

Woongarant Rechtsbijstand verzekeringen Algemene voorwaarden (06/08) |

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1. Onder Maatschappij wordt verstaan: DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd in Amsterdam, alsmede de gevolmachtigde agent Insura Quest B.V., tevens handelend onder de naam Woongarant. De volmacht is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017626. Insura Quest BV is gevestigd te Heiloo aan de Kennemerstraatweg 131 (postadres: postbus 309, 1850 AH Heiloo).

1.2. Rechtsbijstand houdt in:

- a.** het behartigen van de juridische belangen van de verzekerde die in een geschil betrokken is geraakt. Hieronder wordt verstaan:
 - het adviseren van de verzekerde over zijn rechtspositie en over de mogelijkheden het door hem gewenste resultaatte behalen;
 - het voeren van verweer tegen (strafrechtelijke) vorderingen;
 - het geldend maken van vorderingen of het namens de verzekerde indienen en verdedigen van verzoeken en bezwaarschriften;
 - het ten uitvoer leggen van vonnissen, beschikkingen of arbitrale uitspraken.
- b.** het vergoeden of voorschieten van de kosten van rechtsbijstand, die voortvloeien uit de bovengenoemde activiteiten, zoals nader omschreven in artikel 6.

Artikel 2 Adviesservice

Voorzover de bijzondere polisvoorwaarden daarop aanspraak geven, verstrekt DAS ook als er geen sprake is van een geschil juridisch advies aan de verzekerde.

Artikel 3 Het verzekerde risico en de gebeurtenis

3.1. Verzekerd is het risico dat een verzekerde in een geschil moet voorzien in een eigen behoefte aan rechtsbijstand ten gevolge van een gebeurtenis, mits voldaan wordt aan beide onderstaande voorwaarden:

- a.** de gebeurtenis, het geschil en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand doen zich voor gedurende de looptijd van de verzekeringsdekking;
- b.** de gebeurtenis, het geschil en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtsbijstand konden bij de aanvang van de verzekeringsdekking redelijkerwijs niet worden voorzien.

3.2. Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het geschil. In geval van het verhaal van schade is het schadeveroorzakende voorval de gebeurtenis. Een gebeurtenis waarvan de verzekerde niet op de hoogte was en ook niet op de hoogte behoefde te zijn, kan niet worden aangemerkt als oorzaak van het geschil. Bij twijfel is het aan de verzekerde dit aan te tonen.

3.3. Een samenhangend geheel van geschillen die voortvloeien uit een gebeurtenis wordt beschouwd als één geschil.

3.4. De omvang van de dekking wordt nader bepaald door hetgeen op of bij het polisblad en in de toepasselijke bijzondere polisvoorwaarden wordt vermeld.

Artikel 4 De wachttijd

4.1. DAS verleent geen rechtsbijstand als het geschil zich heeft voorgedaan binnen drie maanden na de ingangsdatum van de verzekering. Ingeval van een arbeidsrechtelijk geschil is deze termijn zes maanden en in een geschil over onteigening twaalf maanden.

4.2. De wachttijd geldt op overeenkomstige wijze voor een na de ingangsdatum van de verzekering afgesloten aanvullende dekking.

4.3. De wachttijd geldt niet als de verzekering direct aansluit op een soortgelijke verzekering waaraan de verzekerde bij voortbestaan dezelfde rechten had kunnen ontleen.

Artikel 5 De verlening van de rechtsbijstand

5.1. De rechtsbijstand wordt verleend door deskundigen in loondienst van DAS, tenzij DAS besluit de verlening van de rechtsbijstand of een deel daarvan over te dragen aan een externe deskundige. Voorzover de deskundige in loondienst van DAS de rechtsbijstand verleent, overlegt DAS met de verzekerde over de wijze van behandeling en informeert hem over de haalbaarheid van het gewenste resultaat.

5.2. Als er geen redelijke kans (meer) is het gewenste resultaat te bereiken, wordt de rechtsbijstandverlening gestaakt.

5.3. De hoogte van een eventueel verschuldigd eigen risico wordt op of bij het polisblad vermeld.

5.4. DAS is bevoegd geen (verdere) bijstand te verlenen als het belang van de zaak niet opweegt tegen de (verder) te maken kosten van rechtsbijstand. DAS stelt dan een bedrag beschikbaar dat gelijk is aan het belang van de zaak.

5.5. Als het naar het oordeel van DAS noodzakelijk is de behandeling of een deel daarvan over te dragen aan een externe deskundige, is uitsluitend DAS bevoegd om, na overleg met de verzekerde, opdrachten daartoe te verstrekken.

5.6. Als DAS een opdracht geeft aan een advocaat om de belangen van de verzekerde in een gerechtelijke of administratieve procedure te behartigen, volgt DAS de keuze van de verzekerde. Als de zaak in Nederland dient, komen alleen advocaten die in Nederland zijn ingeschreven of kantoor houden in aanmerking. Dient de zaak in het buitenland dan moet de advocaat bij het gerecht in het betreffende land zijn ingeschreven. In alle andere gevallen bepaalt DAS de keuze.

5.7. De opdrachten worden steeds namens de verzekerde gegeven. De verzekerde machtigt DAS hiertoe onherroepelijk. DAS is niet verplicht om in het kader van eenzelfde verzoek om rechtsbijstand aan meer dan één advocaat (al dan niet in loondienst van DAS) of (andere) externe deskundige een opdracht te verstrekken. Voorzover de rechtsbijstand wordt verleend door een advocaat die niet in loondienst is van DAS, treedt DAS slechts op als financier van de daarmee gemoeide kosten overeenkomstig de bepalingen die op deze verzekering van toepassing zijn.

5.8. De aansprakelijkheid voor schade door of in verband met de verlening van rechtsbijstand door deskundigen in loondienst van DAS is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering. Een kopie van de polis met voorwaarden ligt ter inzage bij DAS. DAS is niet aansprakelijk voor schade door of in verband met de werkzaamheden van een door DAS ingeschakelde externe deskundige.

5.9. Als naast de verzekerde ook andere belanghebbenden actie (willen) voeren, is DAS bevoegd in plaats van het verlenen van rechtsbijstand door een deskundige in haar loondienst:

a. één externe deskundige in te schakelen die aan alle belanghebbenden gezamenlijk rechtsbijstand verleent, of

b. de door de belanghebbenden gezamenlijk gemaakte kosten van rechtsbijstand naar evenredigheid aan de verzekerde te vergoeden.

Artikel 6 De kosten van rechtsbijstand

6.1. DAS vergoedt de volgende kosten van rechtsbijstand:

a. alle interne kosten: de kosten van de deskundigen in loondienst van DAS;

b. de volgende externe kosten:

– de kosten van de externe deskundigen die door DAS worden ingeschakeld, voorzover deze kosten noodzakelijk gemaakt zijn voor de uitvoering van de opdracht;

– dat deel van de kosten van een door DAS ingeschakelde mediator, dat voor rekening van de verzekerde komt voorzover deze kosten naar het oordeel van DAS noodzakelijk zijn voor de verlening van de mediation;

– de kosten van getuigen voorzover door een rechter toegewezen;

- de proceskosten die ten laste van de verzekerde blijven of waartoe hij in een onherroepelijk vonnis is veroordeeld;
- de noodzakelijke, in overleg met DAS te maken reis- en verblijfkosten van de verzekerde als zijn persoonlijk verschijnen voor een buitenlandse rechter is bevolen of dringend gewenst wordt door de ingeschakelde advocaat;
- de kosten die verbonden zijn aan de ten uitvoerlegging van een vonnis.

6.2. DAS schiet de kosten voor die op grond van een contractuele of wettelijke bepaling verhaald, verrekend of door anderen vergoed kunnen worden. Als deze voorgeschoten kosten daadwerkelijk verhaald, verrekend of door anderen vergoed zijn, komen deze aan DAS toe.

6.3. Niet voor vergoeding komen in aanmerking:

- a. de kosten die beneden een overeengekomen eigen risico blijven;
- b. de in lid 1 sub b bedoelde externe kosten die het verzekerde kostenmaximum per geschil te boven gaan.

Artikel 7 Verplichtingen van de verzekerde

7.1. De verzekerde die een verzoek om rechtsbijstand wil doen, meldt zijn verzoek zo spoedig mogelijk na het ontstaan van het geschil aan bij DAS.

7.2. Als twijfelachtig is of het verzoek om rechtsbijstand van de verzekerde betrekking heeft op een geschil, moet de verzekerde de aanwezigheid van een geschil aantonen door een deskundigenrapport. Dit rapport moet uitsluitend geven over de feitelijke gevolgen van de gebeurtenis en over de oorzaak en veroorzaker van het geschil. Geeft het rapport voldoende grond voor het verlenen van rechtsbijstand, dan vergoedt DAS de kosten van het rapport.

7.3. De verzekerde die om rechtsbijstand verzoekt, verleent alle medewerking aan DAS of aan de ingeschakelde externe deskundigen. Dit houdt in ieder geval in dat hij:

- a. alle gegevens en stukken verstrekt die op zijn verzoek betrekking hebben;
- b. op verzoek van DAS de omvang van het geschil en/of het (financieel) belang aannemelijk maakt;
- c. DAS machtigt de stukken die een externe deskundige over zijn verzoek ter beschikking heeft in te zien;
- d. zich desgevraagd civiele partij stelt in een strafzaak en meewerkt aan het verhalen van de gemaakte kosten van rechtsbijstand op derden;
- e. verplicht is om alle medewerking te verlenen en/of om zijn rechten aan DAS over te dragen om de gemaakte of nog te maken kosten op derden te verhalen;
- f. alles nalaat wat de belangen van DAS kan schaden.

7.4. De verzekerde is verplicht de door DAS voorgeschoten kosten, voorzover hij die ontvangt, te restitueren aan DAS. Daaronder worden onder andere verstaan de door de verzekerde ontvangen buitengerechtelijke kosten, de bij een onherroepelijk vonnis toegewezen proceskosten en de voor de verzekerde verrekenbare BTW.

Artikel 8 De uitsluitingen

DAS verleent geen (verdere) rechtsbijstand in de gevallen die omschreven zijn in de toepasselijke bijzondere voorwaarden. Daarnaast verleent DAS geen rechtsbijstand:

- a. als de verzekerde in strijd met de verzekeringsvoorwaarden handelt en de belangen van DAS daardoor schaadt. Daarvan is in ieder geval sprake als hij zijn verzoek om rechtsbijstand zó laat heeft aangemeld dat DAS alleen maar met meer inspanningen of meer kosten rechtsbijstand zou kunnen verlenen;
- b. als het geschil een gevolg is van natuurrampen, atoomkernreacties of molest (onder molest worden de omstandigheden en gebeurtenissen verstaan zoals omschreven in de tekst van het Verbond van Verzekeraars, op 2 november 1981 gedeponneerd bij de griffie van de Rechtbank in Den Haag onder nr. 136, waaronder gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer, munitie, sabotage en terrorisme); Als het geschil direct of indirect verband houdt met terrorisme, preventieve maatregelen danwel handelingen of gedragingen ter

voorbereiding van terrorisme of preventieve maatregelen, wordt wel rechtsbijstand verleend indien en voorzover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT), waar DAS zich voor het terrorismerisico heeft herverzekerd, dekking verleent. Het clausuleblad terrorismedekking en het protocol afwikkeling claims bij terrorismeschaden van de NHT zijn van toepassing. De tekst hiervan wordt u op verzoek toegezonden of kunt u nalezen op www.terrorismeverzekerder.nl of op www.das.nl. In aanvulling op artikel 7 vervalt de aanspraak op rechtsbijstand als het verzoek om bijstand niet is gedaan binnen twee jaar nadat de NHT heeft beslist dat er sprake is van een terrorismeschade.

- c.** als het geschil verband houdt met het besturen van een voer- of vaartuig, terwijl de bestuurder niet bevoegd was dit te besturen. DAS doet hierop geen beroep als in een strafzaak de vervolging geen betrekking heeft op het onbevoegd besturen of als de verzekerde die het verzoek om rechtsbijstand doet, niet wist en redelijkerwijs niet kon weten dat de bestuurder onbevoegd bestuurde;
- d.** in een geschil tussen een verzekerde en DAS, dan wel in een geschil over de uitleg en/of uitvoering van deze verzekeringsovereenkomst (DAS vergoedt echter alsnog de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand als de verzekerde in een onherroepelijk vonnis gelijk krijgt);
- e.** als het geschil het beoogde of zekere gevolg is van het handelen of nalaten van de verzekerde of als hij het ontstaan daarvan of van de behoefte aan rechtsbijstand willens en wetens heeft geaccepteerd om enig voordeel te behouden of te behalen;
- f.** in een strafzaak als de gebeurtenis een (voorwaardelijk) opzetdelict inhoudt, dan wel als de verzekerde willens en wetens heeft gehandeld. Als bij het einde van de zaak deze omstandigheden afwezig blijken te zijn, vergoedt DAS alsnog de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand, overeenkomstig artikel 6;
- g.** in geschillen die zijn ontstaan doordat de verzekerde instaat voor verplichtingen van anderen of doordat een vordering of verplichting van een ander op hem is overgegaan;
- h.** in fiscale of fiscaalrechtelijke geschillen met (overheids)instanties. Hieronder vallen ook geschillen over heffingen en heffingsvrije hoeveelheden (bijvoorbeeld mest- /melkquota), retributies, bijdragen, leges, invoerrechten en accijnzen;
- i.** voorzover de verzekerde voor de behartiging van zijn belangen aanspraak kan maken op een aansprakelijkheidsverzekering.

Artikel 9 Belangenconflicten

Er is sprake van een belangenconflict als beide partijen in een geschil aanspraak maken en hebben op rechtsbijstand door DAS. In dat geval geldt het volgende:

- a.** bij een geschil tussen de verzekeringnemer en één van de medeverzekerden op één polis verleent DAS alleen rechtsbijstand aan de verzekeringnemer;
- b.** bij een geschil tussen twee medeverzekerden op één polis verleent DAS alleen rechtsbijstand aan de verzekerde die door de verzekeringnemer is aangewezen;
- c.** bij een geschil tussen twee verzekerden op twee verschillende polissen hebben beide verzekerden recht op rechtsbijstand door een advocaat naar eigen keuze. DAS vergoedt de kosten hiervan overeenkomstig artikel 6.

Artikel 10 De geschillenregeling

10.1. Als de verzekerde het oneens blijft met het oordeel van DAS over de regeling van het geschil waarvoor hij beroep op de verzekering heeft gedaan, dan kan hij DAS schriftelijk verzoeken dit meningsverschil voor te leggen aan een advocaat naar zijn keuze.

10.2. DAS legt dan dit meningsverschil, met alle relevante stukken, voor aan de gekozen advocaat en verzoekt hem zijn oordeel te geven. Desgewenst verwoordt de verzekerde ook zelf nog eens het meningsverschil. Het oordeel van de advocaat is bindend voor DAS. De kosten zijn voor rekening van DAS en komen niet ten laste van het verzekerde kostenmaximum.

10.3. De verlening van rechtsbijstand wordt door DAS voortgezet in overeenstemming met het oordeel van de advocaat, tenzij de verzekerde op dat moment te kennen geeft dat hij gebruik wil maken van het bepaalde in lid 5 van dit artikel.

10.4. Als DAS de behandeling overdraagt aan een externe deskundige, mag de opdracht niet aan de advocaat die het bindende oordeel heeft gegeven of aan een kantoorgenoot worden verstrekt.

10.5. Als verzekerde zich niet met het oordeel van de advocaat kan verenigen, kan hij de zaaksbehandeling voor eigen rekening en risico voortzetten. Wordt hij daardoor alsnog geheel

of gedeeltelijk in het gelijk gesteld, dan betaalt DAS alsnog de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand, overeenkomstig het bepaalde in artikel 6.

10.6. Deze geschillenregeling is niet van toepassing op een meningsverschil over de regeling van het geschil tussen de verzekerde en een advocaat of een door DAS ingeschakelde externe deskundige.

Artikel 11 Verjaring

Het recht om een meningsverschil zoals in artikel 10 lid 1 is beschreven of een meningsverschil over de uitleg of toepassing van de polisvoorwaarden aan een rechter voor te leggen, verjaart na verloop van zes maanden, nadat DAS haar standpunt schriftelijk bekend heeft gemaakt.

Artikel 12 Kennisgevingen, correspondentie en betalingen

12.1. Mededelingen door DAS aan de verzekeringnemer worden rechtsgeldig gedaan aan het laatst door hem opgegeven adres of aan het adres van zijn assurantieadviseur.

12.2. Het overleg over de zaaksbehandeling wordt steeds met en door de verzekerde gevoerd, tenzij anders met de verzekerde, de assurantieadviseur of de gevolmachtigde agent is overeengekomen.

12.3. DAS kan bevrijdend betalen aan de assurantieadviseur van verzekeringnemer.

Artikel 13 Persoonsgegevens

13.1. De bij de aanvraag of wijziging van een verzekering en de bij een verzoek om rechtsbijstand verstrekte persoonsgegevens worden door DAS, respectievelijk Insura Quest B.V. verwerkt voor het aangaan of uitvoeren van de verzekering en het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties. Hieronder vallen ook het voorkomen en bestrijden van fraude alsmede activiteiten gericht op de vergroting van het klantenbestand.

13.2. De gedragscode 'Verwerking Persoonsgegevens Verzekeringsbedrijf' is van toepassing. In deze gedragscode worden rechten en plichten van partijen bij de gegevensverwerking vermeld. De volledige tekst is op te vragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon 070 - 3338777.

Artikel 14 Premiebetaling en betaling van het eigen risico

14.1. De verzekeringnemer moet de premie, de kosten en de assurantiebelasting vooruit betalen, uiterlijk op de laatste dag van de termijn die in de nota wordt genoemd. Als de verzekeringnemer het verschuldigde niet tijdig betaalt of weigert te betalen en de verzekeringnemer is op dit verzuim geweest, wordt voor geschillen die daarna ontstaan geen dekking meer verleend. De verzekeringnemer moet het verschuldigde vermeerderd met rente en de incassokosten alsnog betalen. De dag nadat het verschuldigde is ontvangen begint de dekking weer.

14.2. Als is overeengekomen dat de betaling van de jaarlijks verschuldigde premie in meer dan één termijn plaatsvindt en het verschuldigde is niet tijdig betaald, vervalt bovendien deze betalingsregeling en wordt ook de premie voor de resterende termijn(en) onmiddellijk volledig verschuldigd.

14.3. Als uit het polisblad blijkt dat een eigen risico verschuldigd is, moet de verzekerde dit betalen zodra DAS, dan wel gevolmachtigde, daarom verzoekt, uiterlijk op de laatste dag van de termijn die in de nota wordt genoemd. Als niet binnen de genoemde termijn betaald is, is de verzekerde vanaf de eerste dag na deze termijn wettelijke rente en incassokosten verschuldigd. Bovendien is DAS dan bevoegd geen verdere rechtsbijstand te verlenen naar aanleiding van het betreffende verzoek om rechtsbijstand.

14.4. Bij beëindiging van de verzekering, anders dan wegens kwade trouw van de verzekerde, wordt de premie over de termijn waarin de verzekering niet meer van kracht is, inhouding van administratiekosten aan de verzekeringnemer terugbetaald.

Artikel 15 Wijziging van premie en/of voorwaarden

15.1. De maatschappij heeft het recht de premie en/of voorwaarden van groepen van verzekeringen tussentijds en bloc te wijzigen en deze verzekering hieraan aan te passen. DAS brengt de verzekeringnemer schriftelijk op de hoogte van zo'n wijziging. De verzekeringnemer is dan bevoegd de verzekering op te zeggen overeenkomstig artikel 16 lid 2 sub c. Als DAS, respectievelijk Insura Quest binnen de daar genoemde termijn van dertig dagen geen opzegging heeft ontvangen, wordt de verzekeringnemer geacht in te stemmen met de voorgestelde wijziging.

15.2. DAS is bevoegd de tarieven jaarlijks aan te passen overeenkomstig de stijging van de consumentenprijsindex voor alle huishoudens van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Artikel 16 > Duur en einde van de verzekering

16.1. Geldigheidsduur van de verzekering

- a. De verzekering is aangegaan voor de duur die in het polisblad vermeld staat.
- b. De verzekering wordt steeds stilzwijgend voor eenzelfde termijn verlengd, tenzij deze wordt beëindigd zoals hieronder aangegeven.

16.2. De verzekeringnemer is bevoegd de verzekering op te zeggen:

- a. schriftelijk, tegen de contractvervaldatum, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden;
- b. binnen twee maanden nadat een gebeurtenis die voor DAS tot verlening van rechtsbijstand kan leiden, door een verzekerde is gemeld. De verzekering eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum, zij het niet eerder dan twee maanden na dagtekening;
- c. als hij een voorstel tot wijziging van premie en/of voorwaarden niet accepteert. Dit geldt alleen als het een premieverhoging en/of een dekkingsbeperking betreft. De verzekeringnemer moet dan schriftelijk en binnen een termijn van 30 dagen na de premievervaldatum aan gevolmachtigde opzeggen. De verzekering eindigt dan op de premievervaldatum om 24.00 uur;
- d. binnen twee maanden nadat DAS respectievelijk gevolmachtigde, een beroep heeft gedaan op de niet-nakoming van de mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekering. De verzekering eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum.

16.3. DAS, respectievelijk gevolmachtigde is bevoegd de verzekering op te zeggen of voor te stellen deze tegen een andere premie en/of voorwaarden voort te zetten:

- a. schriftelijk, tegen de contractvervaldatum, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden;
- b. binnen twee maanden nadat een gebeurtenis die voor DAS tot verlening van rechtsbijstand kan leiden, door een verzekerde is gemeld. De verzekering eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum, zij het niet eerder dan twee maanden na dagtekening;
- c. tussentijds met een opzegtermijn van twee maanden als de premie, kosten en belasting niet tijdig zijn betaald en als de verzekeringnemer op dit verzuim is gewezen;
- d. binnen twee maanden na de ontdekking dat verzekeringnemer de mededelingsplicht bij het aangaan van de verzekering niet is nagekomen en de verzekeringnemer daarbij heeft gehandeld met de opzet DAS te misleiden dan wel dat DAS de verzekering bij kennis van de ware stand van zaken niet onder dezelfde voorwaarden zou hebben gesloten. De verzekering eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum.

16.4. De verzekering eindigt bovendien:

- a. zodra de verzekeringnemer niet meer in Nederland woont of gevestigd is;
- b. door het overlijden of faillissement van de verzekeringnemer, ingeval van een bedrijf, bovendien door opheffing daarvan.

Artikel 17 Toepasselijk recht en klachtenregeling

17.1. Op deze rechtsbijstandverzekering is het Nederlandse recht van toepassing. DAS onderschrijft de Gedragscode Verzekeraars en richt zich op de naleving ervan. De tekst ligt ter inzage bij DAS.

17.2. Klachten en geschillen die betrekking hebben op de totstandkomingen uitvoering van deze verzekeringsovereenkomst kunnen worden voorgelegd aan de directie van Insura Quest Bv., respectievelijk de directie van DAS. Wanneer het oordeel van DAS voor de verzekerde niet bevredigend is, kan hij zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 0900 3 552 248 (€ 0,10 p/min). Deze mogelijkheid geldt alleen voor consumenten. Wanneer de verzekerde geen gebruik wil of kan maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheid, of de behandeling of de uitkomst hiervan niet bevredigend vindt, kan hij het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Bij deze klachtenregeling zijn van bijzonder belang de artikelen 8 sub d en 11.