

Polismantel **9101** **Verkeer & Vakantie Rechtsbijstandverzekering** (uitvoering DAS)

Inhoud

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1	Deze polisvoorwaarden	2
1.2	Wie bedoelen wij met 'verzekerden'?	2
1.3	Wat bedoelen wij met 'rechtsbijstand'?	2

Artikel 2 Risico-omschrijving

2.1	Verkeer & Vakantie	3
2.2	In welke landen bent u verzekerd?	3

Artikel 3 Wanneer verleent DAS rechtsbijstand?

3

Artikel 4 In welke gevallen krijgt u geen hulp van DAS (uitsluitingen)?

3

Artikel 5 Wie betaalt welke kosten?

5.1	Welke kosten betaalt DAS?	5
5.2	Wanneer moet u een eigen risico betalen aan DAS?	5

Artikel 6 Rechtshulpverlening

6.1	Wat moet u doen als u hulp van DAS nodig heeft?	5
6.2	Wanneer verleent DAS rechtsbijstand?	6
6.3	Wat mag u verwachten van DAS?	6
6.4	Wat verwacht DAS van u?	6
6.5	Uw tegenpartij is ook verzekerd bij DAS	7
6.6	Meerdere personen hebben hetzelfde conflict als u	7
6.7	U vraagt hulp in meerdere conflicten	7
6.8	Inschakelen van externe deskundigen	7
6.9	Wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist (geschillenregeling)	7
6.10	Hoe gaat DAS om met klachten?	8
6.11	Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw conflict?	8
6.12	Hoe gaat DAS om met uw persoonlijke gegevens?	8

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Deze polisvoorwaarden

- Dit zijn de polisvoorwaarden van uw rechtsbijstandverzekering bij de N.V. Noordhollandsche van 1816 Schadeverzekeringsmaatschappij (hierna te noemen Nh1816 Verzekeringen) die als verzekeraar optreedt (de maatschappij). De uitvoering van deze rechtsbijstandverzekering heeft de maatschappij overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V. Nh1816 Verzekeringen garandeert nakoming door DAS van de in deze voorwaarden genoemde verplichtingen. DAS is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 33110754, alsmede in het register van toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000541.

In deze polisvoorwaarden staan de spelregels van de verzekering. Dat zijn de afspraken tussen u, Nh1816 Verzekeringen en DAS. Uzelf, als degene die de verzekering heeft afgesloten. Nh1816 Verzekeringen als de verzekeraar. En DAS als de uitvoerder van de verzekering en degene die de rechtshulpverlening uitvoert.

Het is belangrijk dat u deze polisvoorwaarden goed leest. U kunt in deze polisvoorwaarden vinden waarvoor u wel bent verzekerd en waarvoor niet. En u weet waar DAS zich aan moet houden en waar u zich aan moet houden.

- Wat gebeurt er als tussen u en DAS een discussie ontstaat? Dan moeten u en DAS samen proberen tot een oplossing te komen. Die oplossing moet voor allebei redelijk zijn.
- Uw verzekering is gebaseerd op de gegevens die u Nh1816 Verzekeringen heeft gegeven toen u deze verzekering afsloot. Kloppen die gegevens niet meer? Dan is het belangrijk dat u de veranderingen zo snel mogelijk aan Nh1816 Verzekeringen doorgeeft. Anders kloppen de afspraken tussen u en Nh1816 Verzekeringen misschien niet meer.
- Nh1816 Verzekeringen heeft voor deze verzekering een polis opgemaakt en aan u toegestuurd. De polis is een schriftelijk of digitaal bewijs dat u bent verzekerd. Ook staat daarin, voor welke juridische conflicten u zich heeft verzekerd. Deze polisvoorwaarden horen bij die polis. De polis en de polisvoorwaarden zijn altijd gezamenlijk van toepassing.

1.2 Wie bedoelen wij met 'verzekerden'?

- Alleen personen die in Nederland wonen zijn verzekerd.
- Uzelf bent verzekerd, als degene die de verzekering heeft afgesloten.
- Heeft u een gezinsdekking afgesloten? (Of dit zo is kunt u nalezen in 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- of stiefkinderen die niet bij u in huis wonen, maar wel in Nederland een dagstudie volgen of in een verpleeginrichting verblijven. Zij zijn niet (meer) verzekerd als zij getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben.

De personen die zijn meeverzekerd hebben voor deze rechtsbijstandverzekering dezelfde rechten en verplichtingen als uzelf.

1.3 Wat bedoelen wij met 'rechtsbijstand'?

- Op grond van uw verzekering krijgt u van DAS juridische hulp. Het uitgangspunt hierbij is dat u deze krijgt van juridisch specialisten die in dienst zijn van DAS. Uw juridisch specialist:
 - adviseert u over uw rechten en over de vraag, hoe u kunt krijgen wat u wilt;
 - onderhandelt met de tegenpartij in het conflict over een voor u aanvaardbare oplossing;
 - verdedigt u tegen eisen van de tegenpartij;
 - voert een juridische procedure namens u;
 - zet zich er voor in dat uitspraken van een rechter uitgevoerd worden.
 - DAS kan besluiten om een deskundige in te schakelen die niet in dienst van DAS is. Hij of zij behandelt dan (een deel van) uw conflict. Deze deskundigen zijn bijvoorbeeld advocaten of andere juristen, deskundigen die beoordelen wat de oorzaak of de omvang van schade is, artsen of mediators. DAS betaalt de kosten van deze deskundigen.
- Let op!** Alleen DAS mag een deskundige inschakelen. U mag dus niet zelf een deskundige inschakelen (zie ook onder 6.8).
- Als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van DAS die procedure voor u voeren, maar als u dat wilt, mag u ook een andere rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen wij een externe rechtshulpverlener.

Ook als de partij waarmee u een conflict hebt rechtsbijstand krijgt van DAS, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. Dit is verder geregeld in artikel 6.5.

- DAS betaalt ook:
 - griffierechten;
 - kosten van externe deskundigen die DAS inschakelt om bewijs te leveren of de oorzaak of hoogte van schade vast te stellen;
 - kosten van getuigen en deskundigen die door de rechter zijn opgeroepen;
 - gerechtelijke kosten van de tegenpartij, als de rechter heeft bepaald dat u deze kosten moet betalen;
 - uw reis- en verblijfkosten als deze volgens DAS nodig zijn in een conflict waarbij DAS u helpt en u bij een buitenlandse rechter moet komen;
 - kosten van gerechtsdeurwaarders;
 - kosten die u maakt als u een uitspraak van de rechter in uw conflict wilt uitvoeren (tot maximaal vijf jaar na de uitspraak).

- In plaats van hulp mag DAS u ook een bedrag betalen. Dat doet DAS alleen als de kosten van de hulp hoger zouden worden dan het bedrag dat u van de tegenpartij kunt krijgen. DAS betaalt dan het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen.
- Heeft een ander u schade toegebracht? En is het waarschijnlijk dat hij of zij minimaal drie jaar niet in staat is om u deze schade te vergoeden? Dan betaalt DAS deze schade aan u. DAS vergoedt u in zo'n geval maximaal € 1.250,—. Het moet dan wel vaststaan dat u recht heeft op deze vergoeding. Ook moet vaststaan dat u de schade niet op een andere manier vergoed kunt krijgen.
- DAS kan u een waarborgsom van maximaal € 25.000,— voorschieten als dit nodig is voor uw vrijlating in een strafzaak in het buitenland. De strafzaak moet dan wel verzekerd zijn op deze verzekering.

DAS kan ook een waarborgsom van maximaal € 25.000,— voorschieten als dat nodig is om een buitenlandse overheid uw eigendommen te laten teruggeven. Ook dan moet het gaan om een strafzaak die verzekerd is op deze verzekering.

De waarborgsom moet u onmiddellijk aan DAS terugbetalen als de buitenlandse overheid het geld aan u teruggeeft. Krijgt u het geld niet van de buitenlandse overheid terug? Ook dan moet u DAS toch binnen één jaar terugbetalen.

Artikel 2 Risico-omschrijving

2.1 Verkeer & Vakantie

U bent als privépersoon verzekerd voor conflicten tijdens deelname aan het verkeer en over uw vakantie(reis). Dit geldt ook voor de personen die samen met u op deze polis verzekerd zijn.

2.2 In welke landen bent u verzekerd?

Hieronder staat in welke landen of gebieden u hulp krijgt van DAS.

Het recht van dat land of gebied waar het conflict speelt moet wel van toepassing zijn op uw conflict. Ook moet de rechter van dat land of gebied over uw conflict mogen oordelen.

Voor het verhalen van een door u geleden schade, bij strafzaken en bij conflicten over een vakantie die u heeft geboekt, helpt DAS overal op de wereld.

Voor een conflict over andere door u afgesloten overeenkomsten helpt DAS u in Europa en de landen rond de Middellandse Zee.

Met Europa bedoelen wij de landen die tot het werelddeel Europa behoren, voorzover het grondgebied gelegen is in het werelddeel Europa.

Met landen rond de Middellandse Zee bedoelen wij die landen waarvan het eigen grondgebied direct aan de Middellandse Zee grenst).

Artikel 3 Bij welke conflicten kunt u hulp van DAS krijgen?

U krijgt hulp van DAS bij de volgende conflicten:

Schade en letsel in het verkeer

Over het verhalen van schade en persoonlijk letsel die zijn ontstaan in het verkeer (weg-, lucht-, spoor- en waterverkeer).

Ook de bestuurder of de inzittenden die met uw toestemming in uw voer- of vaartuig (mee-)reizen krijgen hulp. De bestuurder moet dan wel bevoegd zijn om het voer- of vaartuig te besturen.

Strafzaken

Over strafrechtelijke vervolging als verkeersdeelnemer en bij verkeersboetes

Contracten over voertuigen en (lucht-)vaartuigen

- Over koop, verkoop, reparatie of onderhoud van een motorrijtuig of (lucht-)vaartuig. Bij motorrijtuigen moet het gaan om een merkdealer, BOVAG- of FOCWA-bedrijf.
- Over de verzekering van uw motorrijtuig of (lucht-)vaartuig.
- Over het terugvorderen van een motorrijtuig of (lucht-)vaartuig bij conflicten over eigendom, bezit of beslaglegging die rechtstreeks verband houden met een sleep- of vervoersovereenkomst.
- Over het invorderen van uw rijbewijs, maar niet als dat gebeurt in een strafrechtelijke procedure.

Vakantie

Over een vakantie die u heeft geboekt, over:

- het vervoer naar en van uw reisbestemming;
- de gehuurde accommodatie;
- de door u gesloten reis- of annuleringsverzekering.

Ook de reisgenoot die vanuit Nederland met u meereist (tijdens de vakantie) krijgt hulp.

Schade aan persoon en persoonlijke eigendommen

Over schade (waaronder letsel) die anderen buiten het verkeer hebben toegebracht aan u in persoon of aan uw persoonlijke eigendommen, voor zover dit geen onroerend goed betreft.

U krijgt geen hulp als het letsel het gevolg is van een arbeidsongeval of een beroepsziekte. Of is ontstaan door fouten bij een medische behandeling of medische verzorging.

Artikel 4 In welke gevallen krijgt u geen hulp van DAS?

U krijgt geen hulp:

- Als u een voertuig of vaartuig heeft bestuurd zonder dat u daarvoor bevoegd was.
- Als u een tweedehands motorrijtuig of (lucht-) vaartuig zonder schriftelijke garantie heeft gekocht.

- Bij strafzaken en (verkeers)boetes:
 - als u wordt verweten dat u bewust de wet heeft overtreden;
 - als u wordt verweten dat u opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd;
 - als u de strafzaak of de (verkeers) boete administratief kan afdoen.

Let op! Als achteraf komt vast te staan dat u niet bewust de wet heeft overtreden of opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd, dan vergoedt DAS de kosten van een strafzaak wel. Het moet dan gaan om kosten van een advocaat die nodig waren voor uw verdediging in de strafzaak.

In de volgende gevallen krijgt u geen hulp van DAS:

- U krijgt geen hulp van DAS, als u daarom vraagt terwijl de verzekering al is geëindigd.
- U krijgt geen hulp van DAS, als de schade is ontstaan vóórdat u deze verzekering bij DAS afsloot. Of als de feiten waardoor uw conflict is ontstaan, hebben plaatsgevonden voordat u deze verzekering afsloot.
- Had u kunnen verwachten dat u hulp van DAS nodig zou hebben toen u deze verzekering afsloot? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- Woont u niet meer in Nederland? Dan krijgt u geen hulp van DAS voor nieuwe juridische conflicten.
- Wonen de personen die u meeverzekerd heeft, niet meer bij u? Dan krijgen zij geen hulp.
- Volgen uw kinderen (of stief- of pleegkinderen) geen dagstudie meer? En wonen zij ook niet meer bij u? Dan krijgen zij geen hulp. Ook als zij niet meer in een verpleeginrichting verblijven (en niet meer bij u wonen), krijgen zij geen hulp. Als zij getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben (en niet meer bij u wonen), krijgen deze kinderen geen hulp.
- Heeft u het conflict bewust niet voorkomen, terwijl u dat wel kon zonder dat dit voor u nadeel zou opleveren? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- Heeft u het conflict bewust veroorzaakt om er een voordeel mee te behalen (dat u anders niet zou hebben gehad)? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- Bent u in een strafzaak betrokken waarbij u bewust de wet heeft overtreden, of waarbij u het verwijt krijgt dat u opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- Gaat het conflict niet over uw activiteiten als privépersoon? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- Is het conflict ontstaan doordat u de verplichtingen van iemand anders heeft overgenomen, of doordat verplichtingen van iemand anders op u zijn overgegaan? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- Eist iemand van u een vergoeding voor schade die u zou hebben toegebracht en krijgt u hierin hulp van DAS? Dan krijgt u geen hulp meer als uw tegenpartij een gerechtelijke procedure start.
- Gaat het conflict over belastingen? Dan krijgt u geen hulp.
- Wilt u wetten bestrijden, of algemene overheidsregels, die gelden voor iedere burger? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- Heeft u een conflict met DAS, bijvoorbeeld over een voor u nadelige uitleg van deze polisvoorwaarden of over onze juridische dienstverlening, de uitvoering van de rechtsbijstand? Dan krijgt u geen hulp van DAS via deze verzekering bij dat conflict. Geeft de rechter u uiteindelijk gelijk? Dan vergoedt DAS achteraf de kosten van rechtsbijstand die u hebt gemaakt, tot maximaal het verzekerde bedrag (het externe kostenmaximum). Dit doen wij voor zover deze kosten noodzakelijk en redelijk waren.
- Is uw conflict het gevolg van natuurrampen, atoomkernreacties of molest? Dan krijgt u geen hulp van DAS. ‘Molest’ betekent: een gewapend conflict, een gewapend optreden, een burgeroorlog, een opstand, binnenlandse onlusten, sabotage, een oproer of muiterij.
- Wordt het conflict veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt u misschien minder of geen hulp. DAS verleent in dat geval alleen hulp voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) dekking geeft. Meer informatie hierover leest u in het clausuleblad Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze stukken op www.terrorisneverzekerd.nl.
- U krijgt geen hulp van DAS als u zich niet houdt aan uw verplichtingen uit deze polisvoorwaarden? Bijvoorbeeld omdat u DAS niet in de gelegenheid heeft gesteld om het conflict met uw tegenpartij, zonder een procedure (in der minne) op te lossen, terwijl dit in redelijkheid van u verlangd kon worden. Maar ook als u niet zo goed mogelijk samenwerkt met de juridisch specialist in dienst van DAS. Of als u bewust onjuiste informatie aan DAS geeft.
- DAS mag de hulp stopzetten als u DAS benadeelt. Onder meer in artikel 6.4 leest u wat DAS van u verwacht. Een voorbeeld: DAS geeft u geen juridische hulp als u te laat uw verzoek om juridische hulp indient en DAS u alleen kan helpen door meer kosten te maken of meer inspanningen te doen.
- Vindt DAS dat er geen redelijke kans meer bestaat dat u gelijk krijgt? Dan mag DAS de hulp stopzetten.
- Geldt er voor het conflict een minimumbelang en wordt dit minimumbelang niet gehaald? Dan krijgt u geen hulp van DAS. Een minimumbelang is het bedrag waarover het conflict gaat. Onder een bepaald bedrag krijgt u geen hulp.

Voor conflicten over een overeenkomst die u heeft afgesloten geldt een minimumbelang van € 175,—.

Artikel 5 Wie betaalt welke kosten?

5.1 Welke kosten betaalt DAS?

- De kosten voor juridische hulp van deskundigen in dienst van DAS worden interne kosten genoemd. Deze interne kosten komen onbeperkt voor rekening van DAS. Ook als de deskundigen van DAS u bijstaan in een gerechtelijke of administratieve procedure.
- DAS betaalt alle andere kosten die volgens DAS nodig zijn bij de rechtsbijstand in uw conflict. Deze kosten worden externe kosten genoemd. DAS betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke kosten. En DAS betaalt nooit meer kosten dan het maximumbedrag dat met u is afgesproken. Dat bedrag is het 'externe kostenmaximum' en deze bedraagt per gebeurtenis voor juridische hulp in:
 - Europa en de landen rond de Middellandse zee:
 - Onbeperkt voor verhalen van schade en strafzaken;
 - € 60.000,— voor overige conflicten.
 - de overige landen van de wereld: € 5.000,—

Voor deze externe kosten geldt het volgende

- Kosten van deskundigen die niet bij DAS in dienst zijn (externe deskundigen) betaalt DAS alleen als DAS de deskundige een opdracht heeft gegeven (zie ook onder 6.8.). Als u zelf een deskundige heeft ingeschakeld, betaalt DAS de kosten daarvan dus niet.
- Voor sommige procedures gelden als onderdeel van het externe kostenmaximum, maximale vergoedingen per procedure. Namelijk voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op uw verzoek een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld, DAS betaalt, als onderdeel van het externe kostenmaximum, voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure maximaal per:
 - bestuursrechtelijke procedure (voor 2 instanties tezamen) € 3.000,—*
 - overige procedure € 5.000,—*

* Alle vermelde bedragen zijn exclusief btw. Kunt u de btw niet verrekenen dan betaalt DAS ook de btw over maximaal dit bedrag.

- DAS betaalt ook de kosten van een professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) die DAS voor u heeft ingeschakeld. DAS is niet verplicht om het deel van de kosten van de wederpartij te vergoeden.
- DAS betaalt alleen voor zover de kosten van externe deskundigen echt nodig zijn om de opdracht uit te voeren en deze kosten ook redelijk en noodzakelijk zijn.
- DAS betaalt alleen griffierechten als een juridisch specialist van DAS namens u een procedure voert. Of als een externe deskundige die wij hebben ingeschakeld, dat namens u doet. DAS betaalt dan ook de noodzakelijke kosten van getuigen en deskundigen die worden opgeroepen door de rechter. Maar alleen als de rechter deze kosten heeft toegewezen.

- Reiskosten en verblijfkosten vergoedt DAS alleen, als u die maakt omdat u bij een rechter in het buitenland moet komen. Dit doen wij alleen als uw rechtshulpverlener het zeer wenselijk vindt dat u daar verschijnt. En ook alleen als u dit vooraf met DAS heeft overlegd en DAS u toestemming heeft gegeven voor deze reis.
- Ook betaalt DAS de proceskosten waarvan de rechter uiteindelijk heeft bepaald dat u deze moet betalen. En de kosten die moeten worden gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren.
- Maakt DAS kosten bij het verlenen van hulp? En kunt u die kosten van iemand anders of van een andere verzekering terugkrijgen? Dan schiet DAS deze kosten aan u voor. Als u deze kosten later van iemand anders of een andere verzekering vergoed krijgt, moet u dit bedrag aan DAS terugbetalen. Dat geldt ook voor proceskosten die u volgens een definitief vonnis ontvangt en buitengerechtelijke (incasso)kosten die aan u worden betaald. Kunt u btw verrekenen? Dan vergoedt DAS deze niet. Heeft DAS de btw wel betaald? Dan moet u deze aan DAS terugbetalen.
- Bepaalde kosten van rechtsbijstand kunnen soms verhaald worden op een andere partij. Dat betekent dat die partij de kosten betaalt. Als dat mogelijk is, mag DAS deze kosten namens u verhalen. Als DAS deze kosten heeft verhaald, mag DAS dit geld houden.

5.2 Wanneer moet u een eigen risico betalen aan DAS?

U moet een eigen risico betalen als u wilt dat DAS een externe rechtshulpverlener inschakelt om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. Dat hoeft niet, als het volgens de wet- en regelgeving verplicht is om voor die procedure een advocaat in te schakelen (verplichte procesvertegenwoordiging).

Als er voor een procedure geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt, mag u kiezen of u zich in die procedure laat bijstaan door:

- een juridisch specialist in dienst van DAS;
- een externe rechtshulpverlener die u zelf hebt gekozen, bijvoorbeeld een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige.

Kiest u voor een externe rechtshulpverlener, dan moet u een eigen risico van € 250,— betalen aan DAS.

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

Artikel 6 Rechtshulpverlening?

6.1 Wat moet u doen als u hulp van DAS nodig heeft?

Als u een conflict heeft, moet u zo snel mogelijk met DAS contact opnemen. Dat kan op verschillende manieren.

Wilt u alleen advies?

Belt u dan met DAS op werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur op telefoonnummer:

(020) 651 75 17 voor een aanrijdingschade.

(020) 651 88 15 voor een juridisch conflict.

Uw conflict aanmelden?

Heeft u juridische hulp nodig en wilt u uw zaak direct aanmelden? Doet u dit dan op één van onderstaande manieren.

• Voor aanrijdingschade zonder letsel:

Online via: www.das.nl/klantenservice/zaak-aanmelden
Per post naar: DAS
T.a.v. Team Intake Verhaal
Postbus 23000
1100 DM Amsterdam

• Voor alle andere conflicten:

Online via: www.das.nl/klantenservice/zaak-aanmelden
Per post naar: DAS
T.a.v. Team Intake Juridisch
Postbus 23000
1100 DM Amsterdam

Let op! Stuur u alstublieft direct de documenten mee die over het conflict gaan. Als u uw zaak via de website aanmeldt, dan kunt u de documenten scannen en als bijlage meesturen. En vermeld altijd wat uw polisnummer is.

Is er sprake van spoed?

Neemt u dan altijd eerst telefonisch contact op met de Juridische Adviesdesk van DAS. Dat kan op werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur op telefoonnummer (020) 651 88 15.

6.2 Wanneer verleent DAS rechtsbijstand?

- Als u een conflict heeft, kunt u DAS om hulp vragen. U krijgt dan de rechtsbijstand zoals dat staat in uw polis en in deze polisvoorwaarden. Het conflict moet over uzelf gaan of over de personen die u heeft meeverzekerd.
- Heeft u nog geen conflict, maar heeft u wel juridische vragen over iets wat een conflict kan worden? DAS geeft u dan alleen juridisch advies.
- Vindt DAS dat het niet duidelijk is dat u een conflict heeft of waarover het conflict gaat? Dan moet u het conflict aantonen met een rapport van een deskundige. In dat rapport moet staan welke feiten het conflict hebben veroorzaakt. Ook moet erin staan wat de gevolgen van die feiten zijn. En wie voor deze feiten verantwoordelijk is. DAS betaalt de kosten van dit rapport als daaruit inderdaad blijkt dat u een conflict heeft. U moet dan wel verzekerd zijn voor hulp van DAS voor dit conflict.
- Heeft u een conflict omdat er schade is toegebracht? Dan moet dit gebeurd zijn tijdens de looptijd van deze verzekering. Heeft u om een andere reden een conflict? Dan moeten de feiten die hebben geleid tot dit conflict hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering bij DAS. U mag deze feiten niet al hebben kunnen verwachten toen u de verzekering afsloot.
- U kunt alleen hulp krijgen als u DAS om hulp vraagt tijdens de looptijd van deze verzekering. U kunt dus geen nieuw verzoek om hulp meer indienen als uw verzekering al geëindigd is.

- U krijgt alleen hulp van DAS, als er een redelijke kans bestaat dat u gelijk krijgt. Of dat zo is, beslist DAS.

- Beslist DAS dat er geen redelijke kans bestaat dat u gelijk krijgt? En bent u het daar niet mee eens? Dan kunt u gebruikmaken van de geschillenregeling. Dat is beschreven onder 6.9.

6.3 Wat mag u verwachten van DAS?

- De juridisch specialisten in dienst van DAS geven u deskundige juridische hulp.
- De juridisch specialisten in dienst van DAS houden zich aan de Gedragscode Rechtshulpverlening van DAS. U vindt de gedragscode op www.das.nl.
- DAS is aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars en leeft de Gedragscode Verzekeraars na. De tekst van deze code vindt u op www.verzekeraars.nl.
- DAS houdt zich ook aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars. U vindt de kwaliteitscode op www.das.nl.
- DAS houdt zich aan bepaalde reactietermijnen. U vindt de reactietermijnen op www.das.nl.

6.4 Wat verwacht DAS van u?

- Heeft u een conflict? Dan moet u dit zo spoedig mogelijk melden bij DAS. Dit is belangrijk, omdat DAS u dan het beste kan helpen. Ook kan DAS dan voorkomen dat het conflict groter of ingewikkelder wordt.
- Ook moet u DAS in de gelegenheid stellen om te proberen het conflict met uw tegenpartij zonder een procedure op te lossen en tot een minnelijke regeling te komen. U moet daaraan in redelijkheid uw medewerking verlenen.
- DAS wil uw belangen zo goed mogelijk verdedigen. Dit kan alleen als u daaraan zo goed mogelijk meewerkt. U moet daarom alles doen wat uw juridisch specialist aan u vraagt terwijl hij of zij uw conflict behandelt. Dit geldt ook als DAS een deskundige heeft ingeschakeld die niet in dienst is van DAS. In ieder geval moet u:
 - het conflict duidelijk omschrijven en daarbij aangeven wat u wilt bereiken;
 - altijd alle gegevens of stukken over uw conflict aan DAS geven;
 - altijd informatie geven die juist is;
 - zich correct opstellen tegenover de tegenpartij, de medewerkers van DAS en anderen die DAS heeft ingeschakeld;
 - toestemming geven dat DAS de stukken mag inzien als uw conflict (gedeeltelijk) behandeld wordt door een deskundige die niet in dienst is van DAS;
 - meewerken aan het verhalen van de kosten van de rechtsbijstand op een andere partij (zie ook onder 5).
- U mag DAS niet benadelen. U mag bijvoorbeeld niets doen waardoor de inspanningen of kosten van DAS in uw geschil onnodig groter worden.

6.5 Uw tegenpartij is ook verzekerd bij DAS

- Krijgt uw tegenpartij ook hulp van DAS? Dan hebt u recht op verdere hulp door een externe rechtshulpverlener. U mag deze zelf kiezen. Ook uw tegenpartij mag dit. Alleen DAS mag deze rechtshulpverlener namens u inschakelen. U mag de externe rechtshulpverlener dus niet zelf een opdracht geven. Als deze rechtshulpverlener u in dit geval bijstaat in een gerechtelijke of administratieve procedure, vergoedt DAS de kosten tot maximaal het kostenmaximum.
- Is naast uzelf ook uw tegenpartij verzekerd op uw verzekering? Dan geeft DAS alleen aan uzelf hulp. Het uitgangspunt is dat de hulp wordt verleend door deskundigen in dienst van DAS.
- Zijn naast uzelf beide personen die een conflict met elkaar hebben verzekerd op uw verzekering? Dan verleent DAS alleen hulp aan de persoon die u aanwijst. Het uitgangspunt is dat de hulp wordt verleend door deskundigen in dienst van DAS.

6.6 Meerdere personen hebben hetzelfde conflict als u

Zijn er meerdere personen bij het conflict betrokken? En hebben zij hetzelfde belang als u?

Dan wilt u misschien samen met hen actie ondernemen tegen uw tegenpartij. DAS kan u dan toestemming geven om samen met die anderen één deskundige in te schakelen. Het gaat dan om een deskundige die niet in dienst is van DAS. Die deskundige geeft dan hulp aan alle betrokken personen. In dat geval vergoedt DAS uw aandeel in de totale kosten van deze deskundige. Dat deel stelt DAS vast door de totale kosten van de deskundige te delen door het aantal personen die direct belang hebben bij de gezamenlijke actie.

6.7 U vraagt hulp in meerdere conflicten

Het kan zijn dat u in meerdere conflicten hulp van DAS vraagt. Als deze conflicten dezelfde oorzaak hebben, dan ziet DAS deze conflicten als één conflict. Dit betekent bijvoorbeeld dat u dan recht heeft op één keer het kostenmaximum dat voor dat conflict geldt. Dus niet meerdere keren.

6.8 Inschakelen van externe deskundigen

- Als DAS dit nodig vindt, kan zij een deskundige inschakelen die niet bij DAS in dienst is, bijvoorbeeld een rechtshulpverlener of een schade-expert. Deze externe deskundige kan dan (een deel van) de juridische hulp verlenen. Alleen DAS mag deze deskundige namens u inschakelen. Dat mag u dus niet zelf doen.

• Zelf een rechtshulpverlener kiezen

Als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van DAS die procedure voor u voeren, maar als u dat wilt, mag u ook een rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen we een externe rechtshulpverlener.

Ook als de partij waarmee u een conflict hebt rechtsbijstand krijgt van DAS, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. Dit is verder geregeld in artikel 6.5.

• Regels bij het inschakelen van externe deskundigen

- DAS beslist of het nodig is om een externe deskundige in te schakelen bij de behandeling van uw conflict.
- DAS overlegt altijd eerst met u voordat DAS de opdracht geeft aan een externe deskundige.
- U mag niet zelf een externe deskundige een opdracht geven. DAS geeft de opdracht aan de externe deskundige altijd namens u. U geeft hiervoor automatisch toestemming aan DAS doordat u deze verzekering hebt afgesloten. Deze toestemming kunt u niet intrekken.
- Wilt u tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van externe deskundige? Dat hoeft DAS niet toe te staan. Ook hoeft DAS in hetzelfde conflict niet aan meer dan één externe deskundige een opdracht te geven.
- Is er een deskundige ingeschakeld die niet in dienst is van DAS? Dan blijft de rol van DAS beperkt tot het betalen van zijn kosten volgens de voorwaarden van deze verzekering. DAS heeft dan geen inhoudelijke bemoeienis meer met de behandeling van uw geschil. DAS is niet aansprakelijk voor eventuele fouten van deze externe deskundige.
- Als vertegenwoordiging door een advocaat verplicht is bij een zaak voor een Nederlandse rechter, dan moet de advocaat in Nederland zijn ingeschreven of in Nederland een kantoor hebben.
- Bij een zaak voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land zijn ingeschreven.

6.9 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist? (geschillenregeling)

- Het kan zijn dat u en de juridisch specialist van mening verschillen over de regeling van het conflict welke u bij DAS gemeld heeft, te weten:
 - over de vraag of uw zaak haalbaar is; of
 - over de manier waarop het dossier juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld.U moet zo'n meningsverschil bespreken met uw juridisch specialist. Wordt u het samen niet eens? Dan kunt u DAS vragen om de geschillenregeling toe te passen.
- Wat houdt het in als DAS de geschillenregeling toepast? Dit betekent dat DAS de juridische zienswijze van uw specialist voorlegt aan een externe advocaat. Deze advocaat geeft dan een onafhankelijk oordeel over de verdere behandeling van uw conflict. U mag die advocaat zelf kiezen. DAS geeft de opdracht aan de advocaat namens u. U mag dus niet zelf een opdracht aan een advocaat geven voor een onafhankelijk oordeel.

- DAS betaalt alleen voor zover deze kosten echt nodig zijn om de opdracht uit te voeren en deze kosten ook redelijk en noodzakelijk zijn. Deze kosten tellen niet mee voor het bedrag dat DAS maximaal vergoedt in het conflict (het externe kostenmaximum).
- De advocaat brengt alleen een oordeel uit en neemt de behandeling van de zaak niet over. DAS volgt het oordeel van de advocaat op. DAS is niet verplicht om de behandeling van de zaak na het oordeel van de advocaat over te dragen aan een deskundige die niet in dienst is van DAS.
- Was u het niet eens met het oordeel van de advocaat? En heeft u de zaak toen op eigen kosten buiten DAS om laten behandelen? Dan vergoedt DAS de kosten van deze behandeling. Dan moet wel blijken dat u bij uw conflict in het gelijk bent gesteld. En uw conflict moet behandeld zijn door een externe rechtshulpverlener. DAS betaalt alleen de noodzakelijke en redelijke kosten. Daarbij gelden tevens het externe kostenmaximum en de maximale vergoeding voor de behandelkosten die voor dit conflict gelden en die in artikel 5 staan vermeld.
- DAS kan besluiten de behandeling over te dragen aan een advocaat die niet in dienst is van DAS. Maar dan mag dit niet de advocaat zijn die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven. En ook niet een advocaat of andere deskundige die bij hetzelfde kantoor werkt als de advocaat die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven.
- Heeft u een meningsverschil met een advocaat of andere deskundige die niet in dienst is van DAS? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

6.10 Hoe gaat DAS om met klachten?

- Bent u ontevreden over de behandeling van uw conflict? Dan is het belangrijk dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met uw juridisch specialist. Hij of zij zal samen met u bekijken welke mogelijkheden er zijn om uw bezwaren weg te nemen. Als u ontevreden blijft, kunt u een klacht indienen bij DAS? In de klachtenregeling van DAS leest u, hoe u dit kunt doen. De klachtenregeling vindt u op www.das.nl.
- Levert uw klacht bij DAS niet het gewenste resultaat op? Dan kunt u een klacht over DAS indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). DAS is namelijk aangesloten bij het KIFID. Meer informatie vindt u op www.kifid.nl. Ook kunt u uw klacht voorleggen aan de rechter.

6.11 Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw conflict?

- Vindt u dat de juridisch specialist in dienst van DAS een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw dossier en dat u daardoor schade lijdt? Dan kunt u dit schriftelijk melden aan de directie van DAS. De directie stelt dan een onderzoek in en stuurt u een schriftelijke reactie.

- DAS is verzekerd voor beroepsfouten van juridisch specialisten die in dienst zijn van DAS. Uw juridisch specialist kan u over deze verzekering informeren. Blijkt inderdaad dat een juridisch specialist van DAS een fout heeft gemaakt? Dan vergoedt DAS de schade die u heeft geleden. Het maximale bedrag dat u vergoed krijgt, is het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van DAS uitbetaalt, plus het eigen risico van DAS op deze aansprakelijkheidsverzekering.
- De kosten die u maakt in uw actie(s) tegen DAS komen in beginsel voor uw eigen rekening (zie artikel 4 lid o van deze voorwaarden).
- DAS is niet aansprakelijk voor fouten van deskundigen die niet in dienst zijn van DAS, zoals advocaten.

6.12 Hoe gaat DAS om met uw persoonlijke gegevens?

- DAS beschikt over uw persoonlijke gegevens. Die krijgt DAS wanneer u DAS om hulp vraagt. Deze gegevens gebruikt DAS:
 - om vast te stellen of u recht heeft op hulp;
 - om u hulp te geven;
 - om fraude te voorkomen en fraude te bestrijden;
 - voor statistisch onderzoek;
 - voor marketingactiviteiten van DAS-ondernemingen. Wilt u niet dat wij uw gegevens daarvoor gebruiken? Laat het ons weten via www.das.nl/afmelden.
- DAS houdt zich aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze code geldt voor alle verzekeraars in Nederland. U kunt de code nalezen op www.verzekeraars.nl.
- DAS gaat ervan uit dat u woont op het adres dat u het laatst aan Nh1816 Verzekeringen heeft doorgegeven. Alle post stuurt DAS aan dit adres. Dat geldt ook voor een e-mailadres dat u heeft opgegeven. Als uw adres of e-mailadres wijzigt, moet u dat zo snel mogelijk aan DAS doorgeven.
- DAS mag over de afhandeling van uw conflict alleen contact hebben met u.
- Heeft u uw verzekering afgesloten via een verzekeringsadviseur? Als u DAS om hulp heeft gevraagd, geeft DAS niet zomaar informatie aan uw verzekeringsadviseur over de inhoud van uw conflict. Wilt u dat DAS wél informatie geeft aan uw verzekeringsadviseur over de inhoud van uw conflict? Dan moet u DAS daarvoor apart toestemming geven. Die toestemming moet u voor ieder conflict opnieuw geven.
- Wilt u dat een andere persoon contact met DAS heeft over uw conflict? Of dat DAS over uw conflict informatie verstrekt? Dan moet u daarvoor een machtiging ondertekenen. Pas daarna mag DAS die andere persoon informatie geven over de hulp die u van DAS krijgt. Die toestemming moet u voor ieder conflict opnieuw geven.
- Op www.das.nl kunt u nalezen hoe DAS met uw privacy omgaat.