

## Voorwaarden

# SNS Aansprakelijkheidsverzekering

In deze voorwaarden van de SNS Aansprakelijkheidsverzekering lees je

- Wat je van ons mag verwachten en wat wij van jou verwachten (pagina 1).
- Waarvoor je bent verzekerd (pagina 2 t/m 4).
- Waarvoor je niet bent verzekerd (pagina 4 t/m 6).
- Hoe wij het afhandelen van de schade met je regelen (pagina 6).

Heb je Verhaalsbijstand aanvullend verzekerd? Dan lees je hoe wij omgaan met jouw Verhaalsbijstand (pagina 7 t/m 10).

### AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

Stel, je botst met je fiets tegen een andere fietser. Daarbij raakt de andere fietser gewond. Of je huisdier loopt een vaas omver tijdens een bezoek aan familie. En je wordt voor deze schades aansprakelijk gesteld. Dan is het een geruststellend idee dat je een Aansprakelijkheidsverzekering hebt. Hiermee verzekert je jezelf tegen de financiële risico's van jouw aansprakelijkheid voor schade die je aan anderen toebrengt.

#### BELANGRIJKE INFORMATIE

##### Heb je schade veroorzaakt?

Bij schade neem je zo snel mogelijk contact op met

- SNS Klantenservice via telefoonnummer 030 - 633 30 00. Dit telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar.
- Of ga naar [snsbank.nl/schademelden](https://snsbank.nl/schademelden)

##### Wil je een wijziging doorgeven of heb je een vraag?

Voor vragen over je verzekering of om een wijziging door te geven, bel je tijdens kantooruren met

- SNS Klantenservice via telefoonnummer 030 - 633 30 00.
- Of kijk op [snsbank.nl](https://snsbank.nl)

### VOORWAARDEN SNS AANSPRAKELIJKHEIDS- VERZEKERING

Deze voorwaarden horen bij de SNS Aansprakelijkheidsverzekering. Ook de Algemene Voorwaarden van SNS Schadeverzekeringen horen bij je verzekering.

## 1 ALGEMEEN

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen jou en ons. Met je/jou bedoelen wij de persoon die deze verzekering heeft afgesloten (verzekeringnemer) en de verzekerden. De verzekerde(n) zijn de personen die meeverzekerd zijn bij deze verzekering. Wie dat precies is of zijn, hangt af van je gezinssamenstelling. In artikel 2.2 lees je hier meer over.

### 1.2 Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat wij je met respect behandelen. Ook mag je van ons verwachten dat wij betalen voor schade die verzekerd is. En dat wij je zo snel mogelijk helpen.

### 1.3 Wat verwachten wij van jou?

- Als er iets verandert aan de gezinssamenstelling, dan moet je dit direct aan ons doorgeven. Zo zorg je ervoor dat je goed verzekerd bent en blijft.
- Hebben wij vragen of geven wij aanwijzingen? Dan verwachten wij dat je met ons meewerkt.
- Bij schade niet toe te geven of te verklaren dat je aansprakelijk bent. En geen handelingen te doen, waaruit kan blijken dat je aansprakelijk bent.

### 1.4 Wat gebeurt er als je de afspraken niet nakomt?

Hou je je niet aan deze verplichtingen en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij bij schade betalen.

### Toelichting

Met 'schade' bedoelen wij: Schade aan personen of zaken. Met 'schade aan personen' bedoelen wij: Schade die is ontstaan door letsel of aantasting van de gezondheid van personen, ook als zij hierdoor overlijden. De schade die daaruit voortvloeit, valt er ook onder. Met 'schade aan zaken' bedoelen wij: schade die is ontstaan doordat de zaken van andere personen dan de verzekerde(n) zijn beschadigd, vernietigd of verloren gegaan. De schade die daaruit voortvloeit, valt er ook onder.

## 2 JE VERZEKERING

### 2.1 Waarvoor ben je verzekerd?

Je bent verzekerd voor de schade waarvoor je aansprakelijk bent. De schade moet dan wel als 'particulier' zijn toegebracht aan personen of zaken. En de schade moet zijn ontstaan of veroorzaakt tijdens de looptijd van deze verzekering.

#### Let op!

Aansprakelijkheid die te maken heeft met werk waarvoor betaald wordt of het uitoefenen van een (neven-) beroep of (neven-)bedrijf, is niet verzekerd. Dit geldt niet voor de verzekerde kinderen als zij werk doen voor iemand anders dan de verzekerde(n). De aansprakelijkheid van kinderen is in dit geval

alleen verzekerd als hun aansprakelijkheid niet door een andere verzekering verzekerd is. Aanspraken van de werkgever zijn niet verzekerd. De verzekering geldt over de hele wereld. Je moet wel zelf in Nederland wonen.

### Terrorisme

Is de schade het gevolg van terrorisme? Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vind je op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl) of op [snsbank.nl](http://snsbank.nl). Ontvang je de regeling liever op papier? Bel dan de SNS Klantenservice op telefoonnummer 030 - 633 30 00.

#### 2.2 Wie is verzekerd?

Op je polis staat voor welke gezinssamenstelling deze verzekering geldt. Hieronder lees je per gezinssamenstelling welke personen verzekerd zijn.

Bij een gezin zonder kinderen zijn de volgende personen verzekerd

- De verzekeringnemer en zijn/haar echtgenoot, echtgenote of geregistreerde partner, met wie in gezinsverband wordt samengewoond.
- Alle personen die bij hen inwonen en bij het gezin horen (maar geen kinderen). Zoals grootouders, ouders, schoonouders en ongehuwde bloed- en aanverwanten.
- Hun huispersoneel. Dit zijn personen die in hun woning of tuin werken en bij hen in dienst zijn. De aansprakelijkheid voor schade is verzekerd als deze verband houdt met het werk dat zij voor jou doen.
- Personen die bij hen logeren. Maar alleen als de aansprakelijkheid niet is verzekerd via een andere verzekering.

Bij een gezin met kinderen zijn de volgende personen verzekerd:

- De verzekeringnemer en zijn/haar echtgenoot, echtgenote of geregistreerde partner, met wie in gezinsverband wordt samengewoond.
- Hun minderjarige kinderen met wie in gezinsverband wordt samengewoond. Ongehuwde kinderen van achttien jaar of ouder zijn alleen verzekerd als zij nog bij hun ouders thuis wonen. Of tot 28 jaar als zij voor een studie ergens anders wonen.
- Alle personen die bij hen inwonen en bij het gezin horen. Zoals grootouders, ouders, schoonouders en ongehuwde bloed- en aanverwanten.
- Hun huispersoneel. Dit zijn personen die in hun woning of tuin werken en bij hen in dienst zijn. De aansprakelijkheid voor schade is verzekerd als deze verband houdt met het werk dat zij voor jou doen.
- Personen die bij hen logeren. Maar alleen als de aansprakelijkheid niet is verzekerd via een andere verzekering.

Bij een alleenstaande zijn de volgende personen verzekerd:

- De verzekeringnemer.
- Zijn/haar huispersoneel. Dit zijn personen die in de woning of tuin werken van de verzekeringnemer en bij hem of haar in dienst zijn. De aansprakelijkheid voor schade is verzekerd als deze verband houdt met het werk dat zij voor de verzekeringnemer doen.
- Personen die bij de verzekeringnemer logeren. Maar alleen als de aansprakelijkheid niet is verzekerd via een andere verzekering.

Bij een alleenstaande met kinderen zijn de volgende personen verzekerd:

- De verzekeringnemer.
- Zijn/haar minderjarige kinderen. Ongehuwde kinderen van achttien jaar of ouder zijn alleen verzekerd als zij nog thuis wonen. Of tot 28 jaar als zij voor een studie ergens anders wonen.
- Alle personen die bij de verzekeringnemer inwonen en bij het gezin horen. Zoals grootouders, ouders, schoonouders en ongehuwde bloed- en aanverwanten.
- Zijn/haar huispersoneel. Dit zijn personen die in de woning of tuin werken van de verzekeringnemer en bij hem of haar in dienst zijn. De aansprakelijkheid voor schade is verzekerd als deze verband houdt met het werk dat zij voor de verzekeringnemer doen.
- Personen die bij de verzekeringnemer logeren. Maar alleen als de aansprakelijkheid niet is verzekerd via een andere verzekering.

### Let op

Heb je deze verzekering afgesloten als alleenstaande of als gezin zonder kinderen? En blijkt tijdens de looptijd van de verzekering dat er ook kinderen meeverzekerd moeten worden? Dan betalen wij toch voor schade die deze kinderen hebben veroorzaakt. Ook al heb je deze kinderen nog niet voor de verzekering aangemeld. Je hebt in dat geval wel een eigen risico van € 160 per gebeurtenis. Zorg er dus voor dat je wijzigingen in je gezinssituatie direct aan ons doorgeeft. Zodra wij ervan op de hoogte zijn dat er een kind meeverzekerd moet worden, mogen wij jouw polis en de premie op jouw nieuwe situatie aanpassen. Zodat je weer goed verzekerd bent.

#### 2.3 Welke aansprakelijkheid is verzekerd?

Je bent verzekerd voor aansprakelijkheid voor schade die wordt toegebracht aan personen en aan zaken. Wij betalen per gebeurtenis maximaal het verzekerde bedrag zoals dat op je polis is vermeld. Dit geldt voor alle meeverzekerde personen samen.

- 2.3.1 Is er sprake van aansprakelijkheid van verzekerden tegenover elkaar? Brengen één of meer verzekerden schade toe aan elkaar? Dan betalen wij alleen de schade aan personen. Is de schade al via een andere verzekering verzekerd? Dan betalen wij niet voor die schade. De persoon die om een schadevergoeding vraagt, moet altijd de verzekerde

zijn die direct betrokken is bij de gebeurtenis. Dit kan ook een nabestaande zijn van deze verzekerde. Ben je als werkgever aansprakelijk voor ongevallen van je huispersoneel? Dan betalen wij ook voor de schade aan de zaken van je huispersoneel.

#### 2.3.2 Richt je huisdier schade aan?

Dan ben je als eigenaar van je huisdier aansprakelijk voor deze schade. Met deze verzekering ben je hiervoor verzekerd. Ook zien wij als huisdieren kleinvee zoals kippen, exotische dieren en maximaal 3 paarden die je voor je hobby houdt.

#### 2.3.3 Is er schade door een vriendendienst?

Verricht je een vriendendienst voor iemand anders dan een verzekerde? En veroorzaak je daardoor schade bij hem of haar? En zou je hiervoor aansprakelijk zijn geweest als het geen vriendendienst was? Dan vergoeden wij deze schade toch. Wij betalen hiervoor maximaal € 25.000 per gebeurtenis voor alle verzekerde personen samen.

Wij betalen deze schade niet als

- Die is ontstaan of veroorzaakt door de eigen schuld van de benadeelde.
- De benadeelde de schade via een andere verzekeraar of op een andere manier vergoed kan krijgen.
- De persoon die om een schadevergoeding vraagt, een ander is dan de particulier die direct betrokken is bij de gebeurtenis (of zijn nabestaanden).

### Toelichting

Met een 'vriendendienst' bedoelen wij: De werkzaamheden die je doet bij iemand anders dan een verzekerde (vaak vrienden of familie), zonder dat je daarvoor betaald wordt. Bijvoorbeeld het meehelpen bij een verhuizing van een vriend.

#### 2.3.4 Is er schade aan zaken van bezoekers, waarvoor je niet aansprakelijk bent?

Zijn er personen bij je op bezoek? En veroorzaak je tijdens dit bezoek schade aan de (meegebrachte) zaken van je bezoeker(s)? Dan betalen wij voor deze schade maximaal € 1.000 per gebeurtenis als jouw handelen of nalaten niet onrechtmatig is.

Wij betalen niet voor:

- Schade aan motorrijtuigen of rijwielen van het bezoek.
- Schade aan zaken van personen die voor hun beroep op bezoek zijn.

Huurders of onderhuurders van kamers, woningen of gebouwen van jou, zien wij niet als bezoeker(s).

#### 2.3.5 Is er sprake van aansprakelijkheid voor schade door de woning? Wij verzekeren jouw aansprakelijkheid voor schade als bezitter van een woning of woonboot en de bebouwingen die daarbij horen. De woning of woonboot moet wel door jou bewoond worden. Het maakt niet uit of een deel van de woning of woonboot wordt verhuurd.

### Let op

Zijn personen die voor jou werken of bij jou logeren de bezitter van een gebouw (bijvoorbeeld hun eigen woning)? Dan zijn zij niet via deze verzekering verzekerd voor aansprakelijkheid voor schade door gebouwen.

### Voorbeeld

Stel, je bezit een woning. En dakpannen vallen naar beneden omdat deze niet goed zijn vastgemaakt. Daardoor beschadigt een auto van iemand anders dan een verzekerde. Deze schade is verzekerd.

### Wordt de woning of woonboot niet meer bewoond?

#### Of woon je er nog niet?

Dan verzekeren wij jouw aansprakelijkheid als bezitter van deze woning of woonboot voor maximaal twaalf maanden. Deze twaalf maanden gaan in, zodra je de woning of woonboot hebt verlaten of hebt verkregen. Ben je bezitter van een tweede woning, recreatiewoning, stacaravan of huisje op volkstuincomplex in Europa? Dan verzekeren wij ook de aansprakelijkheid voor schade die door deze gebouwen is veroorzaakt. Maar dit geldt alleen als deze gebouwen niet uitsluitend worden gebruikt om aan anderen te verhuren. Ben je bezitter van een woning of woonboot in Nederland die nog in aanbouw is en bestemd is om zelf in te gaan wonen? Dan verzekeren wij ook de aansprakelijkheid voor schade die door deze woning of woonboot ontstaat.

### Let op

Je bent niet verzekerd voor alle andere gevallen van aansprakelijkheid voor schade door de woning. Bijvoorbeeld de aansprakelijkheid voor schade door woningen bestemd voor exploitatie.

#### 2.4 Welke extra kosten betalen wij?

Op je polis staat voor welk bedrag je per gebeurtenis bent verzekerd. Dit bedrag geldt voor alle verzekerde personen samen. Bovenop dit bedrag betalen wij ook de volgende kosten:

### Proceskosten en wettelijke rente

Het kan voorkomen dat er juridische procedures moeten worden gevoerd. Als wij dit hebben goedgekeurd of wij vragen om het voeren van een procedure, dan betalen wij ook de kosten hiervan. Ook vergoeden wij de kosten voor rechtsbijstand als die in opdracht van ons is gegeven. Duurt het een tijd voordat de schade wordt betaald? En moet je wettelijke rente over het schadebedrag betalen? Dan vergoeden wij ook de wettelijke rente over het bedrag dat wij volgens deze verzekering moeten betalen.

### Waarborgsom in het buitenland

Stel dat je aansprakelijk bent voor schade die je hebt veroorzaakt aan iets of iemand in het buitenland. Dan kan het gebeuren dat de buitenlandse overheid een waarborgsom eist om zo de rechten van het slachtoffer te garanderen. Als de door jou veroorzaakte schade binnen deze verzekering valt, dan betalen wij deze waarborgsom. De hoogte van de waarborgsom is maximaal € 45.000. Zodra de waarborgsom vrijkomt, moet je dit zo snel mogelijk aan ons terugbetalen. Ook moet je alles doen om de waarborgsom terug te krijgen.

### 3 WAT IS NIET VERZEKERD?

3.1 Is er schade aan zaken die je onder je hebt (opzicht)? Heb je, of iemand namens jou, zaken van iemand anders onder zich? En ben je aansprakelijk voor de schade aan deze zaken? Dan betalen wij in de volgende gevallen niet voor deze schade:

- Als er een overeenkomst geldt voor deze zaken. Hiermee bedoelen wij een huur-, huurkoop-, lease-, erfpacht-, pacht-, pandovereenkomst of vruchtgebruik (waaronder het recht van gebruik en bewoning).
- Als je de zaken onder je hebt in verband met het uitoefenen van een ([neven-]beroep of neven-)bedrijf. Of in verband met het verrichten van handenarbeid.
- Als je de zaken onrechtmatig onder je hebt. Bijvoorbeeld gestolen goederen.
- Als de schade bestaat uit verlies, diefstal of vermissing van geld, papieren met geldwaarde, bankpassen, chipcards of creditcards. Wij betalen ook niet voor de schade die daarvan het gevolg is.
- Als de schade is ontstaan aan motorrijtuigen, (sta)caravans, vouwwagens, motor- en zeilvaartuigen (waaronder zeilplanken) en luchtvaartuigen.

### Toelichting

Met 'zaken onder zich hebben' bedoelen wij bijvoorbeeld: Het lenen, gebruiken, bewaren, behandelen, bewerken en vervoeren van zaken van anderen dan de verzekerde(n).

### Let op

Er is een aantal situaties waarin je wél verzekerd bent voor schade aan zaken die je onder je hebt (opzicht). Hieronder lees je welke situaties dat zijn.

### Gehuurde woning in Nederland

Ben je aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door brand aan de gehuurde woning die je bewoont? En staat deze woning in Nederland? Dan betalen wij maximaal € 175.000 per gebeurtenis. Je bent ook verzekerd voor schade aan de gehuurde woning en de daarbij behorende bebouwingen die is veroorzaakt door zaken die door jou of in jouw opdracht zijn gemonteerd aan deze woning. Denk bijvoorbeeld aan schade door een antenne, vlaggenstok of zonwering. Wij vergoeden deze schade alleen als je als huurder aansprakelijk bent voor deze schade.

### Gehuurd vakantieverblijf in het buitenland

Is er schade door brand aan de gehuurde vakantiewoning in het buitenland en/of de inboedel die daarbij hoort? En ben je aansprakelijk voor deze schade? Dan ben je hiervoor verzekerd. Hoeveel betalen wij voor schades die in artikel 3.1 niet worden genoemd?

Ben je aansprakelijk voor schade aan zaken die jij, of iemand namens jou, onder je hebt? En is de situatie waarin de schade is ontstaan niet in artikel 3.1 beschreven? Dan betalen wij de schade toch. Wij betalen maximaal € 20.000 per gebeurtenis.

3.2 Is er sprake van schade met of door een motorrijtuig?

Ben je de eigenaar, bezitter, houder, bestuurder of gebruiker van een motorrijtuig? En ben je aansprakelijk voor schade die met of door dit motorrijtuig is ontstaan en/of veroorzaakt? Dan ben je hiervoor niet verzekerd.

### Let op

Er is een aantal situaties waarin je wél verzekerd bent voor schade die is ontstaan en/of veroorzaakt met of door een motorrijtuig. Hieronder lees je welke situaties dat zijn.

### Passagier

Je bent verzekerd in de situatie dat je aansprakelijk bent voor schade die je veroorzaakt als passagier van dat motorvoertuig.

### Joyriding

Wij verzekeren de schade die is veroorzaakt tijdens joyriding, waarvoor je aansprakelijk bent. Maar alleen als de persoon die de schade heeft veroorzaakt jonger is dan 18 jaar. Wij betalen niet voor schade in geval van

- Diefstal of verduistering van het motorrijtuig.
- Joyriding, zonder dat daaraan geweldpleging vooraf is gegaan en er voor het motorrijtuig een aansprakelijkheidsverzekering is gesloten.

Is er schade aan het motorrijtuig waarmee het joyriden plaatsvond? Dan is deze verzekerd voor een maximumbedrag van € 12.500. Was dit motorrijtuig een brom- of snorfiets? Dan betalen wij alleen een vergoeding als de persoon die de schade heeft veroorzaakt jonger is dan 16 jaar. Met joyriding bedoelen wij: Elk onrechtmatig gebruik van een motorrijtuig, waarbij het niet de bedoeling is om zich dit motorrijtuig toe te eïgenen.

### Motorrijtuigen van huispersoneel

Veroorzaakt het huispersoneel van de verzekeringnemer schade met zijn eigen motorrijtuig? En ben je hiervoor als werkgever aansprakelijk? Dan betalen wij deze schade ook.

### Bijzondere motorvoertuigen

Je bent verzekerd voor aansprakelijkheid voor schade die is veroorzaakt met of door:

- Maaimachines, kinderspeelgoed of soortgelijke kleine voertuigen die met een motor voortbewogen worden. Een voorwaarde is wel dat deze voertuigen niet harder dan tien kilometer per uur kunnen rijden.

- Modelauto's die je op afstand kunt bedienen.
- Motorrijtuigen zonder kentekenplicht, waarvoor geen rijbewijs nodig is en die niet harder rijden dan zes kilometer per uur. Zo'n motorvoertuig moet bedoeld zijn als vrijetijdsbesteding en om buiten de wegen te gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan een cross-trike, golfkarretje en strand- of zandbuggy of blowkart.
- Een fiets met elektrische trapondersteuning (elobike).

### 3.3 Is er schade met of door vaartuigen?

Ben je de eigenaar, bezitter, houder, bestuurder of gebruiker van een vaartuig? En ben je aansprakelijk voor schade die met of door dit vaartuig is ontstaan en/of veroorzaakt? Dan ben je hiervoor niet verzekerd.

#### Let op!

Er is een aantal situaties waarin je wél verzekerd bent voor schade die is ontstaan en/of veroorzaakt met of door een vaartuig. Hieronder lees je welke situaties dat zijn.

#### Roeiboten, kano's, zeilplanken en op afstand bedienbare modelboten

Wij verzekeren de aansprakelijkheid voor schade die is veroorzaakt met of door roeiboten, kano's, zeilplanken en modelboten die je op afstand kunt besturen. Ook ben je verzekerd voor aansprakelijkheid voor schade aan personen en zaken die is veroorzaakt met of door zeilboten met een zeiloppervlakte van maximaal 16 m<sup>2</sup>. Ook als een zeil- of roeiboot een (buitenboord) motor heeft is de aansprakelijkheid voor schade verzekerd. Het vermogen van deze buitenboordmotor mag niet meer zijn dan drie kw (ongeveer vier pk). De schade aan vervoerde zaken betalen wij niet.

#### Passagier

Je bent verzekerd in de situatie waarin je schade veroorzaakt als passagier van een vaartuig. Maar brengen één of meer verzekerden elkaar schade toe? Dan betalen wij alleen de schade zoals is beschreven in artikel 2.3.1. En is er schade aan zaken die je als passagier onder je hebt? Dan betalen wij alleen voor de schade zoals is beschreven in artikel 3.1.

### 3.4 Is er schade met of door luchtvaartuigen?

Ben je de eigenaar, bezitter, houder, bestuurder of gebruiker van een luchtvaartuig? En ben je aansprakelijk voor schade die met of door dit luchtvaartuig is ontstaan en/of veroorzaakt? Dan ben je hiervoor niet verzekerd.

Met 'luchtvaartuigen' bedoelen wij ook

- Een luchtballon met een diameter van meer dan één meter als deze helemaal gevuld is.
- Een doelvliegtuig.
- Een kabelvlieger met een zeiloppervlakte van meer dan 1,5 m<sup>2</sup>.
- Een luchtschip.
- Een modelraket.
- Een modelvliegtuig van méér dan twintig kilo.

- Een valschermszweeftoestel.
- Een zeilvliegtuig.

#### Let op!

Je bent wél verzekerd voor de aansprakelijkheid voor schade die je veroorzaakt met of door

- Een kite of board tijdens kitesurfing of kitebuggyen.
- Deltavliegen, parasailen of parachutespringen.

### 3.5 Is er schade met of door wapens zonder vergunning?

Heb je géén vergunning voor wapens zoals bedoeld in de Wet wapens en munitie? Dan ben je niet verzekerd voor schade die is veroorzaakt door het bezit en/of gebruik hiervan.

#### Let op!

Heb je tijdens de jacht schade veroorzaakt door het bezit en/of het gebruik van vuurwapens? Dan ben je hiervoor alleen verzekerd als je het Jagersrisico hebt meeverzekerd. Als dit zo is, dan staat dit op je polis.

3.6 Heb je schade aan een persoon of zaak toegebracht door opzettelijk iets te doen of niet te doen? En heb je dat in strijd met het recht gedaan? Dan is je aansprakelijkheid voor deze schade en de schade die daarvan het gevolg is, niet verzekerd. Dit geldt ook als de schade is toegebracht door één of meer personen uit een groep, waar jij bij hoorde. Ook al deed je zelf niets. Het maakt ook niet uit dat jij of de anderen uit de groep, onder invloed was of waren van alcohol en/of drugs en/of medicijnen die het functioneren kunnen beïnvloeden.

Met opzet bedoelen wij: dat je iets doet of juist niet doet met de bedoeling om enige schade toe te brengen aan een persoon of een zaak. Het maakt niet uit dat de schade anders of groter is uitgevallen dan je je had voorgesteld.

### 3.7 Is er schade door seksuele gedragingen?

Niet verzekerd is jouw aansprakelijkheid voor schade die is veroorzaakt door, of voortkomt uit, jouw seksuele of seksueel getinte gedragingen van welke aard ook. Dit geldt ook als je in groepsverband betrokken was bij seksuele of seksueel getinte gedragingen van anderen. Ook al deed je zelf niets.

### 3.8 Ben je verhuisd naar het buitenland?

Wij betalen niet voor schade die wordt veroorzaakt als je geen vaste woonplaats meer hebt in Nederland. De verzekering eindigt dan automatisch na jouw vertrek. Bonaire, Sint Eustatius en Saba zien wij niet als Nederland.

### 3.9 Is er sprake van fraude?

Wij betalen niet voor schade die is ontstaan door fraude. Daarmee bedoelen wij dat er onwaarheden worden verteld om een schadevergoeding te krijgen. Komen wij daar achter en hebben wij al voor de schade betaald? Dan moeten het schadebedrag en de gemaakte onderzoekskosten worden terugbetaald. Ook als wij nog niet voor de schade hebben betaald, moet je de onderzoekskosten terug betalen. Wij doen aangifte bij de politie en

melden de fraude in de daarvoor bestemde registers. Je krijgt dan ook geen juridische hulp (meer).

- 3.10 Is er sprake van een atoomkernreactie of aardbeving? Wij betalen niet voor schade die is ontstaan en/of veroorzaakt door
- Een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan.
  - Een aardbeving of een vulkanische uitbarsting.
- 3.11 Is er sprake van georganiseerd geweld? Wij betalen niet voor schade die is ontstaan en/of veroorzaakt door georganiseerd geweld. Dit wordt ook wel molest genoemd. Hiermee bedoelen wij
- Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
  - Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
  - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
  - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
  - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
  - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.

#### 4 SCHADEBEHANDELING

- 4.1 Hoe regelen wij het afhandelen van de schade? Nadat er een schade bij ons is gemeld, kijken wij of je hiervoor bent verzekerd en stellen wij de aansprakelijkheid voor schade vast. Dit doen wij zelf of een schade-expert namens ons. Daarna kunnen wij besluiten om de schade rechtstreeks aan de benadeelde(n) te vergoeden of om een schikking met ze te treffen. Hierbij houden wij rekening met jouw belangen.
- 4.2 Wanneer moet je een vordering overdragen? Heb je vanwege de schade een vordering op een ander? Dan moet je deze vordering aan ons overdragen als wij dat willen.
- 4.3 Wat gebeurt er als er voor de schade ook één of meer andere verzekeringen zijn? Is de schade ook verzekerd op een andere verzekering? Dan verzekeren wij aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die je van de andere verzekering krijgt. Wij betalen dan het verschil. Dit doen wij ook als die andere verzekering jouw schade zou betalen als je onze verzekering niet had. Een eigen risico vergoeden wij niet.

## Voorwaarden SNS Verhaalsbijstand

Heb je gekozen voor SNS Verhaalsbijstand? Dan gelden hiervoor de onderstaande voorwaarden. Ook de Algemene Voorwaarden SNS Schadeverzekeringen en de Voorwaarden SNS Aansprakelijkheidsverzekering horen hierbij. Voor SNS Verhaalsbijstand maken wij gebruik van de kennis en ervaring van DAS. In de voorwaarden van de Verhaalsbijstand lees je

- Wat je van ons en DAS mag verwachten en wat wij van jou verwachten (pagina 8 en 9).
- Wanneer je juridische hulp kunt krijgen (pagina 9).
- Hoe het geven van juridische hulp in zijn werk gaat (pagina 9 en 10).

#### Wil je jouw verhaalsactie aanmelden?

#### Dan kun je dat op één van de onderstaande manieren doen.

Stuur graag direct de documenten mee die over het conflict gaan. Als je jouw zaak via de website of per e-mail aanmeldt, dan kun je de documenten scannen en als bijlage meesturen. En vermeld in alle gevallen dat je via SNS verzekerd bent en wat je polisnummer is.

- Online via: [das.nl/zaakaanmelden](https://das.nl/zaakaanmelden)
- Per e-mail: [intake@das.nl](mailto:intake@das.nl)
- Per post naar:  
DAS  
T.a.v. Team Intake Verhaal  
Postbus 23000  
1100 DM Amsterdam

#### 1 ALGEMEEN

- 1.1 Wat bedoelen wij met ...  
Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen jou en ons. Met jou bedoelen wij alle verzekerden. Wie dat zijn lees je in artikel 1.5 van deze voorwaarden.  
Met DAS bedoelen wij DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. gevestigd in Amsterdam, die voor ons deze verzekering uitvoert en aan jou de juridische hulp geeft die wij verzekeren. DAS is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 33110754 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000541. Onder Nederland verstaan wij het in West-Europa gelegen grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden en niet de overzeese bijzondere gemeenten, Bonaire, Sint Eustatius en Saba.
- 1.2 Wat mag je van ons en DAS verwachten?  
Je mag van ons en DAS verwachten dat wij je met respect behandelen. En dat wij ervoor zorgen dat DAS jou de verzekerde juridische hulp geeft waar je recht op hebt.

### 1.3 Wat verwachten wij en DAS van jou?

Wij verwachten van jou dat je zo snel mogelijk contact opneemt met DAS als je juridische hulp nodig hebt en gebruik wilt maken van je verzekering. Daardoor kan DAS je zo goed mogelijk helpen. Zo kan DAS voorkomen dat het conflict groter of ingewikkelder wordt.

Ook wordt van jou verwacht dat je meewerkt met DAS en de eventuele externe deskundige die DAS voor jou inschakelt. Dit houdt in dat je

- Alle informatie en documenten geeft die van belang zijn.
- Als dat wordt gevraagd, aantoont hoe groot het conflict is en wat je belang (in geld) hierbij is.
- Als DAS een externe deskundige heeft ingeschakeld die niet bij DAS in loondienst is, toestemming geeft dat DAS informatie over je zaak krijgt of kan inzien.
- Meewerkt aan een verzoek om in een strafzaak als civiele partij op te treden.
- Meewerkt bij het verhalen van de kosten van rechtsbijstand op een ander.
- Je correct opstelt tegenover de tegenpartij, de medewerkers van DAS en anderen die DAS heeft ingeschakeld.
- Niets doet wat nadelig is voor de rechtshulpverlening of de belangen van DAS.

### 1.4 Wat gebeurt er als je de afspraken niet nakomt?

Houd jij je niet aan de afspraken in deze voorwaarden en zijn wij en/of DAS daardoor benadeeld? Dan kan dit betekenen dat DAS jou (verder) geen juridische hulp geeft.

### 1.5 Wie zijn verzekerd?

Welke personen zijn verzekerd voor Verhaalsbijstand is afhankelijk van de gezinssamenstelling. Op jouw polis staat voor welke gezinssamenstelling deze Verhaalsbijstand geldt. In artikel 2.2 van de voorwaarden van de Aansprakelijkheidsverzekering lees je per gezinssamenstelling wie verzekerd is. Ook jouw nabestaanden zijn verzekerd. Maar alleen de nabestaanden voor wie je een erkende zorg- of onderhoudsplicht heeft. Zij ontvangen dan juridische hulp als jouw overlijden te maken heeft met een gebeurtenis die via deze verzekering verzekerd is. De juridische hulp heeft dan betrekking op het vorderen van een voorziening in de kosten van levensonderhoud.

## 2 JOUW VERZEKERING

### 2.1 Waarvoor ben je verzekerd?

Met de SNS Verhaalsbijstand krijg je juridische hulp bij het verhalen van schade die iemand anders dan de verzekerde(n) aan jou heeft toegebracht. Met schade bedoelen wij: Schade die is ontstaan door letsel of aantasting van de gezondheid van jou en/of de overige verzekerde personen. Ook als zij hierdoor overlijden. De schade die daaruit voortvloeit, valt hier ook onder. Is er sprake van zo'n soort schade? Dan krijg je of verleent DAS ook juridische hulp bij het verhalen van de geleden materiële schade. De gebeurtenis waardoor de schade is ontstaan moet in Nederland hebben plaatsgevonden.

DAS vergoedt de kosten voor deze juridische hulp ongeperkt. Kies je ervoor om in een procedure geen gebruik te maken van de juridisch specialist van DAS maar van een door jouzelf gekozen rechtshulpverlener? Dan geldt er in sommige gevallen een maximum bedrag en moet je soms een eigen risico betalen. Hierover lees je meer in artikel 3.2.

### 2.2 Wanneer heb je recht op juridische hulp?

Deze verzekering geeft juridische hulp bij het verhalen van jouw schade die aan jou als privépersoon is toegebracht. Dus niet voor verhaalsacties die te maken hebben met schade die is ontstaan bij jouw activiteiten als zelfstandige of met je eigen kantoor of praktijk. En ook niet voor verhaalsacties die te maken hebben met activiteiten waarmee je geld verdient. Het maakt daarbij niet uit of je wel of niet in loondienst bent.

### Deskundigen rapport

Is het niet duidelijk of iemand jou schade heeft toegebracht die je kunt verhalen? Dan moet je dat aantonen. Dat kan met een rapport van een deskundige. In dit rapport moet staan wie de schade heeft veroorzaakt en hoe deze is ontstaan. En wat hiervan voor jou de gevolgen zijn. Blijkt uit het rapport duidelijk dat je een verhaalbare schade hebt? Dan vergoedt DAS jou de kosten van dit rapport.

### Gebeurtenis

Met 'gebeurtenis' bedoelen wij een voorval of reeks van voorvallen die de oorzaak is van het conflict.

De juridische hulp die je krijgt bestaat uit rechtsbijstand of een juridisch advies. DAS geeft jou juridische hulp als je verzekerd bent op het moment dat:

- De gebeurtenis plaatsvond. En
- Het conflict ontstond. En
- Je de hulp voor het eerst nodig hebt.

En natuurlijk geldt dat, toen je de verzekering afsloot, je nog niet begreep (of kon begrijpen) dat je juridische hulp nodig zou hebben. DAS geeft jou ook juridisch advies als er nog geen conflict is, maar wel dreigt.

### Samenhangende conflicten

Het kan zijn dat je meer conflicten hebt die met elkaar samenhangen. Of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben. Dan ziet DAS al deze conflicten samen als één conflict.

### Jouw belang bij de verhaalsactie

Je krijgt alleen juridische hulp als de door jou geleden schade minimaal € 450 is. Worden de kosten van de behandeling van jouw zaak hoger dan jouw schade? Dan kan DAS beslissen om je een bedrag ter hoogte van jouw schade te geven en daarmee de zaak te sluiten. Als DAS vindt dat je geen redelijke kans meer hebt om gelijk te krijgen, dan stopt DAS helemaal met de hulp.

### Meerdere belanghebbenden

Voer, na toestemming van DAS, samen met (een aantal) andere belanghebbenden collectief actie via een externe deskundige? Dan vergoedt DAS jouw aandeel in de kosten van de collectieve actie. Jouw aandeel wordt berekend door de totale kosten van de collectieve actie te delen door het totaal aantal belanghebbenden.

### 2.3 Welke kosten zijn wel en niet verzekerd?

#### Interne kosten

Je krijgt juridische hulp van deskundige medewerkers die in loondienst zijn van DAS. De kosten voor juridische hulp van deze medewerkers worden onbeperkt vergoed. Ook als de deskundige medewerkers van DAS jou bijstaan in een gerechtelijke of administratieve procedure.

#### Externe kosten

DAS betaalt ook andere kosten die volgens DAS nodig zijn voor de juridische hulp in jouw conflict. Deze kosten noemt DAS externe kosten. DAS betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke externe kosten. En DAS betaalt nooit meer externe kosten dan het verzekerde maximumbedrag.

#### Voor externe kosten geldt verder het volgende

- Kosten van deskundigen die niet bij DAS in loondienst zijn (externe deskundigen of externe rechtshulpverleners), betaalt DAS alleen als DAS de externe deskundige of externe rechtshulpverlener een opdracht geeft. Als je zelf een externe deskundige of externe rechtshulpverlener hebt ingeschakeld, betaalt DAS de kosten daarvan dus niet.
- Voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op jouw verzoek door DAS een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld, gelden maximale vergoedingen per procedure. DAS betaalt voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener maximaal € 5.000. Voor bestuursrechtelijke en sociaal-verzekeringsrechtelijke procedures geldt dit bedrag voor twee instanties tezamen. Dit bedrag is exclusief btw. Kun je de btw niet verrekenen? Dan betaalt DAS daarnaast ook nog de btw over dit bedrag.
- DAS betaalt de kosten van een externe deskundige die DAS namens jou heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren om de opdracht uit te voeren.
- DAS betaalt de kosten van een professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) die DAS voor jou heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren. DAS betaalt alleen jouw deel van de kosten en niet het deel van de andere partij.
- DAS betaalt de kosten van getuigen in een rechtszaak. Maar alleen als de rechter deze kosten heeft toegewezen.
- DAS betaalt de proceskosten, waarvan de rechter uiteindelijk heeft bepaald dat jij deze moet betalen.

- DAS betaalt de reiskosten en verblijfkosten die je maakt omdat je bij een rechter in het buitenland moet komen. Maar alleen als de advocaat het zeer wenselijk vindt dat je daar verschijnt. En ook alleen als je dit vooraf met DAS hebt overlegd.
- DAS betaalt de kosten die moeten worden gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren. Dit zijn bijvoorbeeld de kosten van een deurwaarder of beslaglegging.

#### Welke kosten betaalt DAS niet?

Zijn er kosten gemaakt die je van iemand anders kunt terugkrijgen? Of van een andere verzekering? Dan schiet DAS deze kosten aan jou voor. Als je deze kosten later van iemand anders of een andere verzekering terugkrijgt, moet je het bedrag dat DAS heeft voorgesloten, aan DAS terugbetalen. Dat geldt ook voor proceskosten die je volgens een definitief vonnis ontvangt en buitengerechtelijke (incasso)kosten die aan jou worden betaald.

#### Wanneer moet je een eigen risico betalen aan DAS?

Je moet een eigen risico van € 250 betalen als je wilt dat DAS een door jou gekozen externe rechtshulpverlener inschakelt om namens jou een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. Als je de procedure laat uitvoeren door een deskundige medewerker van DAS hoef je dit bedrag niet te betalen. En dat hoef je ook niet als het volgens wet- en regelgeving verplicht is om voor een gerechtelijke procedure een advocaat in te schakelen (verplichte procesvertegenwoordiging). DAS geeft pas opdracht aan de externe rechtshulpverlener die je hebt gekozen als DAS van jou het eigen risico heeft ontvangen.

### 2.4 Wanneer kun je géén gebruikmaken van de verhaalsbijstand?

DAS geeft je geen (verdere) rechtsbijstand:

- Als je je niet houdt aan je verplichtingen uit de voorwaarden van deze verzekering. Bijvoorbeeld omdat je DAS niet in de gelegenheid hebt gesteld om het conflict met je tegenpartij, zonder een procedure (in der minne) op te lossen, terwijl dit in redelijkheid van je verlangd kon worden. Maar ook als je niet zo goed mogelijk samenwerkt met de deskundige medewerker in dienst van DAS of met een externe deskundige of rechtshulpverlener die DAS heeft ingeschakeld. Of als je bewust onjuiste informatie aan DAS geeft.
- Als het conflict bewust door jou is veroorzaakt. Bijvoorbeeld als je iets deed terwijl je had moeten begrijpen dat hierdoor een conflict zou ontstaan. Of als je juist een conflict had kunnen voorkomen maar dat bewust niet hebt gedaan.
- Als je je niet houdt aan de verplichtingen van deze verzekering. En hierdoor ons en/of DAS benadeelt. Bijvoorbeeld als je te laat jouw verzoek om juridische hulp indient en DAS je alleen kan helpen door meer kosten te maken of inspanningen te doen.



- Als de schade het gevolg is van een aardbeving, vulkanische uitbarsting, atoomkernreactie of molest (gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of mouterij).
- Als je schade hebt geleden tijdens het besturen van een motorrijtuig of luchtvaartuig. Of van een vaartuig met een oppervlakte van meer dan 16 m<sup>2</sup> en/of met een (buitenboord) motor met een vermogen van meer dan drie kw (ongeveer vier pk).
- Als de personen die via deze verzekering zijn verzekerd, schade op elkaar willen verhalen

### 3 INDEXEREN

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) berekent elk jaar een indexcijfer voor de Consumentenprijzen voor alle huishoudens. Dit indexcijfer is voor ons belangrijk. Algemene kostenstijgingen bepalen voor een deel de schadelast van jouw verzekering. Met het indexcijfer van het CBS berekenen wij ieder jaar opnieuw de premie van jouw Verhaalsbijstand. Is het nieuwe indexcijfer hoger? Dan verhogen wij je premie. Is het nieuwe indexcijfer lager? Dan verlagen wij je premie. De nieuwe premie gaat in op de eerste dag van het nieuwe verzekeringsjaar.

### 4 RECHTSHULPVERLENING

#### 4.1 Hoe verleent DAS de juridische hulp?

Nadat je de schade bij DAS hebt gemeld, kijkt DAS of je hiervoor verzekerd bent en wat de mogelijkheden zijn. Je krijgt juridische hulp van een deskundige medewerker die in loondienst is van DAS. Deze medewerker overlegt met jou over de kans op een goed resultaat en of dat wat jij wenst ook haalbaar is.

DAS overlegt altijd rechtstreeks met de verzekerde die de juridische hulp heeft aangevraagd. Behalve als DAS met die verzekerde daarover andere afspraken heeft gemaakt. DAS stuurt alle post naar het adres dat je het laatst hebt opgegeven. Het is daarom belangrijk dat je een adreswijziging direct aan de juridisch specialist doorgeeft.

#### 4.2 Het inschakelen van externe deskundigen

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

#### Wanneer mag je zelf een externe rechtshulpverlener kiezen?

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

Voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op jouw verzoek door DAS een externe deskundige of externe rechtshulpverlener is ingeschakeld geldt het volgende

- 1 DAS betaalt de noodzakelijke en redelijke behandelkosten (honorarium inclusief kantoorkosten en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure. DAS betaalt voor deze behandelkosten maximaal € 5.000. Dit bedrag is exclusief BTW. Kun je de BTW niet verrekenen? Dan betaalt DAS ook de BTW over maximaal dit bedrag.
- 2 Daarnaast geldt dat je een eigen risico moet betalen van € 250. Pas nadat DAS dit eigen risico heeft ontvangen, zal DAS de opdracht geven aan de externe rechtshulpverlener die jij hebt aangewezen.

Ook als de partij waarmee je een conflict hebt rechtsbijstand krijgt van DAS, mag je zelf een rechtshulpverlener kiezen. In dat geval geldt geen maximum en hoef je geen eigen risico te betalen. Als een externe rechtshulpverlener wordt ingeschakeld, dan gelden de volgende regels

- 1 DAS beslist of het nodig is om een externe rechtshulpverlener in te schakelen bij de behandeling van jouw conflict.
- 2 DAS overlegt altijd eerst met jou, voordat DAS de opdracht geeft aan een externe rechtshulpverlener.
- 3 DAS geeft altijd namens jou de opdracht aan de externe rechtshulpverlener. Jij geeft hiervoor automatisch toestemming aan DAS, doordat je deze verzekering hebt afgesloten. Deze toestemming kun je niet intrekken.
- 4 Wil je tijdens de behandeling van jouw conflict veranderen van externe rechtshulpverlener? Dat hoeft DAS niet toe te staan. Ook hoeft DAS in hetzelfde conflict niet aan meer dan één externe rechtshulpverlener een opdracht te geven.
- 5 Is er een externe rechtshulpverlener ingeschakeld? 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 jouw conflict. DAS is niet aansprakelijk voor eventuele fouten van deze externe rechtshulpverlener.
- 6 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.
- 7 Bij een zaak voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land zijn ingeschreven.

## Belangrijk!

Alleen DAS mag namens jou opdracht geven aan een externe rechtshulpverlener of een externe deskundige. Als je dit toch zelf doet, betaalt DAS de kosten voor deze externe rechtshulpverlener of externe deskundige niet.

### 4.3 Zijn de kosten voor juridische hulp hoger dan jouw financieel belang

Dan mag DAS beslissen om jou een bedrag betalen dat gelijk is aan jouw financieel belang. Daarmee stopt dan het geven van juridische hulp. DAS stopt ook met het geven van juridische hulp als je geen redelijke kans meer hebt om gelijk te krijgen.

### 4.4 Wat gebeurt er als de tegenpartij niet kan betalen?

Is het waarschijnlijk dat degene die jou schade heeft toegebracht, minimaal drie jaar niet in staat is om jou deze schade te vergoeden? Dan betaalt DAS deze schade aan jou. DAS vergoedt jou in zo'n geval maximaal 1.250 euro. Het moet dan wel vaststaan dat je recht hebt op deze vergoeding. Ook moet vaststaan dat je de schade niet op een andere manier vergoed kunt krijgen.

### 4.5 Wat gebeurt er als je een meningsverschil hebt met DAS over de aanpak van het conflict? Het kan zijn dat jij en de deskundige medewerker van DAS van mening blijven verschillen over de regeling van het conflict dat je bij DAS gemeld hebt, namelijk

- Over de vraag of jouw zaak haalbaar is; of
- Over de manier waarop jouw zaak juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld. Je kunt dan gebruik maken van de 'geschillenregeling'. Deze werkt als volgt

1 Je verzoekt DAS schriftelijk om het meningsverschil voor te leggen aan een advocaat van jouw keuze.

2 DAS verzoekt deze advocaat dan om zijn oordeel te geven. Hiervoor krijgt hij alle belangrijke documenten. Als je dit wilt kun je ook zelf jouw standpunt toelichten.

3 Het oordeel van de advocaat is bindend voor DAS. De kosten van het oordeel zijn voor DAS. Deze tellen niet mee voor het maximumbedrag van kosten waarvoor je verzekerd bent.

4 DAS gaat verder met het geven van de rechtsbijstand en volgt daarbij het oordeel van de advocaat.

5 DAS kan besluiten de behandeling over te dragen aan een externe rechtshulpverlener. Maar de opdracht wordt nooit verstrekt aan de advocaat die het oordeel heeft gegeven of aan een collega van hetzelfde kantoor.

6 Ben je het oneens met het oordeel van de advocaat? Dan kun je de zaak zelf voortzetten. De kosten en het risico zijn dan voor jou. Hoe en met wie je dit doet bepaal je zelf. Krijg je vervolgens deels of helemaal gelijk in deze zaak? Dan betaalt DAS alsnog de kosten voor juridische hulp. Maar alleen als een externe rechtshulpverlener jouw conflict heeft behandeld. DAS betaalt alleen de noodzakelijke én

redelijke kosten, zoals vermeld onder 'Externe kosten' in artikel 2.3 van deze voorwaarden, tot maximaal het verzekerde externe kostenmaximum.

7 Je kunt geen gebruikmaken van deze geschillenregeling als je het oneens bent met de manier waarop jouw zaak wordt aangepakt door een externe rechtshulpverlener of een andere externe deskundige die DAS heeft ingeschakeld. Je kunt geen gebruik maken van deze geschillenregeling als je het oneens bent met de manier waarop jouw zaak wordt aangepakt door een advocaat of een andere externe deskundige die DAS heeft ingeschakeld.

### 4.6 Wat gebeurt er als je vindt dat je schade hebt geleden door de juridische hulp van DAS?

Vind je dat je schade hebt geleden door of als gevolg van de juridische hulp van DAS? Dan kun je DAS daarvoor aansprakelijk stellen. De kosten die je hierbij maakt, moet je in principe zelf betalen. DAS heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Wordt er vastgesteld dat je inderdaad schade hebt geleden door of als gevolg van de juridische hulp van DAS? Dan is het schadebedrag dat je ontvangt, nooit hoger dan het bedrag waarvoor DAS verzekerd is via de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Het eigen risico wordt nog bij het bedrag opgeteld. Een kopie van de polis kun je bij DAS inzien. Wij en DAS zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door of in verband met het werk van een externe deskundige die DAS heeft ingeschakeld.

### 4.7 Wat kun je doen als je een klacht hebt?

In onze Algemene Voorwaarden SNS Verzekeringen lees je wat je moet doen als je een klacht heeft over (het tot stand komen van) de verzekering. Omdat DAS de juridische hulp uitvoert, gaat de klachtenafhandeling voor deze Rechtsbijstandverzekering anders dan in de Algemene Voorwaarden is beschreven.

## Heb je een klacht over de juridische hulp?

Bespreek deze dan eerst met jouw deskundige van DAS. Deze kijkt samen met jou hoe hij jouw bezwaren weg kan nemen. Kom je er samen niet uit? Dan kun je dat schriftelijk laten weten aan DAS. Verstuur je klacht dan naar het volgende adres

DAS

t.a.v. Servicemanagement

Postbus 23000

1100 DM Amsterdam

Je kunt jouw klacht ook indienen via de website van DAS: [www.das.nl/klantenservice](http://www.das.nl/klantenservice). Hier vind je ook meer informatie over de klachtenregeling. Ben je niet tevreden over hoe DAS jouw klacht oplost? Dan kun je mogelijk jouw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of aan de rechter. Het Kifid is toegankelijk voor consumenten en neemt een klacht pas in behandeling nadat je de klachtenregeling van DAS hebt doorlopen.

#### 4.8 Hoe gaat DAS om met jouw persoonlijke gegevens

Als je DAS om hulp vraagt, beschikken zij over jouw persoonlijke gegevens. Deze gegevens gebruikt DAS om vast te stellen of je recht hebt op hulp en om jou hulp te geven. Maar ook om fraude te voorkomen en te bestrijden en voor statistisch onderzoek. DAS houdt zich hierbij aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze code geldt voor alle verzekeraars in Nederland. Je kunt deze code nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)