

Rechtsbijstandverzekering

RVP 112019 001VUZ

Verzekeringsafspraken Rechtsbijstandverzekering Verzekeruzelf

In dit document zijn de afspraken opgenomen die horen bij de Rechtsbijstandverzekering van Verzekeruzelf. Het is voor u en ons belangrijk dat u op de hoogte bent van deze afspraken. Wij raden u aan deze goed door te lezen. In de begrippenlijst leggen we de betekenis van een aantal gebruikte woorden uit. De begrippenlijst is opgenomen aan het einde van deze verzekeringsafspraken.

Uw verzekering bestaat uit:

- uw polisblad (hierop kunnen ook clausules staan);
- de algemene afspraken;
- de verzekeringsafspraken.

Polisblad

Op het polisblad staan de verzekeringsgegevens zoals bijvoorbeeld de begindatum van uw verzekering en voor welke dekkingsonderdelen u heeft gekozen. In de verzekeringsafspraken noemen wij deze dekkingsonderdelen “modules”. Op iedere module zijn de Algemene afspraken en Verzekeringsafspraken van toepassing.

Algemene afspraken

Hierin leest u algemene afspraken over de verzekering. U leest hierin bijvoorbeeld wanneer uw verzekering begint en wanneer deze eindigt. Of wanneer u de premie moet betalen en hoe wij omgaan met uw persoonlijke gegevens.

Verzekeringsafspraken Rechtsbijstandverzekering

In de verzekeringsafspraken leest u informatie over deze verzekering. Bijvoorbeeld wat wij van u verwachten als u een conflict heeft, voor welke conflicten u recht heeft op juridische hulp en voor welke conflicten niet.

De Rechtsbijstandverzekering bestaat uit modules. Er zijn verzekeringsafspraken die gelden voor alle modules en er zijn afspraken die alleen gelden voor een bepaalde module.

Inhoudsopgave

Algemene afspraken	4
1. Wie zijn wij?	4
2. Wie is de verzekeringnemer?	4
3. Wanneer kunt u de verzekering afsluiten?	4
4. Wie zijn verzekerd?	4
5. Uw verzekering	4
6. In welke landen bent u verzekerd?	4
7. Wat mag u van ons verwachten?	5
8. Wat verwachten wij van u?	5
9. Begin en einde van de verzekering	6
10. Veranderen van de verzekering	7
11. De premie	7
12. Tot wanneer kunt u uw conflict melden?	7
13. Tot wanneer kunt u reageren op onze afwijzing om juridische hulp te geven?	7
14. Heeft u recht op een andere uitkering of rechtshulp?	8
15. Wat is niet verzekerd?	8
16. Wat is fraude?	8
17. Privacy en gebruik van uw gegevens	9
18. Onze communicatie met u	9
19. Bent u niet tevreden?	9
20. Welk recht is op uw verzekering van toepassing?	10
21. Sanctiewetgeving	10
22. Begrippenlijst algemeen	11
Verzekeringsafspraken Rechtsbijstandverzekering	14
1. Wie zijn wij?	14
2. Wie zijn de verzekerden?	14
3. Extra verzekerden	15
4. Waarvoor bent u verzekerd?	15
5. Wanneer bent u verzekerd?	16
6. In welke landen bent u verzekerd?	16
7. In welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?	16
8. In welke situaties krijgt u (juridisch) advies van ons?	16
9. Heeft u recht op juridische hulp bij strafbare feiten?	16
10. Heeft u een conflict met een andere verzekerde van ons?	17
11. Hebben meer personen hetzelfde conflict?	17

12.	In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?.....	17
13.	Welke hulp krijgt u bij een (dreigend) conflict?.....	17
14.	In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat?.....	18
15.	Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?.....	18
16.	Geldt er een wachttijd?.....	18
17.	Wanneer heeft u een eigen bijdrage?.....	18
18.	Welke (externe) kosten vergoeden wij?.....	19
19.	Wat vergoeden wij maximaal?.....	19
20.	Welke kosten vergoeden wij niet?.....	20
21.	Moet u een borgsom in het buitenland betalen?.....	20
22.	Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?.....	20
23.	Hoe werkt de geschillenregeling?.....	20
24.	Verskil van mening over de behandeling door een externe deskundige?.....	21
25.	Vindt u dat er een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict?.....	21
26.	In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons?.....	22
Module Consument & Wonen.....		23
27.	In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?.....	23
28.	In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?.....	24
29.	Eigen bijdrage?.....	24
30.	In welke landen bent u verzekerd?.....	24
Module Verkeer.....		25
31.	In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?.....	25
32.	In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?.....	25
33.	Eigen bijdrage?.....	25
34.	In welke landen bent u verzekerd?.....	25
Module Inkomen.....		26
35.	In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?.....	26
36.	In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?.....	26
37.	Eigen bijdrage?.....	26
38.	In welke landen bent u verzekerd?.....	26
Module Fiscaal & Vermogen.....		27
39.	In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?.....	27
40.	In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?.....	27
41.	Eigen bijdrage?.....	27
42.	Wat vergoeden wij maximaal?.....	28
43.	In welke landen bent u verzekerd?.....	28
	Begrippenlijst.....	29

Algemene afspraken

Dit zijn de algemene afspraken die van toepassing zijn op de rechtsbijstandverzekering die u als privépersoon of zakelijk afsluit bij Anker Insurance Company n.v.

Op uw polisblad staat welke verzekering u heeft afgesloten en welke verzekeringsafspraken voor u gelden. De verzekering is opgebouwd uit verschillende modules. Voor welke modules u heeft gekozen, kunt u lezen op uw polisblad.

Het is belangrijk dat deze afspraken duidelijk zijn voor u. Lees ze daarom goed door. Wij hebben sommige woorden onderstreept. U vindt de betekenis van deze woorden in de begrippenlijst.

De begrippenlijst vindt u aan het eind van deze algemene afspraken.

Om deze afspraken leesbaar te houden bedoelen wij met 'hij' ook 'zij' en met 'zijn' ook 'haar'.

1. Wie zijn wij?

Wij zijn Anker Insurance Company n.v. Wij zijn de verzekeraar. Als wij spreken over 'wij', 'ons' en 'onze', dan bedoelen wij de verzekeraar, de gevolmachtigd agent en Anker Rechtshulp b.v.

Het verlenen van rechtshulp is uitbesteed aan Anker Rechtshulp b.v.

2. Wie is de verzekeringnemer?

De verzekeringnemer is de persoon met wie wij deze verzekering afsluiten: dat bent 'u'.

Heeft u uit hoofde van uw bedrijf of beroep de verzekering afgesloten? Dan is de verzekeringnemer het bedrijf/de rechtspersoon die de verzekering heeft afgesloten. Dit staat op uw polisblad.

3. Wanneer kunt u de verzekering afsluiten?

U kunt de verzekering vanuit uw particuliere hoedanigheid alleen afsluiten als u in Nederland woont. Heeft u de verzekering vanuit uw zakelijke hoedanigheid afgesloten? De verzekering is alleen geldig als u in Nederland bent gevestigd en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Nederland.

Wij communiceren met u in het Nederlands.

4. Wie zijn verzekerd?

Dit is in ieder geval de verzekeringnemer. Maar dat kunnen ook andere personen zijn. Dit kunt u lezen in de verzekeringsafspraken.

Om deze afspraken leesbaar te houden gebruiken wij 'u' niet alleen als wij de verzekeringnemer bedoelen. Maar ook als wij de (andere) verzekerde(n) op de polis bedoelen.

5. Uw verzekering

Uw verzekering is een overeenkomst tussen u en ons. Het is een reeks afspraken die wij met u hebben gemaakt. Ze gelden voor u en ons. Deze afspraken staan op uw polisblad, in deze algemene afspraken en in de verzekeringsafspraken. Is er een verschil tussen het polisblad en de andere afspraken? Het polisblad en de clausules die voor uw verzekering gelden gaan voor. Dan gelden de verzekeringsafspraken en daarna pas de algemene afspraken.

6. In welke landen bent u verzekerd?

Het dekkinggebied is afhankelijk van welke module(s) u heeft afgesloten. De dekkinggebieden per module worden omschreven in de verzekeringsafspraken.

7. Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij:

- u zo goed mogelijk helpen;
- een verzekerd conflict zo snel mogelijk en zorgvuldig afhandelen;
- u (juridische) hulp bieden in de situaties, die zijn verzekerd op uw rechtsbijstandverzekering;
- ons inleven in uw situatie;
- uitgaan van wederzijds vertrouwen.

8. Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u:

- dat u ons altijd de juiste en volledige informatie geeft. U stuurt ons alle informatie die u heeft. Niet alleen bij het afsluiten van de verzekering maar ook bij een conflict waarvoor u juridische hulp vraagt;

Particulier

- dat u zo snel mogelijk wijzigingen doorgeeft als er iets verandert in uw persoonlijke situatie, waardoor het verzekerde risico wijzigt. In ieder geval binnen 30 dagen. Dit kan namelijk betekenen dat uw verzekering verandert;

Zakelijk

- dat u zo snel mogelijk veranderingen in uw situatie doorgeeft, waardoor het verzekerde risico wijzigt. In ieder geval binnen 30 dagen. Dit kan namelijk betekenen dat uw verzekering verandert;

De volgende veranderingen geeft u in ieder geval door:

- veranderingen in de aard van de bedrijfs- of beroepsactiviteiten van uw bedrijf zoals op het polisblad staat vermeld;
- betrokkenheid bij fusie, reorganisatie, overname, splitsing, staking of andere veranderingen in uw onderneming;
- wijziging van de rechtsvorm van het verzekerde bedrijf;
- verandering van eigenaar/eigenaren, bestuurders en vennoten;
- verandering in omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het verzekerde risico.

Hieronder vallen onder andere veranderingen in;

- het aantal of soort bedrijfsmotorrijtuigen;
- uw bedrijfsadressen. Hiermee bedoelen wij dat u wijzigingen van de bedrijfsadressen of bedrijfsuitbreiding aan ons moet doorgeven.
- verandering van de naam van uw bedrijf.

Let op: Meldt u een verandering niet of te laat? En doet u een beroep op uw verzekering? Dan beoordelen wij of de verzekering onveranderd voortgezet kan worden.

- is dit zo? Dan behoudt u uw rechten;
- is dit niet zo? En willen wij uw verzekering niet voortzetten of alleen voortzetten tegen een hogere premie en/of tegen andere afspraken? Dan nemen wij de zaak niet in behandeling of houden wij bij de behandeling van uw conflict rekening met deze andere afspraken en/of premie.
- dat u ons zo snel mogelijk laat weten dat u juridische hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld als bedreigd wordt met juridische maatregelen/procedures tegen u. U stuurt ons alle informatie die wij nodig hebben om uw conflict te behandelen. Dan kunnen wij u zo goed mogelijk helpen.
Als u juridische hulp wilt, dan meldt u uw zaak bij Anker Rechtshulp. U doet dit in ieder geval binnen drie jaar nadat u bekend wordt met de gebeurtenis die tot een beroep op uw verzekering kan leiden;
- dat u probeert een conflict te voorkomen;
- dat u alles doet om de gevolgen van het conflict te beperken;
- dat u zich aan de wet- en regelgeving houdt;
- dat u met ons meewerkt bij de behandeling van uw conflict.

Dat betekent bijvoorbeeld dat u:

- ons de mogelijkheid geeft om het conflict op te lossen zonder tussenkomst van een rechter;
- ons helpt om gemaakte kosten terug te krijgen. Bijvoorbeeld de kosten van de juridische hulp;
- aangifte doet bij de politie als wij hier om vragen;
- onze belangen niet schaadt.

Als u ons benadeelt, dan kunt u mogelijk geen beroep op uw verzekering doen. Dit kan betekenen dat wij uw zaak niet in behandeling nemen, de behandeling stoppen of kosten niet vergoeden (of terug vragen)

Als blijkt dat u ons bewust heeft misleid dan mogen wij de verzekering beëindigen. Zie hiervoor afspraak 16 ‘Wat is fraude?’ in deze algemene afspraken.

9. Begin en einde van de verzekering

Uw verzekering begint op de datum die op uw polisblad staat. Dit is de begindatum.

Heeft u zich bedacht en wilt u uw verzekering toch niet afsluiten? Dat is geen probleem. U kunt uw verzekering kosteloos beëindigen binnen 14 dagen nadat u de polis heeft gekregen. Heeft u uw premie al betaald? Dan krijgt u die natuurlijk van ons terug.

Hoe lang loopt uw verzekering?

Uw verzekering loopt standaard één jaar. Na dit jaar verlengen wij uw verzekering automatisch met een jaar. De datum waarop wij dit doen heet de verlengingsdatum.

Wanneer mag u uw verzekering beëindigen?

U mag uw verzekering na het eerste jaar op ieder moment beëindigen. De datum waarop dit gebeurt is de einddatum. U laat ons dit minimaal 30 dagen voor de einddatum weten. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur.

Wanneer stopt uw verzekering direct zonder een opzegging van u of ons?

Uw particuliere verzekering stopt direct als:

- u niet (meer) in Nederland woont of langer dan zes maanden in het buitenland bent;
- aan u surseance van betaling wordt verleend;
- u failliet gaat;
- u overlijdt. Is een van uw nabestaanden meeverzekerd op uw verzekering? En heeft hij/zij er belang bij de verzekering te houden? Dan kan uw nabestaande de verzekering op zijn/haar eigen naam door laten lopen.

Uw zakelijke verzekering stopt direct als:

- uw bedrijf niet meer in Nederland is gevestigd;
- aan u surseance van betaling wordt verleend;
- u failliet gaat;
- u overlijdt. Hebben uw nabestaanden er belang bij de verzekering te houden? Dan kunnen uw nabestaanden een verzoek indienen om de verzekering op zijn/haar eigen naam door laten lopen;
- u het bedrijf op de polis heeft opgeheven.

Is uw zakelijke verzekering beëindigd en heeft u ook een particuliere rechtsbijstandverzekering van ons? Als de particuliere rechtsbijstandverzekering wel aangehouden kan worden, dan komt de verleende premiekorting in verband met het afsluiten van een zakelijke- en particuliere rechtsbijstandverzekering te vervallen.

Soms willen wij uw verzekering beëindigen. Wij hanteren een opzegtermijn van minimaal twee maanden. In welke situaties mogen wij dit doen?

- op de verlengingsdatum van uw verzekering;
- na een verandering van uw situatie waardoor wij meer risico lopen en wij dit niet kunnen/willen verzekeren;
- als u heeft gefraudeerd bij aanvraag van de verzekering of bij het melden van een conflict. U leest hier meer over onder afspraak 16 ‘Wat is fraude?’.

U ontvangt van ons een brief waarin staat waarom en vanaf wanneer uw verzekering wordt beëindigd. Het kan zijn dat u hierdoor te veel premie heeft betaald. In dat geval krijgt u die premie terug. Behalve wanneer er sprake is van fraude. Dan houden wij de volledige premie.

10. Veranderen van de verzekering

In welke gevallen mogen wij uw verzekering veranderen?

Op de verlengingsdatum mogen wij de premie en de algemene- en verzekeringsafspraken van uw verzekering veranderen.

Wij mogen dit in een aantal gevallen ook op een ander moment doen. Dit is de wijzigingsdatum.

Wanneer mogen wij dit doen?

- als de gegevens op uw polisblad niet kloppen of als uw situatie verandert waardoor wij meer risico lopen;
- als de wet- of regelgeving verandert;
- als u meer dan gemiddeld om juridische hulp vraagt. U krijgt in dit geval eerst schriftelijk bericht. Wij geven u daarin de gelegenheid om uw claimgedrag aan te passen.

Gaan wij uw verzekering veranderen? Wij laten u dit minimaal 30 dagen voor de wijzigingsdatum weten. Deze wijzigingsdatum staat op het nieuwe polisblad dat u ontvangt. Het polisblad dat u eerder heeft gekregen is dan niet meer geldig.

Wat kunt u doen als wij uw verzekering veranderen?

U mag uw verzekering beëindigen. U kunt de verzekering beëindigen tot een maand na de datum waarop uw verzekering veranderd is. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur waarin u aangeeft de polis te willen beëindigen.

11. De premie

De premie staat op uw polisblad. U bent de premie verschuldigd op de premievervaldatum.

U mag de betaling van premies niet uitstellen of premies met elkaar verrekenen.

Betaalt u te laat? Dan informeren wij u over de achterstand in de premiebetaling en de gevolgen daarvan. U ontvangt dan altijd eerst nog een aanmaning en wordt gevraagd de premie alsnog te betalen. Na de aanmaning heeft u daarvoor nog 14 dagen de tijd.

Wat zijn de gevolgen als u te laat betaalt?

- u bent niet meer verzekerd als u uw premie 56 dagen na de premievervaldatum nog niet heeft betaald. Wij schorten de verzekering dan op;
- tijdens de periode dat de verzekering is opgeschort, heeft u geen recht op juridische hulp. Zaken die ontstaan in de periode van opschorting nemen wij niet in behandeling;
- u moet de premie, die u niet heeft betaald, nog steeds betalen. Daarnaast moet u ook wettelijke rente en incassokosten betalen;
- de dag nadat de premie, wettelijke rente en incassokosten alsnog op onze rekening ontvangen zijn, bent u weer verzekerd;
- wij kunnen uw verzekering beëindigen. In dat geval sturen wij u een brief. Hierin staat wanneer uw verzekering stopt. Wij laten u dit minimaal 14 dagen voor de einddatum weten.

12. Tot wanneer kunt u uw conflict melden?

U kunt een conflict binnen drie jaar, nadat u wist van de gebeurtenis, bij ons melden. Na drie jaar stopt uw recht op juridische hulp en kunt u geen beroep meer doen op uw verzekering voor dit conflict.

13. Tot wanneer kunt u reageren op onze afwijzing om juridische hulp te geven?

U heeft juridische hulp gevraagd. En wij hebben u schriftelijk laten weten geen juridische hulp te geven. Bent u het daar niet mee eens? Dan moet u dit binnen drie jaar nadat u onze afwijzing heeft gekregen, aan ons laten weten. Anders nemen wij het conflict niet meer in behandeling.

14. Heeft u recht op een andere uitkering of rechtshulp?

Wanneer er een andere verzekering is waarop u een beroep kan doen als deze verzekering niet zou hebben bestaan, dan zal Anker Rechtshulp geen juridische hulp geven. Dit geldt ook als u een vergoeding voor de door u geleden schade kan krijgen via een wettelijke of andere voorziening. Wij verwachten dat u de benodigde informatie over deze andere verzekeringsovereenkomst of voorziening aan Anker Rechtshulp verstrekt.

15. Wat is niet verzekerd?

Uw conflict kan het gevolg zijn van een gebeurtenis die niet verzekerd is. Dit gaat om de gebeurtenissen die veroorzaakt, ontstaan, verergerd of bevorderd zijn door:

- molest;
- atoomkernreactie;
- overstroming;
- aardbeving;
- opzet, grove schuld en bewuste roekeloosheid;
- Als het conflict bewust door u is veroorzaakt. Bijvoorbeeld als u iets deed terwijl u had moeten begrijpen dat hierdoor zeker een conflict zou ontstaan. Of als u juist een conflict had kunnen voorkomen maar dat bewust niet hebt gedaan.
- dat u zich niet houdt aan de afspraken die gelden voor uw verzekering;
- overtreding van de wet- en regelgeving;
- (sanctie)wet- en regelgeving: wij bieden geen dekking en keren niet uit als dit niet is toegestaan op grond van de nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving;
- terrorisme: wordt het conflict veroorzaakt door een terroristische actie? Dan krijgt u misschien geen juridische hulp. Terrorisme is verzekerd bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). U krijgt alleen juridische hulp van ons als het is verzekerd bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). Meer informatie hierover leest u in het clausuleblad Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze informatie op www.terrorismeverzekerd.nl.

In de verzekeringsafspraken staan nog meer situaties beschreven waarin een conflict niet verzekerd is. Of deze staan op uw polisblad vermeld.

16. Wat is fraude?

Fraude is opzettelijk onjuiste informatie verstrekken of juist informatie niet verstrekken, bedrog of misleiding. Wij gaan ervan uit dat u ons altijd juist, op tijd en volledig informeert. Bijvoorbeeld bij het afsluiten of veranderen van uw verzekering. Of bij het indienen van een verzoek om juridische hulp. Als wij denken dat u dit bewust niet heeft gedaan, kunnen wij een onderzoek uitvoeren of door anderen laten uitvoeren. Wij volgen hierbij onze fraudeprocedure. U kunt de procedure op onze website lezen.

Wij verwachten van u dat u aan dit onderzoek meewerkt. Doet u dit niet? Dan kunnen wij besluiten dat u geen beroep meer op uw verzekering kunt doen en kunnen wij uw verzekering beëindigen. Maar ook alle andere verzekeringen die u bij ons heeft. Wij laten u dit dan binnen twee maanden na de ontdekking van de fraude weten.

Na het uitvoeren van het onderzoek nemen wij een beslissing. U krijgt een brief met de resultaten van het onderzoek en onze beslissing. Is er duidelijk sprake van fraude? En hadden wij de verzekering niet gesloten als wij de waarheid hadden geweten? Dan mogen wij direct maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontdekken van de fraude:

- De behandeling van uw conflict weigeren, beperken of stoppen. Bent u het hier niet mee eens? U kunt uw verzekering binnen twee maanden na deze maatregel beëindigen;
- kosten die wij al gemaakt hebben om het recht op juridische hulp te bepalen en om uw conflict te behandelen bij u in rekening brengen;
- uw verzekering beëindigen;
- uitkeringen die wij onterecht aan u hebben betaald, van u teruggeisen.

Als wij (onderzoeks)kosten hebben gemaakt dan moet u die betalen aan ons. Wij stellen u direct aansprakelijk voor de gemaakte kosten. Ook kunnen wij fraude registreren in het centrale frauderegistratiesysteem van Stichting CIS. Meer informatie over Stichting CIS kunt u vinden op www.cis.nl. Daarnaast kunnen wij aangifte doen bij de politie.

17. Privacy en gebruik van uw gegevens

Aan wie geeft u uw gegevens? U geeft uw gegevens aan uw verzekeringsadviseur. Deze geeft uw gegevens weer door aan de gevolmachtigd agent die voor ons verzekeringen accepteert en administreert. De gevolmachtigd agent verwerkt uw gegevens. Hij verwerkt uw gegevens voor het kunnen uitvoeren van deze verzekeringsovereenkomst. U geeft ook uw gegevens door aan Anker Rechtshulp als u juridische hulp nodig heeft.

Er wordt zorgvuldig omgegaan met uw persoonlijke gegevens. Er worden alleen persoonlijke gegevens verwerkt als die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst. Wij houden ons hierbij aan de relevante wetgeving op het gebied van privacy en aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op www.verzekeraars.nl.

Wordt er digitaal gecommuniceerd? Bijvoorbeeld via internet, e-mail of telefoon. Dan mag deze communicatie digitaal worden vastgelegd. Als bewijs of om de service te verbeteren. U kunt deze informatie opvragen of inzien.

Uw gegevens worden gebruikt om:

- de aanvraag of wijziging van uw verzekering te verwerken;
- de relatie met u te onderhouden;
- statistisch onderzoek te doen;
- te voldoen aan de wet;
- fraude te voorkomen en te bestrijden;
- te zoeken en/of te melden in FISH, het frauderegistratiesysteem van Stichting CIS. Dit is een centraal registratiesysteem van alle Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. Wij kunnen uw persoonlijke gegevens in de databank van Stichting CIS opzoeken en registreren. Wij doen dit om meer te weten te komen over het verzekerde risico en om fraude te bestrijden. Meer informatie over Stichting CIS kunt u vinden op www.stichtingcis.nl;
- te beoordelen of u recht hebt op juridische hulp en om juridische hulp te verlenen;
- te beoordelen welke mogelijkheden er zijn om het door u gewenste resultaat te behalen in het (dreigende) conflict dat u aan ons heeft gemeld.

18. Onze communicatie met u

Wij communiceren met u via het laatst bij ons bekende (e-mail)adres of via het adres van uw verzekeringsadviseur. U moet een adreswijziging zo spoedig mogelijk doorgeven aan uw verzekeringsadviseur. Wanneer Anker Rechtshulp een conflict in behandeling heeft, moet u de adreswijziging ook aan haar doorgeven.

19. Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over uw verzekering of over ons? Wij komen graag met u in contact en proberen samen met u een oplossing te vinden. U kunt daarvoor contact opnemen met de medewerker die uw aanvraag, melding of conflict behandelt.

Klacht over de uitvoering van uw verzekering(en)?

Komen u en de behandelaar er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen. Wij volgen voor de behandeling van uw klacht onze klachtenprocedure. U kunt de procedure op onze website lezen. U kunt uw klacht sturen naar:

Anker Insurance Company n.v.
T.a.v. Klachtencoördinator
Antwoordnummer 8015
9700 VK Groningen
E-mail: klacht@anker.nl

Kifid voor particuliere verzekerden

Is uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost door ons? Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden na onze definitieve reactie op uw klacht sturen naar het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 333 8 999
www.kifid.nl

Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u het conflict ook voorleggen aan de rechter.

20. Welk recht is op uw verzekering van toepassing?

Op uw verzekering is het Nederlands recht van toepassing. Zijn u en wij het niet eens en gaat u naar de rechter? Dan is dit altijd een rechter in Nederland.

21. Sanctiewetgeving

Staat u of een andere belanghebbende op een nationale of internationale sanctielijst? Dan mogen wij geen verzekeringsovereenkomst met u sluiten. Er zijn nationale en internationale (sanctie)regels waaruit dit volgt. Wij toetsen dit regelmatig achteraf. Daarom geldt de hieronder vermelde 'opschortende voorwaarde'.

Opschortende voorwaarde

De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na toetsing. Uit die toetsing moet blijken dat het op grond van sanctiewet- of regelgeving niet verboden is om aan de belanghebbenden financiële diensten te verlenen.

Belanghebbenden zijn:

Particulier

- u;
- verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts)personen die voordeel zouden kunnen hebben van deze overeenkomst.

Zakelijk

- u;
- verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts)personen die voordeel zouden kunnen hebben van deze overeenkomst;
- vertegenwoordigers en gemachtigden van uw bedrijf;
- uiteindelijk financieel belanghebbenden bij uw bedrijf.

Komt u of een andere belanghebbende niet voor op een sanctielijst? Dan is de overeenkomst geldig vanaf de ingangsdatum die op het polisblad staat. Komt u of een andere belanghebbende wél voor op een sanctielijst? Dan is de verzekeringsovereenkomst niet geldig. Wij laten u dit schriftelijk weten.

Heeft u de polis ontvangen? En blijkt daarna dat u, de verzekerde(n) of andere belanghebbende(n) (alsnog) bent/is/zijn opgenomen op een nationale of internationale sanctielijst? Of dat er een handelssanctie voor de verzekerde goederen is? Maar hebben wij dit niet bij de periodieke toetsing vastgesteld? Dan geldt het volgende:

- is sprake van schade aan en/of verlies van zaken, waarin op grond van nationale of internationale regelgeving niet mag worden gehandeld? Dan geven wij geen juridische bijstand;
- mogen wij op grond van nationale of internationale regelgeving de (financiële) belangen van personen, ondernemingen, overheden en andere entiteiten niet verzekeren? Dan zijn deze belangen uitgesloten van de verzekering.

22. Begrippenlijst algemeen

Deze begrippenlijst hoort bij uw algemene afspraken. In uw algemene afspraken zijn bepaalde woorden onderstreept. U kunt hieronder lezen wat deze woorden betekenen.

Aardbeving

Schokkende of trillende beweging van een deel van de aardkorst ontstaan door krachten van binnenuit de aarde. Ze treden onder andere op in de buurt van een breukzone.

Anker Insurance Company n.v.

Anker Insurance Company n.v., gevestigd aan de Paterswoldseweg 812, 9728 BM te Groningen. Dit is de verzekeraar waarmee u de verzekering heeft afgesloten. Wij bedoelen in deze afspraken Anker Insurance Company n.v. als wij het over 'wij', 'ons' en 'onze' hebben. Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000661 en hebben een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB). U kunt meer informatie over ons opvragen via onszelf, www.afm.nl en www.dnb.nl.

Anker Rechtshulp b.v.

Anker Rechtshulp b.v. is de onafhankelijke organisatie die u juridische hulp geeft en is ook gevestigd aan de Paterswoldseweg 812, 9728 BM te Groningen. Met 'wij', 'ons' en 'onze' wordt ook bedoeld Anker Rechtshulp b.v.

Atoomkernreactie

Dit is iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusie, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

Bedrog

Het met kwade opzet misleiden van iemand.

Bewust

Met bewust bedoelen wij dat u expres iets heeft gedaan of juist niet gedaan heeft. Bijvoorbeeld als u iemand expres schade heeft toegebracht. Of als u een overtreding heeft gemaakt terwijl u wist dat u de wet overtrad.

Bewuste roekeloosheid

Bewust geen oog hebben voor de gevolgen en de gevaren van een handeling.

Clausule

Een clausule is een speciaal stuk tekst dat op uw polisblad staat. Waarvoor u bent verzekerd wordt door een clausule uitgebreid of beperkt. Een clausule is onderdeel van uw verzekering. Een clausule gaat voor op de verzekeringsafspraken.

Conflict

- a. Een verschil van mening tussen een verzekerde en een andere partij over de rechten en verplichtingen of mogelijke juridische gevolgen, die voortvloeien uit een gebeurtenis, waardoor een verzekerde behoefte aan rechtsbijstand heeft.
- b. Uit een gebeurtenis, of een reeks van gebeurtenissen, kunnen meerdere conflicten (met meerdere partijen) ontstaan. Een samenhangend geheel van conflicten beschouwen wij als één conflict, waarvoor één keer het kostenmaximum geldt.

Fraude

Met fraude bedoelen wij dat u ons bewust, expres of opzettelijk verkeerde informatie of niet alle informatie geeft. Bijvoorbeeld als u de verzekering afsluit of verandert. Of bij het melden of behandelen van een conflict.

Gebeurtenis

- a. Een gebeurtenis is een voorval of een reeks van voorvallen die zich plotseling en onvoorzien voordoet en die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het conflict.
- b. Wanneer er sprake is van met elkaar samenhangende gebeurtenissen, dan is het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks bepalend voor de vaststelling van het tijdstip van de gebeurtenis en daarmee bepalend voor de vraag of de gebeurtenis zich binnen de verzekeringsduur van de verzekeringsmodule heeft voorgedaan.

Gevolmachtigd agent

Het bedrijf dat als gevolmachtigd vertegenwoordiger van een verzekeraar het verzekeringsbedrijf uitoefent. De gevolmachtigd agent accepteert uw verzekering en maakt de polis op.

Grove schuld

Hiermee bedoelen wij dat u heel erg onvoorzichtig of onoplettend bent geweest. En dit is u zo te verwijten dat het lijkt of u het bewust, expres of opzettelijk heeft gedaan.

Misleiding

Dit is iemand bewust, expres of opzettelijk een verkeerde indruk geven.

Molest

Hiermee bedoelen wij een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of muiterij.

Deze zes vormen van molest en de definities daarvan, vormen een onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 is gedeponereerd bij de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag.

Nederland

Dit is het Koninkrijk der Nederlanden, dat gelegen is in Europa.

Hiermee bedoelen wij dus niet:

- de overzeese landen: Aruba, Sint Maarten en Curaçao;
- de overzeese gebieden: Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

Nederlands recht

Het Nederlands recht is het geheel van wet- en regelgeving in Nederland. Deze regels zijn vooral in wetten, verdragen en rechtspraak te vinden.

Opzet en roekeloosheid

Opzet

Er zijn verschillende vormen (gradaties) van opzet. In onze afspraken noemen wij deze allemaal 'opzet'. De meest verstrekkende vorm van opzet is opzet met de bedoeling iets te doen of te laten waarbij iemand weet wat de gevolgen daarvan zullen zijn.

Een voorbeeld. De boom van de buren zorgt voor schaduw in uw tuin. De buren willen de boom niet omzagen en u wilt zon in uw tuin. U zaagt daarom de boom om. Dit is opzettelijk handelen.

Het gaat bij deze vorm van opzet om het bewust (en dus opzettelijk) verrichten van een bepaalde handeling. Iemand handelt willens en wetens. Dit houdt in dat de persoon niet alleen weet wat hij doet, maar ook wil dat een bepaald gevolg intreedt. Hij wil bijvoorbeeld dat er schade wordt veroorzaakt en weet hoe hij dit moet doen.

Zoals hierboven is aangegeven, zijn er meerdere soorten opzet. Onder opzet valt bijvoorbeeld ook voorwaardelijke opzet. Dit is de lichtste vorm van opzet. Van voorwaardelijke opzet kan er sprake zijn als er schade wordt veroorzaakt door een persoon die dit niet beoogd of gewild heeft, maar de kans hierop wel op de koop heeft toegenomen. Hij wist of had kunnen weten dat er schade zou kunnen ontstaan.

Een voorbeeld. Jan kocht hondenvoer en voegde er vergif aan toe. Hij wilde daarmee de hond van zijn buurman Piet vergiften, omdat deze altijd zo blaft. Jan legde het hondenvoer in grasveld voor het huis waar buurman Piet zijn hond altijd uitlaat. De hond van een andere buurman at echter het voer op en overleed daardoor. De dood van die hond was niet het beoogde gevolg, maar de kans dat een andere hond ook van het hondenvoer zou kunnen eten en vergiftigd zou worden, was door de Jan aanvaard. Er was sprake van voorwaardelijke opzet.

Roekeloosheid

Het gaat bij roekeloosheid om gevaarlijk handelen, zonder dat er wordt nagedacht over de gevolgen. Als er sprake is van roekeloosheid dan heeft iemand zich écht onvoorzichtig heeft gedragen.

Roekeloosheid is de zwaarste vorm van schuld.

Bij deze begrippen verwijzen wij ook naar artikel 7:952 Burgerlijk Wetboek. Hierin staat:

“De verzekeraar vergoedt geen schade aan de verzekerde die de schade met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt”.

Overstroming

Overstroming door zee, rivieren, kanalen en andere vormen van natuurwater als gevolg van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen, oevers of andere waterkeringen, ook als de overstroming is veroorzaakt door storm.

Polisblad

Dit is het bewijs van uw overeenkomst met ons. Het is, samen met de algemene afspraken en de verzekeringsafspraken, de bevestiging van de gemaakte afspraken van uw verzekering.

Premie

Dit is het geldbedrag dat u met vaste regelmaat betaalt voor uw verzekering. In dit geldbedrag zitten ook kosten en de (wettelijke) assurantiebelasting.

Premievervaldatum

Dit is de datum waarop u de premie moet betalen.

Rechtsbijstandverzekering

Dit is een overeenkomst met Anker Insurance Company n.v. Dit is een overeenkomst die u recht geeft op rechtsbijstand voor verzekerde conflicten.

Terrorisme

Terrorisme is het, al dan niet in organisatorisch verband, plegen van of dreigen met geweld gericht op mensen, zaken of tegen de maatschappij. Het doel is politieke, religieuze of ideologische veranderingen af te dwingen.

U

Met u bedoelen wij de verzekeringnemer en/of alle personen die op de polis verzekerd zijn.

Wettelijke rente

Dit is de rente die een schuldeiser volgens de wet kan vorderen als de schuldenaar te laat betaalt. Het rentepercentage wordt door de Nederlandse staat vastgesteld.

Verzekeringsafspraken Rechtsbijstandverzekering

De verzekeringsafspraken bestaan uit algemene en specifieke verzekeringsafspraken. Algemene verzekeringsafspraken gelden voor ieder dekkingsonderdeel. De specifieke afspraken gelden per module en zijn aanvullend op de algemene verzekeringsafspraken.

1. Wie zijn wij?

Wij zijn Anker Insurance Company n.v. en Anker Rechtshulp b.v.

Anker Insurance Company n.v. is de verzekeraar. Anker Rechtshulp b.v. is de onafhankelijke organisatie die u juridische hulp geeft en juridische hulp uitvoert voor uw rechtsbijstandverzekering. Om deze afspraken leesbaar te houden bedoelen wij een van deze bedrijven als wij het over ‘wij’, ‘ons’ of ‘onze’ hebben.

2. Wie zijn de verzekerden?

Op uw polisblad staat wie juridische hulp kan vragen aan Anker Insurance Company n.v. Dus voor wie deze verzekering geldt. Dit kan voor u alleen zijn (eenpersoonshuishouden), maar ook voor uw gezinsleden (meerpersoonshuishouden).

Als u heeft gekozen voor de dekking “meerpersoonshuishouden” dan geldt deze verzekering voor:

- u, de verzekeringnemer;
- uw partner en ongehuwde kinderen met wie u samenwoont en die op hetzelfde woonadres in Nederland staan ingeschreven;
- uw ongehuwde kinderen die bij uw ex-partner wonen en die ook regelmatig bij u verblijven, voor zover zij niet onder een andere rechtsbijstandverzekering verzekerd zijn;
- uw ongehuwde kinderen die ergens anders in Nederland wonen en een voltijd dagstudie volgen;
- uw partner of minderjarig kind die in een verpleeg- of zorginstelling verblijft of woont;
- alle andere personen met wie u in gezinsverband samenwoont en die tot uw huishouden behoren. Voorbeelden zijn (schoon)ouders en grootouders;
- de au-pair die bij u in huis woont;
- logees tijdens hun verblijf bij u.

Met kinderen bedoelen wij ook uw pleeg-, stief- en adoptiekinderen.

Heeft u gekozen voor een alleenstaande dekking dan geldt deze verzekering voor:

- u, de verzekeringnemer.

3. Extra verzekerden

Naast u en uw gezin kan nog een aantal personen juridische hulp aan ons vragen. Maar alleen in speciale situaties.

Wie	Wanneer
Uw huishoudelijke personeel (zoals bijvoorbeeld de huishoudster of mantelzorger)	Als het <u>conflict</u> te maken heeft met het werk dat zij voor u doen. De juridische hulp geldt voor het verhalen van de door hen geleden materiële en letselschade op een ander die op grond van een <u>onrechtmatige daad</u> wettelijk aansprakelijk is voor deze <u>schade</u> .
Uw reisgenoten die vanuit Nederland met u meereizen op een vakantiereis die u heeft geboekt en die meeverzekerd zijn op de door u afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering. Deze dekking geldt niet voor groepsreizen	De juridische hulp geldt voor een conflict over: <ul style="list-style-type: none"> • de vakantie die u heeft geboekt; • het geboekte vervoer naar en van uw reisbestemming; • het gehuurde vakantieverblijf; • de door u afgesloten reis- en/of annuleringsverzekering; • het verhalen van de door hen geleden materiële en letselschade op een ander die op grond van een onrechtmatige daad wettelijk aansprakelijk is voor deze schade.
Uw nabestaanden	Als u overlijdt door een oorzaak waar iemand anders op grond van een onrechtmatige daad aansprakelijk voor is. De nabestaanden hebben dan recht op juridische hulp voor het verhalen van de kosten van levensonderhoud en de kosten van begrafenis of crematie op degene die wettelijk aansprakelijk is voor deze schade.
Indien de module Verkeer is meeverzekerd dan zijn ook passagiers en de bestuurder van uw motorrijtuig of (lucht)vaartuig verzekerd. De bestuurder alleen als deze bestuurder uw toestemming had	De juridische hulp geldt voor: <ul style="list-style-type: none"> • het verhalen van de door hen geleden materiële en letselschade op een ander die op grond van een onrechtmatige daad wettelijk aansprakelijk is voor deze schade; als zij worden vervolgd voor dood door schuld of voor letsel door schuld en niet ook voor een zwaarder misdrijf worden vervolgd.

In deze verzekeringsafspraken bedoelen wij met ‘u’ alle personen die op basis van uw rechtsbijstandverzekering bij ons juridische hulp aan kunnen vragen.

4. Waarvoor bent u verzekerd?

Uw verzekering kan uit vier verschillende modules bestaan:

- Consument & Wonen
- Verkeer
- Inkomen
- Fiscaal & Vermogen

De module Consument & Wonen vormt altijd de basis voor de verzekering en is dus altijd meeverzekerd. Welke modules u daarnaast nog meer heeft afgesloten staat op uw polisblad. U krijgt juridische hulp als u een verzekerd conflict heeft. In de algemene- en verzekeringsafspraken leest u hier alles over.

5. Wanneer bent u verzekerd?

U heeft recht op juridische hulp voor conflicten die voortvloeien uit uw particuliere activiteiten waarbij u een persoonlijk belang heeft. Dit betekent dat u in ieder geval géén recht op juridische hulp heeft voor conflicten die verband houden met:

- de (voorgenomen) uitoefening van een vrij beroep of een bedrijf;
- het verwerven van inkomsten buiten loondienst, zoals het uitvoeren van freelance opdrachten.
- activiteiten buiten loondienst die naar aard en omvang als bedrijfsmatig of beroepsmatig gezien moeten worden.

6. In welke landen bent u verzekerd?

U heeft recht op juridische hulp bij een gebeurtenis die is ontstaan binnen een bepaald gebied. Dit noemen wij het dekkinggebied. Het recht van dat land of gebied moet wel van toepassing zijn op uw conflict. Ook moet de rechter van dat land of gebied over uw conflict mogen oordelen.

7. In welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?

U heeft in een groot aantal situaties recht op juridische hulp. Voor alle situaties moet gelden dat:

- er een (dreigend) conflict is ontstaan door een gebeurtenis, en;
- de gebeurtenis en het daaruit voortvloeiende (dreigende) conflict zich voordoen binnen de looptijd van deze verzekering, en;
- de gebeurtenis, het conflict en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtshulp onzeker waren en redelijkerwijs niet konden worden voorzien bij het afsluiten of wijzigen van de verzekering. Een gebeurtenis of conflict is voorzienbaar als de verzekerde redelijkerwijs het besef kon hebben dat er iets zou kunnen gebeuren dat voor hem tot een conflict zou kunnen leiden, en;
- het conflict verzekerd moet zijn onder de dekking van een afgesloten module zoals op het polisblad staat aangegeven op het moment van de gebeurtenis, en;
- als wij van mening zijn dat het conflict niet in zijn geheel, maar gedeeltelijk onder de dekking valt, geven wij alleen juridische hulp of vergoeden wij alleen de kosten van juridische hulp voor het deel dat gedekt is. Wij vergoeden nooit meer dan het maximumbedrag voor externe kosten, zoals u kunt lezen in afspraak 19, en;
- uw financieel belang als gevolg van deze gebeurtenis en het (dreigende) conflict hoger is dan de franchise die op het polisblad vermeld staat. Voor de module Verkeer geldt geen franchise. Als uw financieel belang niet in geld is uit te drukken dan is deze afspraak niet van toepassing, en;
- wij denken dat het resultaat dat u wilt bereiken, haalbaar is. Blijkt tijdens de behandeling van uw conflict dat dit toch niet mogelijk is? Dan stoppen wij de juridische hulp. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u gebruik maken van de geschillenregeling, zoals u kunt lezen in de afspraken 22 en 23.

8. In welke situaties krijgt u (juridisch) advies van ons?

Wanneer uw (dreigend) conflict niet gedekt is op deze verzekering, ontvangt u van ons een eenmalig kort advies. Wij beoordelen een gebeurtenis op juridische gevolgen en/of mogelijkheden inclusief telefonisch advies (of per email) over de mogelijke oplossing van een (dreigend) conflict. Wij nemen geen contact op met de tegenpartij. Bent u het niet eens met ons standpunt over de dekking? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling. U vindt deze in de algemene afspraken.

9. Heeft u recht op juridische hulp bij strafbare feiten?

U krijgt geen juridische hulp als u verdacht wordt van of in verband wordt gebracht met strafbare feiten. Wij maken hierbij geen onderscheid tussen het straf- en bestuursrecht. Maar als de strafzaak heeft plaats gevonden in de Europese Unie vergoeden wij u in de volgende gevallen wel de kosten die u heeft gemaakt voor juridische hulp:

- als het Openbaar Ministerie (OM) in een brief heeft laten weten u niet verder te vervolgen;
- als de rechter u definitief van alle feiten vrijspreekt;
- als de rechter u definitief voor alle feiten ontslaat van rechtsvervolging.

Wij vergoeden dan achteraf de door u gemaakte redelijke en noodzakelijke kosten van de juridische hulp. De vergoeding wordt vastgesteld aan de hand van gespecificeerde declaraties en is tot maximaal de bedragen die genoemd staan in afspraak 19.

Let op: U heeft tot 30 dagen na de beslissing van de rechter of de officier van justitie de tijd om dit aan ons te melden. Wij kunnen dan nog kosten terugvragen van de overheid. Meldt u dit te laat aan ons? Dan vergoeden wij uw kosten niet.

Als u de strafzaak had kunnen voorkomen door een geldbedrag te betalen, zoals bijvoorbeeld een schikkingsvoorstel in verband met een verkeersovertreding, dan worden de kosten van de juridische hulp ook niet vergoed.

10. Heeft u een conflict met een andere verzekerde van ons?

- a. Heeft de verzekeringnemer een conflict met een andere verzekerde op deze verzekering (zie afspraken 2 en 3)? Dan heeft alleen de verzekeringnemer recht op juridische hulp.
- b. Hebben twee verzekerden op de verzekering een conflict? Dan kan één verzekerde gebruik maken van deze verzekering. De verzekeringnemer bepaalt wie van de juridische hulp gebruik mag maken.
- c. Heeft de partij waarmee u een conflict heeft ook recht op juridische hulp van ons? Dan mag u zelf een externe deskundige of advocaat kiezen volgens afspraak 15 'Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?'.

11. Hebben meer personen hetzelfde conflict?

Als u samen met meerdere personen belanghebbende bent bij een conflict en u wilt samen juridische stappen ondernemen, dan geldt het volgende:

- a. U kunt voor uw conflict juridische hulp krijgen van onze juristen. Ook kunnen wij u toestemming geven om samen met de andere belanghebbenden één externe deskundige in te schakelen. Wij vergoeden dan uw aandeel in de totale kosten van de behandeling door de externe deskundige. Voor het berekenen van uw aandeel wordt gekeken naar het aantal personen dat belang heeft bij de uitkomst van de gezamenlijke juridische actie.
- b. Als u zich al heeft aangesloten bij een partij die uw gezamenlijke belangen behartigt, bijvoorbeeld een claimstichting, dan zijn wij niet verplicht ons te houden aan de afspraken die u met deze partij heeft gemaakt.
- c. Spreekt u af dat een externe deskundige of een advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan betalen wij die extra beloning niet. Dit kunt u ook vinden in afspraak 20.

12. In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?

Soms is voor ons niet duidelijk of er een conflict is. Of wat het conflict precies inhoudt. Wij vragen u dit dan aan te tonen door een rapport van een deskundige. In dit rapport moet het volgende staan:

- a. Wat is het conflict?
- b. Wie heeft het conflict veroorzaakt?
- c. Waardoor is het conflict ontstaan?
- d. Wat zijn de (financiële) gevolgen hiervan?
- e. Is het resultaat dat u wilt bereiken juridisch haalbaar?

Als uit het rapport aantoonbaar naar voren komt, dat u een verzekerd conflict heeft en het resultaat dat u wilt bereiken haalbaar is, dan zullen wij de kosten van het rapport vergoeden.

13. Welke hulp krijgt u bij een (dreigend) conflict?

Wij werken volgens de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars. De volledige tekst van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand kunt u nalezen op www.ankerrechtsbijstand.nl. U krijgt juridische hulp van onze juristen. Zij stellen uw belang voorop en geven u passende juridische hulp.

Behandeling van uw (dreigend) conflict

- a. Als het (dreigend) conflict verzekerd is, dan gaat onze jurist beoordelen of dat wat u wilt bereiken een redelijke kans van slagen heeft en wat het best haalbare resultaat is. De jurist stelt vast wat de mogelijkheden en de risico's zijn en maakt een plan van aanpak.
- b. Onze juridische hulp kan onder andere bestaan uit adviseren, onderhandelen en procederen.
- c. Zijn de kosten van de behandeling van uw conflict hoger dan uw belang of schade? Dan kunnen wij besluiten uw conflict niet (verder) te behandelen. Wij vergoeden dan wel uw schade.
- d. Als wij dit nodig vinden kunnen wij, na overleg met u, de hulp van een externe deskundige inschakelen. Bijvoorbeeld een medisch adviseur, mediator of schade-expert.

Let op: Wij geven namens u de opdracht aan de externe deskundige. U mag dit niet zelf doen. De kosten van een externe deskundige vallen onder externe kosten. U leest hier meer over in de afspraken 18 en 19.

- e. Als uw conflict leidt tot een procedure, dan bespreekt onze jurist met u wie de juridische hulp in de procedure zal verlenen. Veel procedures kunnen door onze jurist worden gevoerd. U mag in bepaalde gevallen zelf bepalen of u juridische hulp van een externe deskundige, zoals een advocaat, wilt hebben. Hierover leest u meer in afspraak 15.

14. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat?

- a. Als u betrokken bent in een administratieve of gerechtelijke procedure mag u zich in de meeste gevallen laten bijstaan door onze jurist. U heeft in deze procedures ook het recht om zelf een externe deskundige, zoals een advocaat, te kiezen.
- b. In bepaalde procedures bent u verplicht om met bijstand van een advocaat te procederen; ook dan mag u deze advocaat zelf kiezen.
- c. Als u een conflict heeft met een tegenpartij die een beroep doet op een andere verzekering, die ook bij ons verzekerd is voor juridische hulp, mag u zelf een advocaat kiezen.
- d. Als u gebruik maakt van de geschillenregeling kunt u zelf de externe deskundige kiezen voor het geven van het bindend advies. Hiervoor gelden de afspraken 22 en 23.

15. Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?

- a. Hoe werkt het als u een advocaat of externe deskundige wilt inschakelen:
- U mag zelf kiezen wie u zal bijstaan. Uw eigen jurist kan u hierover adviseren.
 - Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk behandelen.
- b. De kosten van een procedure, zoals griffierechten, deurwaarderskosten en kosten van gerechtelijk deskundigen vallen ook onder de externe kosten.
- c. Wij geven alleen opdracht aan een advocaat of andere externe deskundige die bevoegd is in het betreffende land waar uw procedure plaats heeft.
- d. Wij besteden uw zaak maximaal aan één advocaat of andere externe deskundige uit.
- e. U geeft de advocaat of andere externe deskundige toestemming om ons te informeren over uw zaak.
- f. Wilt u na de uitspraak of beslissing van de rechter verder procederen of (juridische) maatregelen nemen? Dan zullen wij hiervoor vooraf toestemming moeten geven.
- g. Bij uitbesteding is uw zaak de verantwoordelijkheid van de advocaat of externe deskundige. Maakt deze een fout? Dan zijn wij hiervoor niet aansprakelijk. Wij zullen u ook geen juridische hulp geven voor uw conflict met de advocaat of de externe deskundige. U kunt hiervoor ook geen gebruik maken van de geschillenregeling.
- h. Als uw zaak is uitbesteed aan een advocaat of andere externe deskundige, dan kunt u geen gebruik meer maken van onze juristen, houden wij ons niet meer bezig met de behandeling van uw zaak en nemen wij de behandeling van uw zaak ook niet terug. Ook niet als de kosten voor deze uitbesteding meer zijn geworden dan de maximale vergoeding.

16. Geldt er een wachttijd?

U heeft vanaf de begindatum van uw verzekering recht op juridische hulp. U heeft dus geen wachttijd.

17. Wanneer heeft u een eigen bijdrage?

Het kan zijn dat er voor de behandelingen van een conflict een eigen bijdrage is afgesproken. Dit staat dan op het polisblad onder: "Eigen bijdrage".

- a. Als wij hebben vastgesteld dat u recht heeft op juridische hulp waarop een eigen bijdrage van toepassing is, dan sturen wij u een nota.
- b. Wij zullen uw conflict verder in behandeling gaan nemen als wij het bedrag van de eigen bijdrage hebben ontvangen.
- c. De hoogte van uw eigen bijdrage kunt u een keer per jaar op de contractvervaldatum laten aanpassen. Dit geldt niet voor de vaste eigen bijdragen.

18. Welke (externe) kosten vergoeden wij?

De kosten voor de inzet van de medewerkers van Anker Rechtshulp vergoeden wij voor de meeste modules helemaal. Dit noemen wij interne kosten. Daarnaast zijn er andere kosten die wij maken. Bijvoorbeeld doordat wij mensen inschakelen die niet bij ons werken. Dit noemen wij externe kosten. Welke externe kosten vergoeden wij?

- a. de (proces)kosten die onze juristen maken voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure;
- b. De kosten van een advocaat of een externe deskundige die door ons is ingeschakeld. Dit moeten redelijke en noodzakelijke kosten zijn. De ingeschakelde advocaat of externe deskundige zal de gemaakte kosten moeten verantwoorden in een gespecificeerde declaratie;
- c. De proceskosten van de tegenpartij. Hieronder vallen ook de kosten van arbitrage en bindend advies. De kosten worden alleen vergoed als de rechter of arbiter heeft bepaald dat deze kosten voor rekening van de verzekerde komen;
- d. De kosten van executie van de definitieve uitspraak van een rechter. Wij vergoeden de kosten tot maximaal 5 jaar na de datum van de uitspraak;
- e. De kosten van een (scheidings-)mediator die door ons is ingeschakeld. Als wij van mening zijn dat het geschil kan worden opgelost door middel van mediation, dan schakelen wij hiervoor een mediator in, die is aangesloten bij het Nederlands Mediation Instituut. Wij vergoeden nooit meer dan uw aandeel in de totale mediation kosten, met een maximum van 50%;
- f. De griffierechten;
- g. De noodzakelijke reis- en verblijfkosten als u persoonlijk voor een rechter in het buitenland moet komen. Maar maximaal € 75,- per dag inclusief btw;
- h. De reis- en verblijfkosten als u op ons verzoek naar ons kantoor komt. Maar alleen reiskosten- vergoeding op basis van openbaar vervoer. Dit is maximaal € 75,- per dag inclusief btw;
- i. Heeft een ander, door het plegen van een onrechtmatige daad, u schade toegebracht en is deze verhaalbaar? Maar is het waarschijnlijk dat de ander minimaal drie jaar niet in staat is om u deze schade te vergoeden? En krijgt u uw schade ook niet op een andere manier vergoed? Dan vergoeden wij u maximaal € 2.250,- per conflict. Daarna stoppen wij met de behandeling van uw conflict;
- j. Voor de module Fiscaal & Vermogen zijn de kosten voor de inzet van de medewerkers van Anker Rechtshulp beperkt. U leest hier meer over in het onderdeel “Module Fiscaal & Vermogen”;

Let op: Heeft u al een vergoeding voor de kosten die hierboven staan ontvangen? Dan moet u die altijd aan ons terugbetalen. Bijvoorbeeld kosten die door een andere verzekering worden vergoed of de buitengerechtelijke kosten of proceskosten die aan u worden betaald.

19. Wat vergoeden wij maximaal?

De externe kosten, inclusief btw, zijn tot maximaal € 35.000,- per conflict verzekerd. Wij vergoeden dus nooit meer dan € 35.000,- per conflict.

Let op: Als uit een gebeurtenis, of uit een reeks van gebeurtenissen, meerdere conflicten ontstaan die onderling verband met elkaar hebben of met dezelfde gebeurtenis als oorzaak, dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict. Wij vergoeden voor deze conflicten samen maar één keer maximaal € 35.000,- en dus niet voor ieder conflict maximaal € 35.000,-.

Uitzonderingen hierop zijn:

- a. Scheidingsmediation. Wij vergoeden, voor uw aandeel in de mediation, tot maximaal € 3.000,-. Uw aandeel in de mediation kan nooit meer zijn dan 50%;
- b. Voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure kan wettelijk bepaald zijn dat u moet worden bijgestaan door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, vergoeden wij de externe kosten tot maximaal € 7.500,- per conflict;
- c. Leidt uw conflict tot een procedure buiten Nederland, maar binnen het dekkinggebied en wilt u zelf een advocaat of externe deskundige aanwijzen die de procedure voor u gaat voeren? Dan vergoeden wij voor de externe kosten tot maximaal € 7.500,- per conflict;
- d. Voor de module Fiscaal & Vermogen geldt een ander bedrag. U leest hier meer over in deze modules.

20. Welke kosten vergoeden wij niet?

- a. De buitengerechtigde kosten van uw tegenpartij;
- b. Kosten die de tegenpartij maakt om haar schade, die door u veroorzaakt is, vergoed te krijgen. Dit geldt niet voor de kosten zoals bedoeld in afspraak 18 c;
- c. Afkoopsommen, boetes, dwangsommen, geldstraffen, maatregelen of andere kosten die aan u zijn opgelegd door bijvoorbeeld een rechter of een bestuursorgaan;
- d. Kosten die door uw fout zijn ontstaan. Bijvoorbeeld een administratieve boete of een wettelijke rente die u moet betalen;
- e. Kosten die u in verband met een overeenkomst of bepaling op een ander kan verhalen of op een andere manier vergoed kan krijgen;
- f. Spreekt u af dat een externe deskundige of advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan vergoeden wij die extra beloning niet.

21. Moet u een borgsom in het buitenland betalen?

Moet u aan een buitenlandse overheid een borgsom betalen in een conflict dat bij ons is verzekerd? Wij betalen de borgsom, namens u, rechtstreeks aan de buitenlandse overheid tot maximaal € 65.000,-. Dit is een lening aan u. U hoeft hierover geen rente te betalen. Wel moet u de borgsom zo snel mogelijk aan ons terugbetalen. In elk geval binnen één jaar nadat wij de borgsom voor u hebben voorgeschoten.

22. Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?

Wij doen ons uiterste best om het resultaat te behalen dat u wilt. Maar het kan gebeuren dat u het niet met ons eens bent. Dan willen wij graag dat u contact met ons opneemt. Wij zullen samen op zoek gaan naar een oplossing. Komen we er niet uit, dan kunt u gebruik maken van de geschillenregeling. Dit kan alleen als het meningsverschil gaat over:

- a. de vraag of uw zaak haalbaar is;
- b. de manier waarop wij uw conflict juridisch behandelen.

23. Hoe werkt de geschillenregeling?

- a. U bepaalt of u van de geschillenregeling gebruik wenst te maken. U heeft zes maanden de tijd om gebruik te maken van de geschillenregeling. De termijn begint op de dag dat wij u ons definitieve standpunt over de juridische haalbaarheid of de behandeling van uw conflict laten weten;
- b. U laat ons schriftelijk weten waar u het niet mee eens bent. Het meningsverschil, uw standpunt, het standpunt van ons en alle stukken zullen voor een oordeel worden voorgelegd aan een onafhankelijke externe deskundige voor advies;
- c. U mag de onafhankelijke externe deskundige, zoals een advocaat, zelf kiezen. Deze mag niet al eerder bij het conflict betrokken zijn geweest. Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk beoordelen. De kosten van dit deskundigenrapport betalen wij en telt niet mee voor het externe kostenmaximum.
- d. De externe deskundige kijkt naar uw belangen en het resultaat dat u wilt behalen. Op basis van de aanwezige informatie beslist de externe deskundige wie gelijk heeft. Dit oordeel is voor u en voor ons bindend.

Verdere behandeling na bindend advies

- e. Geeft de externe deskundige u gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens het advies van de externe deskundige. Wij kunnen ook besluiten de behandeling van uw zaak over te dragen aan een andere externe deskundige. Deze externe deskundige mag geen relatie of banden hebben met de externe deskundige die het bindend advies heeft gegeven. Deze externe deskundige mag ook niet dezelfde persoon zijn die het bindend advies heeft gegeven. Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 18 en 19 genoemde bedragen.
- f. Geeft de externe deskundige u geen gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens onze werkwijze. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u uw conflict door een andere externe deskundige laten behandelen. Deze kosten moet u dan wel zelf betalen. Maar in de volgende gevallen vergoeden wij (deels) uw kosten:
 - Bereikt u het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u alsnog, de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed. Na het behalen van het resultaat heeft u drie maanden de tijd ons de nota's van de kosten toe te sturen. Daarna vergoeden wij deze niet meer.
 - Bereikt u gedeeltelijk het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed in verhouding tot het bereikte resultaat.
 - Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 18 en 19 genoemde bedragen.

24. Verschil van mening over de behandeling door een externe deskundige?

De geschillenregeling geldt niet als de zaak in behandeling is bij een externe rechtshulpverlener, zoals bijvoorbeeld een advocaat. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw conflict door een externe deskundige? Dan mag u het conflict op eigen kosten door een andere externe deskundige laten voortzetten. Als deze andere externe deskundige dan uiteindelijk het gewenste resultaat behaalt, betalen wij alsnog de redelijke en noodzakelijke gemaakte kosten van rechtsbijstand, tot maximaal de in afspraken 18 en 19 genoemde bedragen.

25. Vindt u dat er een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict?

- a. Door ons:

Vindt u dat één van onze medewerkers een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw conflict?
En heeft u als gevolg daarvan schade?
Dan kunt u ons hiervoor aansprakelijk stellen. Wij zijn verzekerd voor beroepsfouten. Wordt vastgesteld dat wij een fout hebben gemaakt en zijn wij hiervoor aansprakelijk? Dan vergoeden wij uw schade. Maar nooit meer dan het verzekerde bedrag als vermeld op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
Wilt u hier meer informatie over? Neemt u dan contact met ons op.
- b. Door een externe deskundige:

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door een externe deskundige die wij namens u hebben ingeschakeld. Zoals bijvoorbeeld een advocaat, een deurwaarder, een schade-expert of een mediator.

26. In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons?

Er zijn ook situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten. Deze situaties staan in de algemene afspraken, de module-onderdelen en hieronder.

- a. U wist bij het afsluiten van deze verzekering al dat u juridische hulp nodig zou hebben. Of u kon dit redelijkerwijs verwachten.
- b. Uw conflict is ontstaan door een voorspelbaar of zeker gevolg van uw handelen of nalaten.
- c. U meldt uw conflict zó laat aan ons dat de kosten voor de behandeling van uw conflict hoger zijn geworden dan wanneer u dit eerder had gemeld. Of dat het daardoor moeilijker is geworden uw conflict op te lossen.
- d. U heeft zonder onze toestemming een advocaat of een andere externe deskundige ingeschakeld.
- e. U heeft een conflict over hoofdelijke aansprakelijkheid.
- f. Uw conflict heeft te maken met door u veroorzaakte bodem-, water- en/of luchtverontreiniging of andere milieuaangelegenheden.
- g. U heeft een conflict over vreemdelingenrecht of asielrecht. Bijvoorbeeld over het feit dat u geen verblijfsvergunning of werkvergunning heeft of kan krijgen.
- h. Uw conflict heeft te maken met intellectuele of industriële eigendomsrechten, bijvoorbeeld auteursrecht.
- i. U heeft een conflict waarbij u oorspronkelijk geen partij was, maar dat bent geworden door bijvoorbeeld overdracht van een vordering, vererving, borgstelling, schuldvernieuwing, subrogatie, cessie of regres.
- j. Uw conflict heeft te maken met een beroep op een internationaal of supranationaal rechtscollege.
- k. Uw conflict heeft ermee te maken dat u het niet eens bent met regels of wetten die de overheid heeft gemaakt en die voor iedereen gelden of gaan gelden.
Let op: Een conflict over een bestemmingsplan is wel verzekerd.
- l. U heeft een conflict met ons, of een door ons ingeschakelde advocaat of andere externe deskundige. In sommige gevallen kunt u een beroep doen op de geschillenregeling. U leest hier meer over in de afspraken 22 tot en met 25.
- m. U heeft een conflict in verband met (de aanvraag van) het faillissement, de surseance van betaling, de schuldsanering en/of het financiële onvermogen van u of uw tegenpartij. Hieronder vallen ook conflicten met betrekking tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Behandelen wij op dat moment een conflict voor u dan kunnen wij de behandeling van dat conflict stoppen.
- n. Voor conflicten waarbij de verzekerde geen eigen belang heeft.
- o. Uw conflict heeft te maken met belastingen, toeslagen, heffingen, leges, subsidies of andere overheidsbijdragen. Hieronder vallen ook de vaststellingen van heffingsgrondslagen, zoals de WOZ-waardering. In sommige situaties kunnen deze conflicten verzekerd zijn in de module Fiscaal & Vermogen.

Module Consument & Wonen

27. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?

Deze module is altijd verzekerd. U heeft met deze module dekking voor de volgende conflicten:

- a. Als iemand ten aanzien van u een onrechtmatige daad heeft gepleegd of hiermee dreigt, waardoor u schade heeft of schade kunt krijgen, met uitzondering van schade door deelname aan het verkeer. Wij helpen u met het verhalen van uw schade.
- b. U heeft een conflict omdat iemand anders vindt dat u een onrechtmatige daad heeft gepleegd buiten het verkeer, waardoor diegene schade heeft geleden. U krijgt juridische hulp, maar met de volgende voorwaarden:
 - U heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren.
 - Uw aansprakelijkheidsverzekering vergoedt de schade niet.
 - U vindt zelf dat u niet aansprakelijk bent.
 - U krijgt juridische hulp van ons totdat een juridische procedure begint.
 - Als de rechter definitief beslist dat u niet aansprakelijk bent, dan vergoeden wij achteraf alsnog de redelijke en noodzakelijke kosten van juridische hulp van uw rechtszaak tot maximaal het bedrag dat vermeld staat in artikel 19.
- c. U heeft een conflict met een wettelijk gekwalificeerde en geregistreerde zorgverlener of zorginstelling over een medische fout.
- d. U heeft een conflict over goederen of diensten die u als particulier koopt. De overeenkomst mag mondeling, schriftelijk of via internet zijn afgesloten. Voorbeelden zijn: een conflict over de koop van een koelkast, over de aankoop, verkoop, het onderhoud of de reparatie van uw motorrijtuig of pleziervaarttuig, een conflict met uw energieleverancier, het reisbureau over een geboekte reis, een conflict over een verzekering of geldlening met een financieel dienstverlener of een conflict met een onderwijsinstelling waar u leerling, student of cursist bent.
- e. U heeft een conflict dat te maken heeft met uw eerste woning of tweede woning in Nederland. Voorbeelden zijn het verhalen van schade op iemand anders die wettelijk aansprakelijk is voor deze schade, aan- of verkoop van de woning, overeenkomsten voor verbouw, onderhoud of reparatie en de verzekering van de woning, of een conflict met de Vereniging van Eigenaren (VvE) waarvan u lid bent in verband met uw eerste of tweede woning.
- f. U heeft een conflict over huur van de woning die uw eerste woning is.
- g. Uw conflict heeft te maken met incidentele verhuur van de eerste woning, omdat u daar zelf niet aanwezig bent, bijvoorbeeld wanneer u met vakantie gaat. Met incidentele verhuur bedoelen wij maximaal 3 keer per jaar en per keer niet langer dan 3 aaneengesloten weken.
- h. Uw conflict heeft te maken met de tijdelijke verhuur van uw eerste woning, zolang deze te koop staat omdat u een nieuwe eerste woning heeft of laat bouwen en hiervoor een schriftelijke huurovereenkomst heeft afgesloten voor minimaal 6 maanden. De woning moet worden verhuurd op grond van de leegstandwet.
- i. Uw conflict heeft te maken met de woonruimte in Nederland die een verzekerd uitwonend kind huurt in verband met een voltijd dagstudie.
- j. U heeft een conflict met uw bureaus.
- k. U heeft een conflict met de overheid. Dit geldt als het conflict gaat over u persoonlijk of uw persoonlijke belang en uw conflict niet gaat over het personen- en familierecht.
- l. U heeft een conflict als onbetaald vrijwilliger van een vereniging of stichting, voor zover dit niet te maken heeft met uw functie als bestuurder.
- m. U heeft een conflict over uw lidmaatschap van een vereniging voor zover dit niet te maken heeft met uw functie als bestuurder van de vereniging.
- n. U heeft een conflict dat te maken heeft met de beëindiging van uw relatie. U heeft alleen recht op scheidingsmediation bij ontbinding van uw huwelijk, uw geregistreerd partnerschap, uw bij een notaris gesloten samenlevingsovereenkomst of bij het opstellen van een ouderschapsplan. U heeft alleen recht op scheidingsmediation als uw huwelijk, uw geregistreerd partnerschap of uw samenlevingsovereenkomst in ieder geval twaalf maanden heeft geduurd en deze verzekering in ieder geval al 12 maanden loopt. Meer over scheidingsmediation leest u in afspraak 19.a.
- o. U heeft als erfgenaam een conflict over de erfenis en de persoon die de erfenis nalaat is overleden na de ingangsdatum van deze verzekering.

28. In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?

Er zijn ook situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten.

Deze situaties zijn:

- a. als het conflict verzekerd is op een andere verzekering. Bijvoorbeeld een aansprakelijkheidsverzekering.
- a. U heeft een conflict over aankoop van een tweedehands motorrijtuig of (lucht)vaartuig, of reparatie, revisie of onderhoud van uw motorrijtuig of (lucht)vaartuig, zonder schriftelijke garantie. Hiermee bedoelen we de garantie van een merkdealer of een bij BOVAG, FOCWA, HISWA of een vergelijkbare gecertificeerde brancheorganisatie aangesloten bedrijf.
- b. Uw conflict houdt verband met verkoop van uw motorrijtuig, waarvoor u het gebruikelijke vrijwaringsbewijs niet heeft.
- c. Uw conflict heeft te maken met een kansspel. Bijvoorbeeld een loterij of prijsvraag.
- d. U heeft een conflict over de aankoop van spullen, maar u heeft geen garantie.
- e. U heeft een conflict over een financieel product met een financieel dienstverlener die niet over een geldige, wettelijk vereiste vergunning beschikt van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en/of De Nederlandsche Bank (DNB).
- f. Uw conflict heeft te maken met een geldlening waaraan geen schriftelijke overeenkomst ten grondslag ligt en onderhandse geldleningen. Dit geldt ook als u geld aan iemand anders leent.
- g. U heeft een conflict met een kredietverstrekker over een rechtmatige (negatieve) BKR-vermelding. Uw conflict heeft te maken met roerende of onroerende zaken die u verhuurt. Dit geldt niet voor incidentele verhuur van uw eerste woning (afspraak 27.f) en de eerste woning waarin u het laatst heeft gewoond, die u verhuurt zolang deze te koop staat (afspraak 27.g).
- h. U heeft een conflict dat te maken heeft met onderverhuur.
- i. Uw conflict heeft te maken met illegale activiteiten in en/of illegaal gebruik van uw eerste en/of tweede woning. Bijvoorbeeld een conflict met het elektriciteitsbedrijf.
- j. Uw conflict heeft te maken met het personen- en familierecht.
- k. Conflicten die voortkomen uit het beëindigen van een relatie. Voorbeelden zijn alimentatie, ouderlijk gezag en omgangsregelingen.
- l. Conflicten die verzekerd zijn in één van de andere modules. Dit geldt ook als u deze modules niet heeft meeverzekerd.

29. Eigen bijdrage?

Voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure, kan het wettelijk bepaald zijn dat u bijgestaan moet worden door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, dan kan hiervoor een eigen bijdrage gelden. De hoogte van de eigen bijdrage staat op uw polisblad onder: "Eigen bijdrage".

30. In welke landen bent u verzekerd?

U bent verzekerd in Nederland. Uitbreidingen hierop zijn:

- a. Europese Unie:
 - Conflicten die te maken hebben met een onrechtmatige daad van uzelf buiten het verkeer;
 - Conflicten die te maken hebben met een medische fout;
 - Conflicten met betrekking tot het consumentenrecht;
 - Conflicten aangaande het kopen, verkopen, repareren en revisie van uw motorrijtuig of (lucht)vaartuig.
- b. Europa en de niet Europese landen die aan de Middellandse Zee liggen:
 - Conflicten die te maken hebben met een onrechtmatige daad van iemand anders buiten het verkeer;
- c. Wereld:
 - Conflicten over de door u geboekte reis of vakantieverblijf.

Wij verlenen uitsluitend juridische hulp in de genoemde landen als de rechter in het betreffende land bevoegd is en het recht van het betreffende land van toepassing is.

Module Verkeer

31. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?

Als uit het polisblad blijkt dat u op het moment van de gebeurtenis verzekerd bent voor de module Verkeer, dan heeft u dekking voor conflicten die ontstaan zijn door:

- a. Een gebeurtenis tijdens uw deelname aan het verkeer op de weg, op het water, per spoor of in de lucht, waarbij schade of letsel is ontstaan waarvoor een ander aansprakelijk is;
- b. als u wordt vervolgd voor dood door schuld of voor letsel door schuld en u wordt niet ook voor een zwaarder misdrijf vervolgd, dan krijgt u in afwijking van afspraak 9 wel direct juridische hulp van ons;
- c. slepen of transporteren van uw motorrijtuig of (lucht)vaartuig;
- d. inname van uw rij- of vaarbewijs door de Nederlandse overheid omdat deze vindt dat u niet meer geschikt bent om te rijden, of als uw rijbewijs/vaarbewijs ongeldig is verklaard. De inname van uw rijbewijs/vaarbewijs of ongeldigverklaring mag geen betrekking hebben op een strafbaar feit.

32. In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?

Er zijn situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten.

Deze situaties zijn:

- a. als het conflict verzekerd is op een andere verzekering. Bijvoorbeeld een aansprakelijkheidsverzekering of motorrijtuigenverzekering.
- b. als er sprake is van een boete, strafbare feiten of als u hiervan verdacht wordt, omdat u bijvoorbeeld:
 - wordt vervolgd naar aanleiding van een verkeersovertreding;
 - bewust (alle vormen van opzet) de wet heeft overtreden;
 - wordt verweten dat u een misdrijf heeft gepleegd;
 - te hard heeft gereden.

Let op: Gaat uw zaak over dood of letsel door schuld en wordt u niet ook voor een zwaarder misdrijf vervolgd, dan krijgt u direct juridische hulp van ons.

- c. Als u oefent voor of deelneemt aan snelheids- of behendigheidsevenementen of wedstrijden.
- d. Als u medicijnen, alcohol, drugs of andere middelen heeft gebruikt, die invloed kunnen hebben op uw rijvaardigheid of het besturen van een motorrijtuig of vaartuig of uw deelname aan het verkeer daardoor wettelijk niet was toegestaan. Als gezagsdragers, zoals de politie, u vragen mee te werken aan een test om het gebruik van deze middelen vast te stellen, dan bent u verplicht hieraan mee te werken. Weigert u dit? Dan heeft u geen recht op juridische hulp.
- e. Waarbij sprake is van het in strijd handelen met van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals het besturen van een motorrijtuig, of vaartuig zonder geldige APK, een geldig rij- of vaarbewijs of geldige wettelijk verplichte verzekering.
- f. Als er sprake is van verhuur.
- g. Als het conflict verband houdt met het gebruik van het motorrijtuig als lesauto of taxi of wordt gebruikt voor bezorg- of koeriersdiensten.
- h. Conflicten die verzekerd zijn in één van de andere modules. Dit geldt ook als u deze modules niet heeft meeverzekerd.

33. Eigen bijdrage?

Voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure kan het wettelijk bepaald zijn dat u bijgestaan moet worden door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, dan kan hiervoor een eigen bijdrage gelden. De hoogte van de eigen bijdrage staat op uw polisblad onder "Eigen bijdrage".

34. In welke landen bent u verzekerd?

U bent verzekerd in de hele wereld. Uitzondering hierop is dat u alleen verzekerd bent indien uw rij- of vaarbewijs door de Nederlandse overheid is ingenomen of ongeldig is verklaard.

Module Inkomen

35. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?

Als uit het polisblad blijkt dat u op het moment van de gebeurtenis verzekerd bent voor de module Inkomen, dan heeft u dekking voor de volgende conflicten:

- a. Uw conflict heeft te maken met uw arbeidsovereenkomst, aanstelling als ambtenaar of stageovereenkomst.
- b. U heeft een conflict over uw pensioenaanspraken of pensioenuitkeringen.
- c. Uw conflict heeft te maken met sociale verzekeringen of sociale voorzieningen (zoals bijvoorbeeld WW, AOW) of studiefinanciering.
- d. U wordt als (oud)werknemer of ambtenaar tuchtrechtelijk vervolgd of iemand begint tegen u als (oud)werknemer of ambtenaar een klachtenprocedure omdat u tijdens uw werkzaamheden in loondienst de geldende beroepsregels heeft overtreden. Voorbeelden hiervan zijn maatregelen in het kader van de wet BIG of Tuchtrect Banken.

36. In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?

Er zijn ook situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten.

Deze situaties zijn:

- a. Uw conflict heeft te maken met uw functioneren als statutair directeur of met uw arbeidsovereenkomst als statutair directeur.
- b. Als u een conflict heeft over uw rol als bestuurder of toezichthouder van een rechtspersoon, zoals een bedrijf, stichting of vereniging.
- c. Uw conflict heeft te maken met een pensioenaanspraak uit uw eigen stamrecht B.V.
- d. Conflicten die verzekerd zijn in één van de andere modules. Dit geldt ook als u deze modules niet heeft meeverzekerd.

37. Eigen bijdrage?

Voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure kan het wettelijk bepaald zijn, dat u bijgestaan moet worden door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, dan kan hiervoor een eigen bijdrage gelden. De hoogte van de eigen bijdrage staat op uw polisblad onder “Eigen bijdrage”.

38. In welke landen bent u verzekerd?

U bent verzekerd in de Europese Unie. Wij verlenen uitsluitend juridische hulp in de genoemde landen als de rechter van het betreffende land bevoegd is en het recht van het betreffende land van toepassing is.

Module Fiscaal & Vermogen

39. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?

Als uit het polisblad blijkt dat u op het moment van de gebeurtenis verzekerd bent voor de module Fiscaal & Vermogen, dan heeft u dekking voor conflicten die te maken hebben met belastingrecht zoals belastingen en toeslagen, vermogensbeheer of een tweede woning in de Europese Unie. Hiervoor gelden bijzondere afspraken die hieronder zijn weergegeven.

a. Belastingrecht:

U heeft recht op juridische hulp voor conflicten die gaan over belastingrecht. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- De periode waarop de beslissing van de heffingsinstantie (bijvoorbeeld de WOZ-waardering) betrekking heeft ligt binnen de looptijd van deze verzekering.
- De beslissing van de heffingsinstantie ligt binnen de looptijd van deze verzekering.
- U heeft zelf al tegen de beslissing bezwaar gemaakt, maar u bent het niet eens met de uitkomst.
- U heeft alleen in de beroepsfase en in hoger beroep recht op juridische hulp.
- U heeft recht op juridische hulp bij een administratieve of gerechtelijke procedure voor de Nederlandse belastingrechter en voor zover Nederlands recht van toepassing is.

b. Vermogensbeheer:

U heeft recht op juridische hulp voor conflicten die gaan over vermogensbeheer. Wat wij verstaan onder vermogensbeheer kunt u lezen in de begripsomschrijving. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- De instelling die uw vermogen beheert, moet als deelnemer geregistreerd staan bij het Dutch Securities Institute (DSI).
- Conflicten met een financieel dienstverlener over hypotheek, spaar- en levensverzekeringen met een beleggingscomponent. De financieel dienstverlener moet een vergunning hebben van De Nederlandsche Bank of de Autoriteit Financiële Markten.

c. Uw tweede woning in de Europese Unie:

- a. U heeft recht op juridische hulp voor conflicten die gaan over uw tweede woning. Voorbeelden zijn het verhalen van schade op iemand anders die wettelijk aansprakelijk is voor deze schade, aan- of verkoop van de woning, overeenkomsten voor verbouw, onderhoud of reparatie, verzekering van en hypotheek voor deze woning of een conflict met de bureaus

40. In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?

Er zijn situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten.

Deze situaties zijn:

a. Belastingrecht:

- In de periode voordat u in beroep bent gegaan tegen de beslissing van de heffingsinstantie.
- Het indienen van een bezwaarschrift.
- Als uw conflict betrekking heeft op:
 - winst uit onderneming ;
 - inkomsten uit aanmerkelijk belang ;
 - inkomsten uit onroerende zaken anders dan uw eigen woning ;
 - inkomsten buiten loondienst ;
 - verzuim- of vergrijpboetes .

b. Conflicten die te maken hebben met verhuur van uw tweede woning.

c. Conflicten met de overheid over uw tweede woning.

d. Conflicten die verzekerd zijn in één van de andere modules. Dit geldt ook als u deze modules niet heeft meeverzekerd.

41. Eigen bijdrage?

Voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure kan het wettelijk bepaald zijn dat u bijgestaan moet worden door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, dan kan hiervoor een eigen bijdrage gelden. De hoogte van de eigen bijdrage staat op uw polisblad onder “Eigen bijdrage”.

42. Wat vergoeden wij maximaal?

- a. Op deze module zijn de interne en externe kosten, inclusief btw, tot maximaal € 10.000,- per conflict verzekerd. Wij vergoeden dus nooit meer dan € 10.000,- per conflict.
- a. **Let op:** Als uit een gebeurtenis, of uit een reeks van gebeurtenissen, meerdere conflicten ontstaan die onderling verband met elkaar hebben of met dezelfde gebeurtenis als oorzaak, dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict. Wij vergoeden voor deze conflicten samen maar één keer € 10.000,- en dus niet voor ieder conflict € 10.000,-.
- b. Conflicten over belastingrecht, vermogensbeheer en een tweede woning in de Europese Unie zijn vaak complex. We kunnen de behandeling van de in deze module verzekerde conflicten daarom uitbesteden aan een hierin gespecialiseerde rechtshulpverlener.
- c. De kosten van deze gespecialiseerde rechtshulpverlener rekenen wij voor een deel mee als interne kosten en ze tellen dus mee voor de maximale kostenvergoeding van € 10.000,- in afspraak 42.a. Wij rekenen hiervoor een vast bedrag per uur, ongeacht het daadwerkelijke uurtarief dat deze rechtshulpverlener in rekening brengt (dat vaak aanzienlijk hoger zal zijn). Deze meerkosten nemen wij voor onze rekening. Het actuele vaste bedrag dat meetelt aan externe kosten vindt u op onze website www.ankerrechtsbijstand.nl.
- d. Ook voor juridische hulp door onze eigen juristen rekenen we met hetzelfde vaste bedrag per uur.
- e. Voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure kan wettelijk bepaald zijn dat u moet worden bijgestaan door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen, of de gespecialiseerde rechtshulpverlener aan wie wij de behandeling hebben uitbesteed, u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, dan tellen deze kosten volledig als externe kosten mee voor de maximale kostenvergoeding van € 10.000 in afspraak 42.a.

43. In welke landen bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor conflicten in Nederland. Uitzondering hierop is dat u voor de tweede woning verzekerd bent in de landen die behoren tot de Europese Unie. Wij verlenen uitsluitend juridische hulp in de genoemde landen als de rechter van het betreffende land bevoegd is en het recht van het betreffende land van toepassing is.

Begrippenlijst

Deze begrippenlijst hoort bij uw verzekeringsafspraken. U kunt hieronder lezen wat wij met deze woorden bedoelen.

Aanmerkelijk belang

U heeft een aanmerkelijk belang als u aandelen of zeggenschap heeft in een vennootschap of coöperatie waarvoor u een vergoeding kunt krijgen, zoals dividend of winstuitkering.

Arbitrage

Dit is een manier om een conflict op te lossen, waarbij een onpartijdige arbiter een bindende uitspraak doet. De partijen hebben vooraf afgesproken om zich aan de uitspraak van de arbiter te houden.

Bindend advies

Dit is een advies dat wordt gegeven door een deskundige over een conflict tussen partijen. De partijen hebben vooraf afgesproken zich aan dit advies te houden.

Buitengerechtelijke kosten

Kosten die gemaakt moeten worden om, zonder tussenkomst van een rechter, de schade vast te stellen of een vordering te kunnen incasseren.

Conflict

- a. een verschil van mening tussen een verzekerde en een andere partij over de rechten en verplichtingen of mogelijke juridische gevolgen, die voortvloeien uit een gebeurtenis, waardoor een verzekerde behoefte aan rechtsbijstand heeft.
- b. Heeft u meerdere conflicten die onderling verband met elkaar hebben? Of met dezelfde gebeurtenis als oorzaak? Dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict.

Contractvervaldatum

De contractvervaldatum is de datum waarop de verzekering afloopt. Na deze contractvervaldatum wordt de verzekering automatisch onveranderd verlengd, tenzij u heeft aangegeven de verzekering te willen wijzigen of deze heeft opgezegd.

Deskundige

Iemand met veel kennis en ervaring op een bepaald gebied.

Dreigend conflict

Er is nog geen conflict. Maar er is een kans dat dit zal ontstaan.

Eerste woning

Wij verstaan onder eerste woning:

De woning of woonboot die:

- uw eigendom is, en ;
- waarin u zelf woont en waarin u het meest verblijft, en;
- waar u staat ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP), en;

Als eerste woning zoals hierboven uitgelegd beschouwen wij ook

- de bij de woning of woonboot horende bijgebouwen, grond en tuinaanleg;
- de bij de woning horende garagebox of parkeerplaats;
- de woning of woonboot die uw eigendom is en uw eerste woning was, maar nu te koop staat omdat u een nieuwe eerste woning heeft of laat bouwen;
- de woning die u heeft gekocht en die binnenkort uw eerste woning gaat worden;
- de kavel die uw eigendom is en waarop uw eerste woning wordt gebouwd of zal worden gebouwd.

Erfenis

Dit zijn alle goederen, het vermogen en de schulden die een persoon achterlaat na het overlijden. De persoon die komt te overlijden wordt de erflater genoemd.

Soms zijn erfenissen met elkaar verbonden door bijvoorbeeld een langstlevende beding (recht van vruchtgebruik, ouderlijke boedelverdeling) of in verband met regels over de wettelijke verdeling. Conflicten over deze verbonden erfenissen zien wij als één conflict.

Gebeurtenis

- a. Een gebeurtenis is Een voorval of een reeks van voorvallen die zich onvoorzien voordoet en die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van een of meerdere conflicten die onderling verband met elkaar houden;
- b. Wanneer er sprake is van een reeks van gebeurtenissen, dan is het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks bepalend voor de vaststelling van het tijdstip van de gebeurtenis en daarmee bepalend voor de vraag of de gebeurtenis zich binnen de verzekeringsduur van de verzekeringsmodule heeft voorgedaan.

Griffierechten

Griffierechten zijn de kosten die moeten worden betaald voor de behandeling van een conflict door een rechter.

Hoofdelijke aansprakelijkheid

Iemand is hoofdelijk aansprakelijk als deze persoon kan worden gedwongen om een (gehele) verplichting na te komen, terwijl er samen met deze persoon ook anderen zijn die hiertoe verplicht zijn.

Huishoudelijk personeel

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

Huishouden of huishouding

Hieronder verstaan wij alle personen waarmee u in gezinsverband samenwoont.

Internationaal recht

Regels die gelden tussen landen onderling. Internationaal recht kan ook gevolgen hebben voor het eigen recht van een land.

Interne kosten

Interne kosten zijn de kosten van de medewerkers van Anker Rechtshulp b.v.

Juridische hulp

Juridische hulp is de behandeling van een conflict door een juridisch specialist. Voorbeelden van hulp zijn: het geven van advies, het opstellen van een brief of het onderhandelen, maar ook het procederen. De benodigde hulp hangt af van het conflict.

Kansspel

Dit is een spel waarbij de winnaar(s) en verliezer(s) worden bepaald door toeval. Voorbeelden hiervan zijn een loterij of een prijsvraag.

Medewerker Anker Rechtshulp

Dit zijn de eigen juristen van Anker Rechtshulp b.v. Zij zijn juridisch deskundig.

Mediator

Een mediator is een onpartijdige en professionele bemiddelaar die helpt bij het oplossen van een conflict.

Onrechtmatige daad

Hiermee bedoelen wij een handelen of nalaten waarmee iemand op onwettige of onbehoorlijke manier schade toebrengt aan een ander. Dit handelen of nalaten kan hem worden toegerekend omdat er sprake is van schuld, een wettelijke regeling of omdat er een gangbare norm of waarde is overtreden.

Reeks van gebeurtenissen

Met een reeks van gebeurtenissen bedoelen wij gebeurtenissen die met elkaar te maken hebben (bijvoorbeeld omdat ze dezelfde oorzaak of aanleiding hebben), met elkaar samenhangen of een gevolg zijn van elkaar.

Schade

Dit is het nadelige gevolg van een gebeurtenis. Dit kan zaakschade, letselschade of zuivere vermogensschade zijn.

- Materiële schade is schade door verlies of beschadiging van spullen;
- Letselschade is lichamelijke of geestelijke schade;
- Zuivere vermogensschade is de in geld uit te drukken achteruitgang van uw vermogen zonder dat dit een gevolg is van zaakschade of letselschade. Bijvoorbeeld de gemeente publiceert een concept bestemmingsplan om de komst van een windmolenpark mogelijk te maken. Uw woning wordt door de komst van het windmolenpark minder waard omdat u hierdoor uw vrije uitzicht verliest.

Supranationaal recht

Dit recht komt voort uit een instantie die van deelnemende landen (lidstaten) de bevoegdheid heeft gekregen om regels te maken of recht te spreken. Een voorbeeld hiervan is Europees recht dat geldt voor alle landen die behoren tot de Europese Unie.

Tegenpartij

Dit is/zijn de andere partij(en) met wie u een conflict heeft.

Tweede woning

Wij verstaan Onder tweede woning:

De (vakantie) woning of woonboot die uw eigendom is.

als tweede woning beschouwen wij ook:

- de bij de woning of woonboot horende bijgebouwen, grond en tuinaanleg;
- de bij de woning horende garagebox of parkeerplaats;
- de woning of woonboot die uw eigendom is en nu te koop staat;
- de woning die u heeft gekocht en die binnenkort uw tweede woning gaat worden;
- de kavel die uw eigendom is en waarop uw tweede woning wordt gebouwd of zal worden gebouwd.

Let op: Als u meer dan twee (vakantie)woningen en/of woonboten heeft dan is de (vakantie)woning of woonboot die u het eerst heeft gekocht, uw tweede woning. Voor de andere (vakantie)woningen en of woonboten kunt u de module *Eigendom & Verhuur onroerende zaken* afsluiten.

Uitbesteding

Hiermee bedoelen wij het voor behandeling overdragen van uw zaak aan een advocaat of andere externe deskundige.

Vermogensbeheer

Dit is het eigendom, het bezit, de aan- en verkoop van effecten (zoals aandelen, obligaties, opties, spaardeposito's en andere waardepapieren) en de advisering en het beheer of de bemiddeling daarin of daarover. Hieronder vallen ook hypotheek, spaar- en levensverzekeringen met een beleggingscomponent.

Vordering

Een vordering is datgene wat een persoon van een ander te eisen heeft.