles doen wat die deskundige vraagt.

U moet in ieder geval de volgende dingen doen.

- U geeft alle gegevens en stukken over uw conflict aan de rechtshulporganisatie.
- Als de rechtshulporganisatie dat vraagt, bewijst u hoe groot het conflict is en wat het opbrengt als u gelijk krijgt.
- U moet de rechtshulporganisatie in de gelegenheid stellen om te proberen uw conflict met uw tegenpartij zonder een procedure op te lossen.
- Heeft de rechtshulporganisatie een deskundige ingeschakeld die niet bij de rechtshulporganisatie werkt? Dan wil de rechtshulporganisatie de stand van zaken over uw zaak kunnen volgen. Door het afsluiten van uw verzekering geeft u de rechtshulporganisatie daar automatisch toestemming voor. Deze toestemming kunt u niet intrekken.
- Bent u slachtoffer van een misdrijf, en komt er een strafzaak? Dan kunt u een schadevergoeding eisen van de tegenpartij. De rechtshulporganisatie probeert dan samen met u de kosten van de juridische hulp te laten betalen door anderen. Ook daar moet u aan meewerken.
- U mag niets doen wat nadelig is voor de rechtshulporganisatie.

1.4 Onze afspraken met u

1.4.1 De afspraken

Onze afspraken met u staan in deze voorwaarden en in onze algemene voorwaarden. Deze afspraken zijn gebaseerd op de informatie die u ons gegeven heeft toen u de verzekering afsloot. We gaan ervan uit dat u ons toen de goede informatie gegeven heeft. En dat deze informatie nog steeds klopt. Als er iets verandert, gelden de afspraken misschien niet meer. En dan bent u misschien niet goed verzekerd. Hieronder leest u wat u dan moet doen.

1.4.2 De premie

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) berekent ieder jaar een indexcijfer voor huishoudens. Dit cijfer gebruiken wij om uw premie voor het jaar daarna te berekenen. De premie gaat dan aan het begin van dat jaar omhoog of omlaag.

1.4.3 Wanneer veranderen de afspraken?

Verandert er iets in uw situatie? Bijvoorbeeld de samenstelling van uw gezin? Dan kloppen onze afspraken met u misschien niet meer. Daarom moet u veranderingen zo snel mogelijk aan ons doorgeven. Dat doet u door uw gegevens zelf te veranderen in uw online polismap. Wij zorgen er dan voor dat u goed verzekerd blijft.

1.4.4 Met wie hebben wij contact over uw zaak?

Door het afsluiten van deze verzekering geeft u de rechtshulporganisatie toestemming om informatie van anderen namens u in ontvangst te nemen. Bijvoorbeeld van uw advocaat of van degene met wie u het conflict heeft. U geeft daarmee ook toestemming dat de rechtshulporganisatie voor u geld ontvangt dat uw advocaat of een ander aan hen betaalt.

De rechtshulporganisatie houdt rechtstreeks contact met u over de behandeling van uw zaak. Bijvoorbeeld als zij u iets willen laten weten of iets van u nodig hebben.

1.4.5 Wat als u niet betaalt of te laat betaalt?

U moet de premie altijd op tijd betalen. Betaalt u te laat? Dan krijgt u eerst nog een betalingsherinnering van ons en dan een aanmaning. Heeft u twee weken nadat wij de aanmaning hebben opgestuurd nog steeds niet betaald? Dan bent u vanaf de dag daarna niet meer verzekerd. U krijgt dan geen juridische hulp voor conflicten die na die dag ontstaan.

U moet de premie die u niet betaald heeft alsnog betalen, met daarbij de kosten die wij hebben doordat u te laat betaalt. U bent pas weer verzekerd als u alles betaald heeft.

1.4.6 Wat als u het eigen risico niet betaalt?

Iedere keer dat u juridische hulp krijgt, moet u eerst € 100,- zelf betalen. Dit is het eigen risico. Krijgt u een rekening van de rechtshulporganisatie voor het eigen risico dat u in een zaak moet betalen? En betaalt u deze rekening niet, of niet op tijd? Dan hoeft de rechtshulporganisatie u in deze zaak geen juridische hulp (meer) te geven.

1.5 Voor wie geldt deze verzekering?

De verzekering geldt voor alle personen hieronder.

- Uzelf bent verzekerd als degene die de verzekering heeft afgesloten.
- Heeft u een gezinsdekking afgesloten (of dit zo is kunt u terugvinden op uw polis)? Dan zijn ook meeverzekerd:
 - Alle personen die bij u in huis wonen. Bijvoorbeeld uw partner en kinderen, maar ook ouders, schoonouders of au pair die bij u wonen;
 - Uw kinderen en pleeg- en stiefkinderen en die van uw partners, die niet bij u in huis wonen, maar wel in Nederland een voltijd dag studie volgen of in een verpleeghuis verblijven. Zij zijn niet (meer) verzekerd als zij getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben.

1.6 Voor welke conflicten geldt deze verzekering? En voor welke niet?

U kunt juridische hulp krijgen voor de volgende soorten conflicten:

- Conflicten die te maken hebben met uw activiteiten als privépersoon. U werkt bijvoorbeeld in loondienst. Of u koopt spullen als consument.
- Oefent u een beroep uit, bijvoorbeeld als ZZP-er? Of verdient u op een andere manier geld buiten uw werk in loondienst? Dan handelt u niet als privépersoon.
- Voor conflicten over vrijwilligerswerk waarmee u niets verdient.
- Welke juridische hulp u precies krijgt, hangt af van de onderdelen die u gekozen heeft.

U krijgt geen juridische hulp voor de volgende soorten conflicten:

- Conflicten die te maken hebben met uw activiteiten als zelfstandige of met een eigen kantoor of praktijk.
- Conflicten die te maken hebben met activiteiten waarmee u geld verdient zonder dat u in loondienst bent.
- Conflicten die te maken hebben met uw functie van bestuurder van een rechtspersoon (zoals een stichting of besloten vennootschap) met een commerciële doelstelling.

1.7 Welke hulp krijgt u?

De rechtshulporganisatie verzorgt en betaalt voor u de juridische hulp. Met hulp bedoelen we wat hieronder staat.

- De rechtshulporganisatie adviseert u over uw rechten en hoe u kunt krijgen wat u wilt.
- De rechtshulporganisatie verdedigt u tegen de eisen van de persoon met wie u een conflict heeft.
- Heeft u een verzoek aan de rechter of heeft u bezwaar tegen een uitspraak? Dan maakt de rechtshulporganisatie een verzoekschrift of bezwaarschrift. En de rechtshulporganisatie verdedigt dat dan.
- De rechtshulporganisatie zet zich ervoor in dat de persoon met wie u een conflict heeft zich houdt aan de uitspraken van een rechter.
- U heeft soms een advocaat nodig om uw eisen bij de rechter te verdedigen. Dat regelt de rechtshulporganisatie voor u.
- Soms schiet de rechtshulporganisatie voor u kosten voor. Bijvoorbeeld de kosten van een rechtszaak. Krijgt u die kosten terug of kunt u die terug krijgen? Dan moet u die kosten aan de rechtshulporganisatie terugbetalen.
- Waarvoor de rechtshulporganisatie precies betaalt, leest u in de voorwaarden bij de onderdelen van deze verzekering.

1.8 Wanneer krijgt u juridische hulp?

1.8.1 U krijgt alleen hulp als u deze verzekering al had

U krijgt juridische hulp (of advies) als u deze hulp nodig heeft bij een conflict. Maar u krijgt deze hulp alleen als u deze verzekering al heeft op het moment dat u de hulp voor het eerst nodig heeft.

En ook alleen als de volgende 3 feiten allemaal gelden.

- U had de verzekering al toen de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond, plaatsvond.
- U had de verzekering nog steeds toen het conflict ontstond.
- U wist nog niet dat u juridische hulp nodig zou hebben toen u de verzekering afsloot. En u kon dit toen ook nog niet weten.

Wist u niets van de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond, en kon u dat ook niet weten? En kunt u dat aantonen? Dan zien we deze gebeurtenis niet als de oorzaak van het conflict. U kunt dan toch juridische hulp (of advies) krijgen. Ook al had u deze verzekering nog niet op het moment dat die gebeurtenis plaatsvond.

1.8.2 Heeft u meer conflicten?

Is er iets gebeurd waardoor u meer dan één conflict heeft? Of heeft u meer conflicten die met elkaar samenhangen? Dan zien wij al deze conflicten samen als één conflict. Dit betekent bijvoorbeeld dat u dan recht heeft op één keer het verzekerde kostenmaximum dat voor dat conflict geldt. Dus niet meerdere keren.

1.8.3 Van wie krijgt u juridische hulp?

U krijgt de juridische hulp van een medewerker van de rechtshulporganisatie. Deze medewerker overlegt met u over uw zaak en over de kans op een goed resultaat voor u.

Wil de rechtshulporganisatie een deskundige inschakelen die niet bij de rechtshulporganisatie werkt? Bijvoorbeeld een advocaat of iemand die veel weet van een specifiek juridisch probleem? Dan moet dat in overleg met u. Zo'n deskundige noemen wij een externe rechtshulpverlener. Alleen de rechtshulporganisatie mag opdrachten geven aan deze externe deskundige. Dit doet zij dan namens u. Let op: als zo'n deskundige zijn werk niet goed doet en u daar schade van heeft, vergoeden wij of de rechtshulporganisatie deze schade niet. De deskundige is zelf verantwoordelijk voor zijn werk.

1.8.4 Wanneer hoeft de rechtshulporganisatie u geen hulp te geven?

In plaats van hulp mag de rechtshulporganisatie u ook een bedrag betalen. Dat doet zij alleen als de kosten van de hulp hoger zouden worden dan het bedrag dat u van de tegenpartij kunt krijgen. De rechtshulporganisatie betaalt dan het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen.

Als u geen redelijke kans (meer) heeft om gelijk te krijgen, krijgt u geen hulp of stopt de rechtshulporganisatie met het geven van (verdere) hulp.

1.8.5 U heeft samen met andere personen een conflict

- Heeft u een conflict waar meer personen bij betrokken zijn? En wilt u samen met hen actie ondernemen? Dan kan de rechtshulporganisatie u toestemming geven om samen met die anderen één deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt in te schakelen. Deze deskundige geeft u en deze andere personen dan samen juridische hulp.
- De kosten worden verdeeld over het aantal personen dat hulp nodig heeft. De rechtshulporganisatie vergoedt dan uw deel van de kosten van de juridische hulp aan u. Heeft u bijvoorbeeld een rechtszaak tegen een bedrijf, met 49 andere personen samen? Dan kan de rechtshulporganisatie beslissen om 1/50 van de kosten van de rechtshulp aan u te vergoeden.

1.8.6 Hulp van een deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt

De rechtshulporganisatie hoeft per zaak maar aan één advocaat of deskundige een opdracht te geven. Als u hulp krijgt van een advocaat of deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt, betaalt de rechtshulporganisatie de noodzakelijke en redelijke kosten hiervan. Maar de rechtshulporganisatie betaalt nooit meer dan het bedrag waarvoor u verzekerd bent.

1.8.7 Wanneer mag u zelf een externe rechtshulpverlener kiezen?

Het kan zijn dat het conflict voor de rechter komt in een gerechtelijke of administratieve procedure. U mag zelf bepalen wie deze procedure voor u voert. Vaak kan de medewerker van de rechtshulporganisatie die uw zaak behandelt die procedure ook voor u voeren. Maar u mag ook een rechtshulpverlener kiezen die niet bij de rechtshulporganisatie in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat.

Kiest u hiervoor dan kan dit gevolgen hebben voor de hoogte van de verzekerde kosten en kan het zijn dat u een bedrag als eigen risico moet betalen. Hierover leest u verderop meer.

Ook als de partij waarmee u een conflict heeft rechtsbijstand krijgt van de rechtshulporganisatie mag u zelf een externe rechtshulpverlener kiezen. Hierover leest u meer in artikel 1.16.

Let op. Alleen de rechtshulporganisatie mag een opdracht aan de door u aangewezen externe rechtshulpverlener geven om uw belangen in een procedure te behartigen? Dit doet de rechtshulporganisatie dan namens u.

Is vertegenwoordiging door een advocaat volgens de wet verplicht? Dan moet de door u gekozen advocaat wel ingeschreven (bevoegd) zijn en zijn kantoor in Nederland hebben. Of in het land waar het conflict voor de rechter komt.

1.9 Wanneer krijgt u juridisch advies?

Denkt u dat u een conflict krijgt? Of een juridisch probleem? En gaat dit conflict of probleem over iets waarvoor deze verzekering geldt? Dan kunt u juridisch advies krijgen. U krijgt dan één keer telefonisch advies van de rechtshulporganisatie. Voor dit advies gebruikt de rechtshulporganisatie alleen de informatie die u tijdens het telefoongesprek aan de medewerkers van deze organisatie geeft.

1.10 Wanneer krijgt u geen juridische hulp of advies?

In onze algemene voorwaarden en in de bijzondere voorwaarden bij de onderdelen van deze verzekering leest u wanneer u geen juridische hulp of advies krijgt.

U krijgt ook geen juridische hulp of advies in de situaties hieronder.

- Als u om juridische hulp vraagt terwijl de verzekering al is geëindigd.
- Als de schade is ontstaan voordat u deze verzekering afsloot. Of als de feiten waardoor uw conflict is ontstaan, hebben plaatsgevonden voordat u deze verzekering afsloot.
- Als u had kunnen verwachten dat u juridische hulp nodig zou hebben toen u deze verzekering afsloot.
- Als u niet meer in Nederland woont en u krijgt een nieuw conflict.
- Als de persoon die is meeverzekerd niet meer bij u woont of niet meer in een verpleeghuis verblijft. Of geen dag studie meer volgt en niet bij u is gaan wonen.
- Als het conflict niet gaat over activiteiten als privépersoon.
- Als u zich niet houdt aan de voorwaarden van de verzekering, en als u daardoor iets doet wat nadelig is voor de rechtshulporganisatie. Bijvoorbeeld u stelt de rechtshulporganisatie niet in de gelegenheid om het conflict met uw tegenpartij zonder een procedure (in der minne) op te lossen. En dit kon in redelijkheid wel van u verlangd worden. Of als u te laat om hulp gevraagd heeft en de rechtshulporganisatie u alleen kan helpen door meer kosten of inspanningen te maken. Dan krijgt u geen hulp.
- Als u een conflict heeft met uw rechtsbijstandverzekeraar. Dit is Achmea Schadeverzekeringen N.V. Of als u een conflict heeft met de rechtshulporganisatie. Bijvoorbeeld een conflict over hoe ze deze rechtsbijstandverzekering uitvoert. U krijgt dan geen hulp bij dat conflict. Krijgt u uiteindelijk van de rechter gelijk? Dan vergoedt de rechtshulporganisatie u achteraf de kosten van de behandeling van dit conflict. Uw conflict moet dan wel behandeld zijn door een advocaat. De rechtshulporganisatie betaalt alleen de gebruikelijke en redelijke kosten tot maximaal het verzekerde bedrag.
- Als het conflict bewust (willens en wetens) door u is veroorzaakt. Bijvoorbeeld als u iets deed terwijl u wist dat hierdoor zeker een conflict zou ontstaan. Of als u juist een conflict had kunnen voorkomen maar dat bewust niet hebt gedaan.
- Als u voor de rechter moet komen omdat u het verwijt krijgt opzettelijk een misdrijf te hebben gepleegd. Wordt het bewijs voor het opzettelijk plegen van een misdrijf niet geleverd, dan vergoedt de rechtshulporganisatie de kosten van een strafzaak wel. Maar alleen de kosten van een advocaat en andere experts die nodig waren voor de verdediging in de strafzaak.
- Als verplichtingen van een ander op u zijn overgegaan of door u zijn overgenomen. En u daarmee ook een conflict van die ander heeft overgenomen.
- Als iemand geld van u eist omdat u schade heeft veroorzaakt. Meestal heeft u hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering. De rechtshulporganisatie verleent dan alleen juridische hulp als dit conflict niet onder uw aansprakelijkheidsverzekering verzekerd is. Maar deze hulp stopt als uw tegenpartij een procedure tegen u start. Oordeelt de rechter later dat u niet onrechtmatig heeft gehandeld? Dan vergoedt de rechtshulporganisatie u achteraf de kosten van rechtsbijstand door een advocaat. De rechtshulporganisatie betaalt alleen de gebruikelijke en redelijke kosten tot maximaal het verzekerde bedrag.
- Als u een conflict heeft over belastingen. Bijvoorbeeld over heffingen, invoerrechten of accijnzen. U krijgt die hulp mogelijk wel als u het onderdeel 'Belastingen, Vermogen, Pensioenen en Sociale uitkeringen' heeft verzekerd. Of dit zo is kunt u in uw online polismap terugvinden.
- Als u wetten of algemene overheidsregels wilt bestrijden, die gelden voor iedere burger.

1.11 U krijgt geen hulp bij conflicten over een klein bedrag

U krijgt alleen juridische hulp als uw conflict over meer dan € 175,- gaat.

1.12. Welke kosten krijgt u vergoed?

1.12.1 Kosten van de medewerkers van de rechtshulporganisatie

U krijgt juridische hulp in natura. Dat betekent dat u hulp krijgt van deskundigen van de rechtshulporganisatie. Wij vergoeden onbeperkt de kosten van de medewerkers die bij de rechtshulporganisatie werken. Dit geldt ook als deze medewerkers u bijstaan in een administratieve of gerechtelijke procedure.

1.12.2 Andere kosten

Wij vergoeden ook de kosten die hieronder staan. U krijgt die kosten vergoed via de rechtshulporganisatie.

- De kosten van een deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt en die de rechtshulporganisatie voor u heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren om te doen wat de rechtshulporganisatie aan deze deskundige gevraagd had.
- De kosten van een mediator die de rechtshulporganisatie voor u heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren voor de mediation. De rechtshulporganisatie is niet verplicht om het deel van de kosten van de andere partij te vergoeden.
- De kosten van getuigen in een rechtszaak. Maar alleen als de rechter het goed vond dat deze mensen als getuigen optreden.
- De proceskosten die u in een rechtszaak moet betalen. Maar alleen als de rechter dat heeft bepaald.
- De reiskosten en verblijfkosten die u heeft doordat u bij een rechter in het buitenland moet komen. Maar alleen als de advocaat heeft gezegd dat u daar inderdaad moet komen. En ook alleen als u deze kosten van tevoren met de rechtshulporganisatie besproken heeft.
- De kosten die u heeft om een uitspraak van de rechter uit te voeren.

1.13 Hoeveel krijgt u maximaal vergoed?

Wij vergoeden maximaal de bedragen die hieronder staan. U krijgt die bedragen vergoed via de rechtshulporganisatie.

- Voor juridische hulp van de rechtshulporganisatie zelf: alle kosten.
- Voor juridische hulp van deskundigen die niet bij de rechtshulporganisatie werken en voor de 'andere kosten' die hierboven staan: in totaal maximaal € 40.000,- per conflict. Is er sprake van juridische hulp buiten Europa of de landen rondom de Middellandse Zee dan vergoedt de rechtshulporganisatie maximaal € 5.000,- per conflict.
- Voor de situaties hieronder is er voor conflicten binnen Europa en de landen rondom de Middellandse Zee geen maximumbedrag.
 - Voor strafzaken.
 - Voor conflicten over toegebrachte schade en letsel. Dit geldt echter niet voor schade toegebracht aan uw (vakantie)woning.
 - Voor conflicten over een vakantie die u heeft geboekt

Maakt u voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure gebruik van een door u zelf gekozen rechtshulpverlener? En is die niet in dienst van de rechtshulporganisatie? Dan gelden er als onderdeel van deze verzekerde bedragen andere maximale vergoedingen. Maar alleen als voor het voeren van die procedures de inschakeling van een advocaat niet verplicht is. En dus volgens de wet geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt.

In dat geval worden de behandelkosten inclusief btw van de door u gekozen rechtshulpverlener voor het voeren van die procedure vergoed tot maximaal:

- € 3.025,- voor arbeidsrechtelijke procedures;
- € 3.630,- voor bestuursrechtelijke of sociaalverzekeringsrechtelijke procedures (voor 2 instanties tezamen);
- € 6.050,- voor overige procedures.

Onder behandelkosten verstaan wij hier het honorarium inclusief kantoor- en overige kosten.

Voor incassoprocedures zonder inhoudelijk verweer worden de kosten vergoed die de externe rechtshulpverlener in rekening mag brengen volgens de regeling "salarissen in rolzaken kanton".

1.14. Welke kosten krijgt u niet vergoed?

Heeft u kosten die staan onder 1.12.2 hierboven? En zijn deze kosten hoger dan de onder 1.13 vermelde bedragen? Dan krijgt u toch niet méér vergoed dan het daar vermelde bedrag.

Wilt u voor één conflict meer dan één keer juridische hulp? Dan geldt het maximumbedrag voor alle juridische hulp die u voor dat conflict krijgt, bij elkaar opgeteld.

Heeft u kosten die staan onder 1.12.2 hierboven en kunt u deze kosten terugkrijgen van iemand anders? Of van een andere verzekering? Dan schiet de rechtshulporganisatie deze kosten aan u voor. Als u deze kosten dan later van een ander of een andere verzekering terugkrijgt, moet u dit bedrag aan de rechtshulporganisatie terugbetalen.

1.15 Eigen risico: hoeveel moet u zelf betalen?

Heeft u juridische hulp nodig bij een conflict? Dan moet u voor kosten van juridische hulp altijd eerst € 100,- zelf betalen. Dit eigen risico moet u iedere keer als u juridische hulp wilt, betalen.

Als er voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt, mag u kiezen door wie u zich in die procedure laat bijstaan. Door:

- Een medewerker in dienst van de rechtshulporganisatie;
- Of door een externe rechtshulpverlener die u zelf heeft gekozen, bijvoorbeeld een advocaat of ander rechtens bevoegde.

Kiest u voor een rechtshulpverlener die niet in dienst is van de rechtshulporganisatie, dan moet u aanvullend hiervoor een eigen risico van € 250,- betalen aan de rechtshulporganisatie.

De rechtshulporganisatie geeft pas opdracht aan de externe rechtshulpverlener die u heeft gekozen als zij van u het eigen risico heeft ontvangen dat u moet betalen.

1.16 Wat als uw tegenpartij ook hulp krijgt van de rechtshulporganisatie?

Heeft zowel u als degene met wie u een conflict heeft recht op hulp van de dezelfde rechtshulporganisatie?

Dan kunt u allebei zelf een rechtshulpverlener kiezen. Wij vergoeden de kosten van de door u gekozen externe rechtshulpverlener tot het maximumbedrag op uw polis. Onder deze kosten vallen ook de kosten van de externe rechtshulpverlener als deze u bijstaat in een gerechtelijke of administratieve procedure.

Let op: Alleen de rechtshulporganisatie mag de door u gekozen externe rechtshulpverlener namens u inschakelen. U mag deze dus niet zelf een opdracht geven.

1.17 Conflicten doordat uw verzekering voor meer personen geldt

Heeft u deze verzekering samen met anderen? Dan kan er een conflict zijn waarin u en een ander allebei juridische hulp zouden kunnen krijgen met deze verzekering. Wie krijgt er dan juridische hulp?

Dat hangt van de situatie af:

- Heeft u deze verzekering afgesloten en is de ander meeverzekerd? Dan krijgt u juridische hulp van de rechtshulporganisatie en de ander niet.
- Zijn u en de ander allebei verzekerd met deze verzekering? En hebben u en de ander de verzekering niet zelf afgesloten? Dan krijgt één van u juridische hulp van de rechtshulporganisatie. Degene die de verzekering heeft afgesloten, kiest wie van u beiden de hulp krijgt.

1.18 Heeft u schade door de rechtshulporganisatie?

Heeft u schade door de juridische hulp die u krijgt van een deskundige van de rechtshulporganisatie? Dan is de rechtshulporganisatie daar verantwoordelijk voor tot een bepaald bedrag. Welk bedrag dat is, kunt u bij de rechtshulporganisatie navragen.

Heeft u schade door juridische hulp die u krijgt van een deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt? Dan is de rechtshulporganisatie daar niet verantwoordelijk voor.

1.19 Wat moet u doen als u het niet eens bent met de rechtshulporganisatie?

1.19.1

Het kan zijn dat u het uiteindelijk niet eens bent met de wijze van behandeling door de rechtshulporganisatie. En van mening blijft verschillen over de verdere aanpak of over de vraag of datgene wat u wilt haalbaar is. U kunt dan aan de rechtshulporganisatie vragen om dit meningsverschil voor een bindend advies aan een advocaat voor te leggen. U kunt die advocaat zelf kiezen. U moet hiervoor een brief sturen naar de rechtshulporganisatie.

1.19.2

Als de rechtshulporganisatie uw brief gekregen heeft, geeft de rechtshulporganisatie alle informatie over het conflict aan de advocaat. Als u dat wilt, mag u zelf ook aan de advocaat vertellen waar het conflict volgens u over gaat. De advocaat beslist dan wie er gelijk heeft. De rechtshulporganisatie moet deze beslissing van de advocaat overnemen. De rechtshulporganisatie moet de kosten van de advocaat betalen. Deze kosten tellen dus niet mee bij de kosten die u verzekerd heeft.

1.19.3

Bent u het eens met de beslissing van de advocaat? Dan moet de rechtshulporganisatie u daarna juridische hulp geven zoals de advocaat gezegd heeft.

1.19.4

Bent u het niet eens met de beslissing van de advocaat? Dan kunt u zelf verder gaan, met een andere advocaat. U moet deze advocaat zelf betalen. Samen met deze advocaat kunt u de rechter vragen om een beslissing te nemen. Krijgt u van de rechter toch nog gelijk? Dan betaalt de rechtshulporganisatie de kosten van de advocaat aan u terug. U krijgt dan misschien niet alle kosten terug. In artikel 1.13 leest u wat u maximaal terugkrijgt.

1.19.5

De rechtshulporganisatie hoeft u de juridische hulp niet zelf te geven. De rechtshulporganisatie mag daarvoor een deskundige vragen die niet bij de rechtshulporganisatie werkt. Die deskundige mag niet de advocaat zijn die de beslissing heeft genomen dat wij u juridische hulp moeten geven. En die deskundige mag ook niet op hetzelfde kantoor werken als deze advocaat.

1.19.6

Heeft u een conflict met de advocaat over zijn wijze van behandeling? Of over zijn aanpak van uw zaak? Of met de deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt, maar wel door de rechtshulporganisatie is ingeschakeld? Dan krijgt u daarbij geen juridische hulp van de rechtshulporganisatie. De rechtshulporganisatie betaalt de kosten dan ook niet.

1.20 Heeft u klachten?

1.20.1

Voor onze afspraken en deze voorwaarden geldt het Nederlands recht.

1.20.2

Heeft u een klacht over deze overeenkomst? Of over de verlening van de rechtshulp door de rechtshulporganisatie? Dan kunt u ons daarover een brief sturen.

Stuur uw brief naar:

Directie HEMA Verzekeringen
Postbus 408
3830 AL LEUSDEN

Of naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Wilt u geen klacht indienen? Of bent u niet tevreden met de behandeling of het resultaat van uw klacht? Dan kunt u met het conflict naar de rechter gaan. Let op: wij vergoeden de kosten van een procedure alleen als u gelijk krijgt van de rechter.

2. Onderdeel Consument & Wonen

2.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp in de situaties hieronder.

- U heeft een conflict over het kopen, verkopen, bouwen, verbouwen, bezit, huren, verhuren of gebruiken van uw woning. Dit is de woning waarin u nu woont, waarin u het laatst heeft gewoond of waarin u gaat wonen. Of een vakantiewoning die u voor uzelf gebruikt. Of grond waarop u een huis voor uzelf gaat bouwen. U krijgt alleen juridische hulp als de woning of de grond in Nederland ligt. Let op: Verhuur van uw woning is alleen verzekerd als u dat tijdelijk doet. Bijvoorbeeld omdat u tijdelijk elders verblijft. Of omdat u dat doet als overbrugging omdat u de officieel te koop staande woning nog niet hebt verkocht.
- U heeft een conflict met de plaatselijke of landelijke overheid in Nederland. Bijvoorbeeld een conflict met de gemeente over een bouwvergunning. En dit conflict gaat over uw woning. Dit is de woning waarin u nu woont, waarin u het laatst heeft gewoond of waarin u gaat wonen. Of een vakantiewoning die u voor uzelf gebruikt. Of grond waarop u een huis voor uzelf gaat bouwen.
- U heeft een conflict met uw burens. Dat moet dan wel gaan over het burensrecht. Onder burensrecht verstaan wij de regels waaraan eigenaren en gebruikers van onroerende zaken die burens van elkaar zijn zich moeten houden.
- U heeft een conflict dat ontstaat als u als consument een overeenkomst sluit. Bijvoorbeeld over spullen of diensten die u als consument koopt. Maar ook conflicten met televisie-, radio-, internet- en telefoonproviders over diensten die zij in uw woning moeten leveren. Of over een contract met een arts, medische instelling of verzorgingsinstelling. Of over een ziektekostenverzekering of arbeidsongeschiktheidsverzekering die u bij een verzekeringsmaatschappij heeft afgesloten.
- U heeft een vakantie geboekt en heeft een conflict over, het vervoer van en naar uw bestemming, de gehuurde accommodatie of de door u gesloten reis- of annuleringsverzekering.
- U heeft een conflict met een financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar. Maar alleen als de financiële instelling een vergunning heeft van de bevoegde toezichthouders.

2.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?

Naast de in artikel 1.10 vermelde situaties krijgt u ook geen juridische hulp in de situaties hieronder:

- U heeft een conflict dat verzekerd is bij de onderdelen 'Verkeer', 'Persoon & Familie', 'Werk Ontslagzaken', 'Werk Overige zaken', of 'Belastingen, Vermogen, Pensioenen en Sociale Uitkeringen'. En u heeft volgens uw online polismap het onderdeel niet meeverzekerd.
- U heeft een conflict over spullen die u verhuurt. Of over diensten die u levert en waarvoor mensen moeten betalen.
- U heeft een conflict over uw huwelijk, geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract. Of over uw echtscheiding of het beëindigen van uw geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract. Of over alimentatie of ander geld dat u of uw partner moeten betalen vanwege uw huwelijk, geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract. U kunt mogelijk wel echtscheidingsmediation krijgen als u het onderdeel 'Persoon & Familie' heeft verzekerd. Of dit zo is kunt u terugvinden in uw online polismap.
- U wilt wetten bestrijden, of algemene overheidsregels, die gelden voor iedere burger.
- U heeft een conflict met de overheid over een subsidie of een fiscale kwestie, zoals bijvoorbeeld over heffingen of invoerrechten en accijnzen. U kunt mogelijk wel hulp krijgen als u het onderdeel 'Belasting, Vermogen, Pensioenen en Sociale uitkeringen' heeft verzekerd. Of dit zo is kunt u terugvinden in uw online polismap.
- Uw conflict gaat over het kopen, verkopen of beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals opties), obligaties, spaardeposito's, certificaten of pandbrieven. U kunt mogelijk wel hulp krijgen als u het onderdeel 'Belastingen, Vermogen, Pensioenen en Sociale uitkeringen' heeft verzekerd. Of dit zo is kunt u terugvinden in uw online polismap.

2.3. In welke landen bent u verzekerd?

Bij conflicten over uw woning krijgt u alleen juridische hulp in Nederland en alleen als voor uw conflict het Nederlandse recht geldt. En de Nederlandse rechter hierover mag oordelen.

Bij conflicten over een vakantie die u geboekt heeft krijgt u juridische hulp in alle landen van de wereld. Voor alle overige conflicten krijgt u alleen juridische hulp in de landen van de Europese Unie. Het recht van dat land of gebied moet wel van toepassing zijn op uw conflict. Ook moet de rechter van dat land of gebied over uw conflict mogen oordelen.

3. Onderdeel Verkeer

3.1 Voor wie geldt dit onderdeel van de verzekering?

In het algemene deel leest u bij 1.5 voor wie deze verzekering geldt. Dit onderdeel verkeer geldt voor al deze personen, en daarbij voor de personen hieronder.

- De bestuurder of passagier van uw voertuig of (lucht)vaartuig. Maar zij krijgen alleen juridische hulp bij conflicten over schade en persoonlijk letsel die zijn ontstaan in het verkeer. En de bestuurder moet dan wel bevoegd zijn om het voer- of vaartuig te besturen.
- Iemand die vanuit Nederland meereist met degene die de verzekering heeft afgesloten. Deze persoon is tijdens de reis verzekerd. En krijgt alleen juridische hulp bij conflicten die te maken hebben met het verkeer op de weg, op het water of in de lucht. Of bij vervoersconflicten, bijvoorbeeld reisboekingen of andere vervoersovereenkomsten.
- Mensen die bij u in de huishouding werken. Bijvoorbeeld iemand die uw huis schoonmaakt of bij u in de tuin werkt. Deze personen krijgen alleen juridische hulp bij conflicten die te maken hebben met het verkeer op de weg, op het water of in de lucht. Of bij vervoersconflicten, bijvoorbeeld reisboekingen of andere vervoersovereenkomsten. Maar alleen als het conflict tijdens werkzaamheden voor u is ontstaan.
- De nabestaanden van de verzekerde personen. Zij hebben er soms recht op dat de kosten van hun levensonderhoud worden betaald. De rechtshulporganisatie geeft dan juridische hulp om dat voor elkaar te krijgen. Maar dan moet het overlijden wel te maken hebben met een gebeurtenis die via deze verzekering verzekerd is.

3.2 Wanneer krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp in de situaties hieronder.

- U neemt deel aan het verkeer (weg-, lucht-, spoor- en waterverkeer).
- En u krijgt een conflict over schade en persoonlijk letsel die zijn ontstaan in het verkeer. Of u wordt strafrechtelijk vervolgd of krijgt een verkeersboete, die u niet administratief (via een schikkingsvoorstel) kunt afdoen.
- U koopt, verkoopt, repareert of onderhoudt een motorrijtuig of (lucht)vaartuig en hierover ontstaat een conflict.
- U krijgt een conflict over de verzekering van uw motorrijtuig of (lucht)vaartuig.
- U krijgt een conflict over het terugvorderen van een motorrijtuig of (lucht)vaartuig en het conflict gaat over eigendom, bezit of beslaglegging.
- U krijgt een conflict dat rechtstreeks verband houdt met een sleep- of vervoersovereenkomst.
- U krijgt een conflict over het invorderen van uw rijbewijs, maar niet als dat gebeurt in een strafrechtelijke procedure.

3.3 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?

Naast de in artikel 1.10 vermelde situaties krijgt u ook geen juridische hulp in de situaties hieronder:

- Als u een voer- of (lucht)vaartuig heeft bestuurd zonder dat u daartoe bevoegd was.
- Als u uw voertuig of (lucht)vaartuig verhuurt of gebruikt voor vervoer van mensen of spullen tegen betaling. Of als u uw voertuig of (lucht)vaartuig gebruikt voor les of examens.
- Als u een tweedehands motorrijtuig of (lucht)vaartuig heeft gekocht zonder schriftelijke garantie van een merkdealer, BOVAG- of FOCWA-bedrijf.
- Als uw conflict ermee te maken heeft dat de bestuurder van uw voertuig of vaartuig niet mocht rijden of varen. Bijvoorbeeld door gebruik van drank, drugs of medicijnen. Of omdat hij geen rijbewijs had. U krijgt dan geen hulp. U krijgt wel zelf juridische hulp als u er niet van afwist. Ook vergoedt de rechtshulporganisatie achteraf de redelijke en noodzakelijke kosten van juridische hulp als de bestuurder niet wordt veroordeeld.

3.4 U krijgt ook hulp bij conflicten over een klein bedrag

Met dit onderdeel verkeer krijgt u ook juridische hulp als uw conflict over minder dan € 175,- gaat.

Maar alleen in deze twee situaties:

- U heeft schade die ontstaan is in het verkeer en een ander moet voor deze schade betalen.
- U krijgt zelf te maken met een strafzaak in het verkeer.

3.5 Er geldt geen eigen risico

Met dit onderdeel verkeer hoeft u geen eigen risico te betalen als u om juridische hulp vraagt. Maar dat geldt alleen voor juridische hulp die u vraagt omdat u schade heeft die ontstaan is in het verkeer. En een ander moet voor deze schade betalen.

3.6 Wat als u een waarborgsom moet betalen?

3.6.1

Wordt u in het buitenland vastgehouden of mag u het land niet uit? Of houdt een buitenlandse overheid uw spullen vast of legt deze overheid beslag op uw spullen? Dan moet u soms een bedrag betalen om vrij te komen, om het land uit te mogen of om uw spullen terug te krijgen. Dit bedrag wordt een borgsom of zekerheid genoemd. Dit bedrag schiet de rechtshulporganisatie dan voor. Zij betaalt maximaal € 25.000,-. Dit geld krijgt u niet van de rechtshulporganisatie, maar zij lenen het aan u. Zodra de buitenlandse overheid het geld terugbetaalt, moet u het aan de rechtshulporganisatie teruggeven. Ook moet u de rechtshulporganisatie helpen om het geld terug te krijgen.

3.6.2

Betaalt de buitenlandse overheid het geld niet terug? Dan moet u het geld toch aan de rechtshulporganisatie terugbetalen.

U moet dit zo snel mogelijk doen, in ieder geval binnen 1 jaar nadat zij het geld betaald hebben.

3.7 In welke landen bent u verzekerd?

Met het onderdeel 'verkeer' bent u verzekerd in alle landen van de wereld in de volgende situaties:

- U raakt gewond of invalide door een ongeval in het verkeer, of u overlijdt daardoor of u heeft schade aan uw spullen. En u wilt dat een ander voor de kosten betaalt, en u wilt hierbij juridische hulp.
- U wilt juridische hulp in een strafzaak.
- Voor alle andere conflicten krijgt u alleen juridische hulp in alle landen van Europa en de niet Europese landen rondom de Middellandse Zee. Maar alleen indien voor het conflict het recht van één van die landen geldt. En de rechter van één van die landen over het conflict mag oordelen.

4. Onderdeel Persoon & Familie

4.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp in de situaties hieronder.

- U krijgt een conflict over schade (niet letsel) die anderen buiten het verkeer hebben toegebracht aan u in persoon of aan uw persoonlijke eigendommen. Let op: Voor schade aan uw woning krijgt u hulp als u de module consument en Wonen heeft verzekerd.
- U krijgt een conflict omdat u - buiten deelname aan het verkeer - letsel heeft opgelopen. Bijvoorbeeld persoonlijk letsel of ziekte ontstaan op of in verband met uw werk als ambtenaar of in loondienst. Of als gevolg van fouten bij een medische behandeling of verzorging.
- U wordt strafrechtelijk vervolgd voor iets dat u buiten deelname aan het verkeer zou hebben gedaan. En u kunt deze strafzaak niet administratief (via een schikkingsvoorstel) afdoen.
- U krijgt een conflict omdat iemand van u een schadevergoeding wil hebben. Maar alleen als u een aansprakelijkheidsverzekering heeft en uw zaak is op deze verzekering niet verzekerd. En het conflict niet gaat over schade die u opzettelijk heeft toegebracht of door u is toegebracht met een voer- of vaartuig. U krijgt juridische hulp tot het moment dat uw tegenpartij een procedure start. Vanaf dat moment krijgt u geen hulp meer van de rechtshulporganisatie. Oordeelt de rechter later dat u niet onrechtmatig heeft gehandeld? Dan vergoedt de rechtshulporganisatie u achteraf de kosten van rechtsbijstand door een advocaat. De rechtshulporganisatie betaalt alleen de gebruikelijke en redelijke kosten tot maximaal het verzekerde bedrag.
- U krijgt een conflict dat te maken heeft met uw persoonlijke staat en de verhouding tussen u en uw kinderen (of adoptie-, stief- en pleegkinderen). Bijvoorbeeld conflicten over uw naam, het erkennen van kinderen of het onder curatele stellen en bewindvoering.
- U krijgt een conflict over een erfenis. Maar u krijgt alleen juridische hulp als de persoon die de erfenis nalaat is overleden tijdens de periode dat deze module verzekerd is (geweest).
- U krijgt een conflict dat te maken heeft met uw optreden als vrijwilliger.
- U krijgt een conflict met de plaatselijke of landelijke overheid in Nederland over een beslissing die over u als persoon is genomen. En die niet te maken heeft met of gaat over uw woning of woongenot. Bijvoorbeeld een conflict met de gemeente over het afgeven of verlengen van uw paspoort. Of over studiefinanciering.
- Bij het beëindigen van een huwelijk of geregistreerd partnerschap. U kunt dan hulp krijgen van een mediator. Dit is een bemiddelaar, die in overleg gaat met u en uw partner. Het doel van de mediation is om vast te stellen of u gezamenlijk met uw partner een verzoek tot echtscheiding kunt indienen bij de rechtbank. Doen u en uw partner dit vervolgens, dan krijgt u daarvoor hulp bij de rechtbank. U kunt deze mediator zelf kiezen, maar u mag niet zelf de opdracht geven aan deze mediator. Dat doet de rechtshulporganisatie. De mediator moet ingeschreven zijn in het register van de Mediators Federatie Nederland (MfN).

4.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?

Naast de in artikel 1.10 vermelde situaties krijgt u ook geen juridische hulp in de situaties hieronder:

- U heeft een conflict over echtscheiding of het beëindigen van een al dan niet geregistreerd partnerschap. Of over het betalen van alimentatie door of aan u.
Let op: bij echtscheiding of beëindiging van een geregistreerd partnerschap kunt u wel gebruik maken van de onder dit onderdeel verzekerde scheidingsmediation, maar niet:
 - als uw huwelijk of geregistreerd partnerschap minder dan 3 jaar heeft geduurd.
 - als u minder dan 3 jaar verzekerd bent voor deze module.
 - als de rechtshulporganisatie al eerder scheidingsmediation voor u en uw (ex-)partner heeft vergoed.
- Als u verweten wordt bewust de wet te hebben overtreden. Of als u verweten wordt dat u opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd. Let op: Is de strafzaak voorbij? En blijkt aan het einde van de strafzaak dat u niet bewust de wet heeft overtreden. Of opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd? Dan vergoedt de rechtshulporganisatie de kosten van een strafzaak wel. Het moet dan wel gaan om kosten van een advocaat die nodig waren voor uw verdediging in die strafzaak. De rechtshulporganisatie betaalt alleen de gebruikelijke en redelijke kosten tot maximaal het verzekerde bedrag.

4.3 In welke landen bent u verzekerd?

U krijgt juridische hulp in de landen van de Europese Unie. Het recht van dat land of gebied moet wel van toepassing zijn op uw conflict. En ook moet de rechter van dat land of gebied over uw conflict mogen oordelen.

5. Onderdeel Werk Ontslagzaken

5.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp bij conflicten met uw werkgever die te maken hebben met het arbeidsrecht of ambtenarenrecht. U krijgt alleen juridische hulp bij conflicten die te maken hebben met de situaties hieronder.

- U bent ambtenaar of in loondienst en u wordt ontslagen. En u heeft een conflict over dat ontslag.
- U was ambtenaar of in loondienst en u bent ontslagen. En u heeft direct daarna een conflict met de uitkeringsinstantie over uw werkloosheidsuitkering. U krijgt alleen juridische hulp als u de werkloosheidsuitkering krijgt omdat u geen inkomen meer heeft door het ontslag, of minder inkomen.

5.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?

Naast de in artikel 1.10 vermelde situaties krijgt u ook geen juridische hulp in de situaties hieronder:

- U bent bestuurder van een vennootschap, en u heeft als bestuurder een conflict dat te maken heeft met uw positie als bestuurder of het arbeidsrecht.
- U heeft een conflict over een ander soort uitkering dan een werkloosheidsuitkering.
- U bent niet ontslagen maar heeft een ander conflict met uw werkgever, bijvoorbeeld over de vergoeding van studiekosten.

5.3 In welke landen bent u verzekerd?

U krijgt juridische hulp in de landen van de Europese Unie. Het recht van dat land of gebied moet wel van toepassing zijn op uw conflict. En ook moet de rechter van dat land of gebied over uw conflict mogen oordelen.

6. Onderdeel Werk Overige zaken

6.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp bij conflicten met uw werkgever die te maken hebben met het arbeidsrecht of ambtenarenrecht.

U krijgt alleen juridische hulp bij conflicten die te maken hebben met de situaties hieronder.

- U bent ambtenaar of in loondienst en u krijgt een conflict met uw werkgever dat te maken heeft met uw werk. Maar u bent niet ontslagen en het conflict heeft hier niet mee te maken.
- U was ambtenaar of in loondienst en uw dienstverband is beëindigd in verband met uw blijvende arbeidsongeschiktheid. En u heeft direct daarna een conflict met de uitkeringsinstantie over uw aanspraak op een arbeidsongeschiktheidsuitkering volgens de wet Werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA).
- U bent ambtenaar of in loondienst en u krijgt te maken met een tuchtzaak over handelingen die u heeft verricht bij de uitoefening van uw beroep.

6.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?

Naast de in artikel 1.10 vermelde situaties krijgt u ook geen juridische hulp in de situaties hieronder:

- U bent bestuurder van een vennootschap, en u heeft als bestuurder een conflict dat te maken heeft met uw positie als bestuurder of het arbeidsrecht.
- U heeft al een arbeidsongeschiktheidsuitkering volgens de wet WIA en uw conflict heeft hierop betrekking.
- U heeft een conflict over een ander soort uitkering dan een arbeidsongeschiktheidsuitkering volgens de wet WIA.
- U bent ontslagen en heeft een conflict met uw werkgever over dit ontslag.

6.3 In welke landen bent u verzekerd?

U krijgt juridische hulp in de landen van de Europese Unie. Het recht van dat land of gebied moet wel van toepassing zijn op uw conflict. En ook moet de rechter van dat land of gebied over uw conflict mogen oordelen.

7. Onderdeel Belastingen, Vermogen, Pensioenen en Sociale uitkeringen

7.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp in de situaties hieronder.

- U heeft een conflict over een beslissing van de Belastingdienst of een andere belastinginstantie. En deze beslissing gaat over een door u ingediend bezwaarschrift tegen een door u ontvangen belastingaanslag. Let op: u krijgt alleen juridische hulp als de belastingen te maken hebben met uw activiteiten als privépersoon. Dus niet als de belastingen te maken hebben met uw werk als zelfstandige of met uw eigen kantoor of praktijk. En ook niet als de belastingen te maken hebben met zaken die u op een andere manier doet.
- U heeft een conflict met een bank of een andere financiële instelling. En dit conflict gaat over vermogensbeheer. Hieronder verstaan wij het kopen, verkopen en beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals opties) obligaties, spaardeposito's, certificaten of pandbrieven. Of een advies daarover. Let op: u krijgt alleen juridische hulp als dit een financiële instelling is die dit werk in Nederland mag doen.
- U heeft een conflict met een bank of een andere financiële instelling. En dit conflict gaat over uw eigen woning. Let op: u krijgt alleen juridische hulp als dit een financiële instelling is die dit werk in Nederland mag doen.
- U heeft een conflict over uw recht op pensioen of pensioenuitkering.
- U heeft een conflict over een sociale uitkering of een sociale voorziening. Bijvoorbeeld een aanpassing van uw huis omdat u moeilijk loopt.
- U heeft een conflict over uw vakantiewoning in de Europese Unie. En deze vakantiewoning is bedoeld voor eigen gebruik. U krijgt geen juridische hulp als u deze vakantiewoning verhuurt en het conflict heeft hierop betrekking.

7.2 Extra regels voor conflicten over belastingen en belastingrecht

Voor conflicten over belastingen en belastingrecht gelden extra regels. Deze staan hieronder.

- Bent u het niet eens met een belastingaanslag? Dan kunt u daartegen bezwaar aantekenen. Dit moet u zelf doen. De Belastingdienst of een andere instantie neemt hierover dan een beslissing. Bent u het daar niet mee eens? Dan kunt u hiertegen in beroep. De beslissing van de Belastingdienst of de andere instantie op uw bezwaarschrift geldt dan als de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond. U krijgt alleen juridische hulp als de Belastingdienst de beslissing heeft genomen tijdens de looptijd van deze verzekering.
- De rechtshulporganisatie kan beslissen om hulp te vragen aan een deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt. Daarvoor hoeft ze niet met u te overleggen. Alleen de rechtshulporganisatie kan opdrachten geven aan deze deskundige.

7.3 In welke landen bent u verzekerd?

Voor conflicten over belastingen en vermogensbeheer krijgt u alleen juridische hulp in Nederland en alleen als voor uw conflict het Nederlandse recht geldt. En de Nederlandse rechter hierover mag oordelen. Voor alle overige conflicten krijgt u juridische hulp in de landen van de Europese Unie. Het recht van dat land of gebied moet wel van toepassing zijn op uw conflict. En ook moet de rechter van dat land of gebied over uw conflict mogen oordelen.