



# Voorwaarden

Fietsverzekering 2022

## Inhoud

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Wat bedoelen wij met ...?</b>  | <b>2</b>  |
| <b>2. Algemeen</b>   | <b>4</b>  |
| Wat is verzekerd?  | 4         |
| Wat gebeurt er bij opzettelijk veroorzaakte schade?                                    | 4         |
| In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?                            | 4         |
| Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?                               | 4         |
| Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?                                      | 4         |
| In welke landen geldt de verzekering?  | 4         |
| Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?                                    | 4         |
| Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen?                               | 4         |
| <b>3. Diefstal en beschadiging</b>   | <b>5</b>  |
| Wat is verzekerd?  | 5         |
| Welke kosten krijgt u vergoed?   | 5         |
| Wat is niet verzekerd?   | 5         |
| Wat is uw eigen risico?  | 5         |
| Hoe stellen wij de schade vast?  | 6         |
| <b>4. Hulpverlening</b>  | <b>7</b>  |
| Wanneer heeft u recht op hulpverlening?  | 7         |
| Waar bieden wij hulpverlening?   | 7         |
| Hoe helpen wij u?  | 7         |
| Wanneer helpen wij u niet?   | 7         |
| <b>5. Afhandeling van schade</b>   | <b>8</b>  |
| Wat moet u doen bij schade?  | 8         |
| Hoe regelen wij de schade?   | 8         |
| Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?                          | 8         |
| <b>6. Verhaalsbijstand</b>   | <b>9</b>  |
| Wie voert de verhaalsbijstand uit?   | 9         |
| Wie is verzekerd?  | 9         |
| Wanneer heeft de verzekerde recht op hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?         | 9         |
| Wanneer heeft de verzekerde geen recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM? | 9         |
| Welke kosten vergoedt de Stichting Rechtsbijstand ZLM?                                 | 10        |
| Wat moet de verzekerde doen?   | 10        |
| Op welke manier verlenen wij verhaalsbijstand?   | 10        |
| Wat zijn de regels bij het inschakelen van een advocaat?                               | 10        |
| Wat zijn de regels als wij een externe deskundige inschakelen?                         | 11        |
| Wat gebeurt er als meerdere mensen recht op verhaalsbijstand hebben?                   | 11        |
| Wat gebeurt er als de verzekerde het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens is? | 11        |
| <b>7. Beëindiging van de verzekering</b>   | <b>13</b> |
| Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?  | 13        |
| Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?  | 13        |
| Wanneer eindigt de dekking?  | 13        |
| <b>8. Overige onderwerpen</b>  | <b>14</b> |
| Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?                                  | 14        |
| Naar welk adres sturen wij informatie?   | 14        |
| Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?  | 14        |
| Hoe handelen wij een klacht af?  | 14        |

## 1. Wat bedoelen wij met ...?

*U vindt hier de omschrijvingen van een aantal begrippen die in deze voorwaarden voorkomen.*

### Aanschafwaarde

Het bedrag waarvoor u uw fiets gekocht heeft volgens de originele aankoopnota. Kortingen die u ontvangen heeft bij de aanschaf van uw fiets, vergoeden wij niet.

### Accessoires

Alle onderdelen en voorwerpen die aan uw fiets gemonteerd zijn en niet aan de fiets zaten toen deze uit de fabriek kwam.

### Accu

De standaard, bij de fiets, afgeleverde accu en oplader voor de trapondersteuning.

### ART-slot

Een fietsslot met een ART-goedkeuring. Het sleutelnummer van dit slot staat op de polis. Kijk voor meer informatie over ART-slotten op [www.stichtingart.nl](http://www.stichtingart.nl).

### Dagwaarde

Het bedrag dat overblijft nadat van de aanschafwaarde een bedrag is afgetrokken voor de waardevermindering door veroudering en/of slijtage.

### Fiets

De fiets waarvoor deze verzekering is gesloten.

### Fraude

Het opzettelijk misleiden van ZLM bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om onrechtmatig verzekeringsdekking, een schadevergoeding, prestatie of dienstverlening te krijgen.

### Gebeurtenis

Een voorval:

- dat schade veroorzaakt en
- dat plaatsvindt tijdens de duur van de verzekering en
- waarbij uw fiets is betrokken.

Voorvallen die met elkaar verband houden, beschouwen wij als één gebeurtenis.

### Gerechtelijke- of administratieve procedure

Een procedure waarin de rechten en verplichtingen van één of meer partijen bij die procedure bindend (kunnen) worden vastgesteld in een daartoe bedoelde uitspraak, zoals een vonnis, een beschikking of een beslissing. Een uitspraak die een advies of een aanbeveling inhoudt valt hier niet onder.

### Totaal verlies

Van totaal verlies is sprake als de herstelkosten hoger zijn dan het verschil tussen de dagwaarde en de restantwaarde van uw fiets.

### U/uw

Verzekeringnemer, de persoon die de verzekeringsovereenkomst met ZLM Verzekeringen heeft afgesloten.

### Wij/ons

- ZLM Verzekeringen, gevestigd in Goes, KvK-nummer 22 009 260, of;
- Stichting Rechtsbijstand ZLM, gevestigd in Goes, KvK-nummer 41 114 878.

### Zaak

1. Ding, voorwerp.
2. Rechtszaak, juridisch proces.

## 2. Algemeen

*Dit zijn de voorwaarden van de fietsverzekering van ZLM Verzekeringen. Deze voorwaarden maken duidelijk waarvoor u verzekerd bent en wat u van ons kunt verwachten. Bij ons staat de persoonlijke dienstverlening aan u centraal. We hebben de voorwaarden zo helder mogelijk opgeschreven. Heeft u toch nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op.*

### Wat is verzekerd?

Met de ZLM Fietsverzekering bent u verzekerd voor diefstal en beschadiging van uw fiets. U heeft ook recht op verhaalsbijstand, deze voorwaarden vindt u in hoofdstuk 6.

### Wat gebeurt er bij opzettelijk veroorzaakte schade?

Niet verzekerd is schade die de verzekerde met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt of verergerd. Dit geldt ook als de schade al dan niet met stilzwijgende toestemming van de verzekerde is veroorzaakt of verergerd. Als verzekerde handelt u roekeloos als u zich buitengewoon onvoorzichtig gedraagt of iets nalaat, waardoor de kans groot is dat er schade ontstaat en u dat wist of redelijkerwijs had moeten weten.

### In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?

De verzekering biedt geen dekking als:

- De fiets gebruikt wordt voor een wedstrijd. Een toertocht zien wij niet als wedstrijd.
- De fiets wordt verhuurd of zakelijk wordt gebruikt.

### Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?

Er is geen recht op uitkering of verhaalsbijstand:

- Als u fraude pleegt. Naast het niet uitkeren, kunnen wij ook andere maatregelen nemen, zoals:
  - tussentijdse beëindiging van de verzekering en eventuele andere verzekeringen bij ons. Wij beëindigen de verzekeringen 14 dagen na de verzenddatum van de brief waarin wij u dit doorgeven;
  - een melding plaatsen in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de verzekeringsmaatschappijen;
  - terugeisen van de uitbetaalde schadevergoeding inclusief de kosten die wij gemaakt hebben voor het onderzoek naar de toedracht;
  - aangifte doen bij de politie.
- Als u zich niet houdt aan uw verplichtingen in deze voorwaarden en daarmee onze belangen schaadt. In hoofdstuk 5 vindt u de verplichtingen bij schade.

### Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?

De verzekerde is beperkt verzekerd voor schade door terrorisme. Wij geven een vergoeding tot maximaal het bedrag dat wij voor dit risico ontvangen van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade (NHT). U vindt hierover meer informatie op [www.zlm.nl/clausulebladterrorismes](http://www.zlm.nl/clausulebladterrorismes).

### In welke landen geldt de verzekering?

Uw fietsverzekering geldt in de hele wereld. Voor verhaalsbijstand bent u alleen in Nederland, België, Duitsland en Luxemburg verzekerd.

### Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?

Op uw polisblad staat op welke datum uw verzekering begint. Hier vindt u ook de datum waarop uw verzekering stopt. Wij doen u ruim voor deze einddatum een voorstel voor verlenging.

### Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen?

Wij hebben het recht deze voorwaarden te wijzigen. Ook kunnen wij de voorwaarden van de verzekering tussentijds wijzigen als het verzekerde risico of de handelwijze van de verzekerde daar aanleiding toe geeft. Wij laten u dat meteen weten. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u de verzekering direct stoppen.

### 3. Diefstal en beschadiging

*Hier vindt u welke voorwaarden van toepassing zijn bij diefstal of beschadiging van uw fiets.*

#### Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor diefstal en beschadiging van uw fiets. Beschadiging van accessoires is ook verzekerd. Diefstal van accessoires is alleen verzekerd als de accessoires aan de fiets gemonteerd zijn. Diefstal van afneembare fietscomputers en GPS- of navigatie-apparatuur is niet verzekerd.

Diefstal van uw fiets is alleen verzekerd als:

- Het ART-slot, waarvan de sleutelnummers op uw polis staan, op de juiste manier is gebruikt:
  - van dit ART-slot moet u ons 2 originele sleutels kunnen geven. Eén van deze twee sleutels heeft duidelijke sporen van gebruik.
  - heeft u een reservesleutel laten maken of vervangt u het slot door een ander ART-slot? Dan moet u het nieuwe sleutelnummer direct na de aanpassing aan ons doorgeven.

Of als uw fiets binnen stond:

- De afgesloten ruimte waaruit uw fiets is gestolen braakschade aan de buitenzijde heeft.

#### Welke kosten krijgt u vergoed?

Wij vergoeden maximaal het verzekerde bedrag per gebeurtenis. Dit bedrag staat op uw polisblad.

Bij beschadiging of diefstal van accessoires gelden afwijkende voorwaarden:

Accessoires zijn tot maximaal € 100,- per schadegebeurtenis gratis meeverzekerd. Als accessoires gestolen zijn, moet u ons de originele aankoopnota's laten zien. Boven € 100,- zijn accessoires alleen verzekerd als u deze aan ons heeft opgegeven en wij ze hebben meegenomen bij het bepalen van het verzekerde bedrag.

Accessoires worden vergoed op basis van dagwaarde.

#### Wat is niet verzekerd?

In hoofdstuk 2 hebben we de algemene uitsluitingen genoemd. Hieronder vindt u de uitsluitingen van de diefstal- en beschadiging dekking.

Niet verzekerd is:

- Schade aan of verlies van uw fiets door diefstal doordat u, de bestuurder of de laatste gebruiker onzorgvuldig bent of is geweest. Bijvoorbeeld als de sleutels nog op uw fiets zaten of ergens anders onbeheerd zijn achtergelaten.
- Diefstal van losse accessoires zoals fietstassen, mandjes, kinderzitjes, afneembare fietscomputers en GPS- of navigatie-apparatuur.
- Schade die is veroorzaakt doordat de fiets technisch is aangepast op een manier die wettelijk niet is toegestaan, bijvoorbeeld als de fiets is opgevoerd.
- Schade door verduistering.
- Eigen gebrek. Schade die het gevolg is van eigen gebrek is wel verzekerd.
- Schade aan zaken die de verzekerde vervoert.
- Schade alleen aan banden.
- Schade door krassen.
- Schade door slijtage of onvoldoende onderhoud.
- Schade door waardevermindering van uw fiets.

#### Wat is uw eigen risico?

Bij beschadiging bedraagt het eigen risico € 25,- per gebeurtenis. Bij diefstal heeft u geen eigen risico.

### Hoe stellen wij de schade vast?

Wij stellen de schade aan uw fiets op de volgende manier vast:

- Als uw fiets gedeeltelijk beschadigd is: vergoeding van de herstelkosten tot maximaal het verschil tussen de dagwaarde en de restantwaarde. Dit geldt ook als uw gestolen fiets beschadigd wordt teruggevonden. Voor schade aan een accu geldt een afschrijving van 1,5% per maand.
- Als uw fiets totaal verloren is: het verschil tussen de waarde volgens de aanschafwaarderegeling en de restantwaarde. Wij bepalen aan wie wij uw fiets of de restanten van uw fiets overdragen.
- Bij diefstal van uw fiets: de waarde volgens de aanschafwaarderegeling. Wij keren de schadevergoeding 14 dagen na aangifte bij de politie uit. U draagt de eigendomsrechten aan ons over en geeft ons minimaal 2 sleutels. Wordt uw fiets binnen 14 dagen gevonden, dan neemt u die weer terug.

Bij totaal verlies van de fiets wordt de waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis volgens de gunstige aanschafwaarderegeling vastgesteld. Wij stellen de waarde voor de gebeurtenis op de volgende manier vast:

- Is er schade in de eerste 36 maanden nadat u de fiets heeft gekocht? Dan vergoeden wij de volledige aanschafwaarde. Er is wel een maximum: het bedrag waarvoor u de fiets heeft verzekerd.
- In jaar 4 bent u verzekerd voor 75% van de aanschafwaarde.
- In jaar 5 bent u verzekerd voor 60% van de aanschafwaarde.
- In jaar 6 bent u verzekerd voor 45% van de aanschafwaarde.
- In jaar 7 bent u verzekerd voor 35% van de aanschafwaarde.
- In jaar 8 bent u verzekerd voor 25% van de aanschafwaarde.
- Vanaf jaar 9 bent u verzekerd voor 20% van de aanschafwaarde.

Is de dagwaarde hoger dan de waarde volgens de aanschafwaarderegeling? Dan gaan wij uit van de dagwaarde.

## 4. Hulpverlening

*Heeft u hulp nodig tijdens een fietstocht? Bijvoorbeeld omdat u niet verder kunt door pech of een ongeluk met de fiets? Wij zorgen er dan voor dat de juiste hulpverlening wordt ingeschakeld.*

### Wanneer heeft u recht op hulpverlening?

Wij helpen u als:

- u een ongeluk heeft gehad met de fiets;
- u niet verder kunt door pech met de fiets;
- uw fiets gestolen is;
- u de fietstocht niet kan voortzetten door een ongeval of ziekte.

### Waar bieden wij hulpverlening?

Wij bieden hulpverlening in heel Nederland en tot 30 kilometer over de grens in België en Duitsland.

Wij helpen u niet als u op uw woonadres of vakantieadres bent.

### Hoe helpen wij u?

Wij helpen u door ervoor te zorgen dat:

- de juiste hulpverlening wordt ingeschakeld;
- u en de fiets naar een bestemming in Nederland worden vervoerd;
- één reisgenoot met fiets naar dezelfde bestemming wordt vervoerd.

Per gebeurtenis mag u één bestemming kiezen waar de verzekerde, de reisgenoot en de fietsen naartoe gebracht worden.

### Wanneer helpen wij u niet?

Wij helpen u niet als:

- u de pech had kunnen voorzien voordat u vertrok;
- u onze hulp inroept terwijl u de wet overtreedt;
- u volgens ons oneigenlijk gebruik wilt maken van onze service.

## 5. Afhandeling van schade

*Bij een schade wilt u natuurlijk dat alles zo snel mogelijk in orde komt. Dat willen wij ook. Daarom heeft de verzekerde een aantal verplichtingen. Het is bijvoorbeeld heel belangrijk om de schade zo snel mogelijk bij ons te melden. Wij kunnen de schademelding dan op een goede manier afhandelen.*

### Wat moet u doen bij schade?

De verzekerde moet zich aan een aantal verplichtingen houden. Deze verplichtingen zijn:

- Geen uitspraken doen over de aansprakelijkheid.
- Probeer uitbreiding van de schade te voorkomen.
- Neem zo snel mogelijk contact met ons op.
- Geef ons alle belangrijke gegevens en werk goed mee.
- De leiding van de schaderegeling en de procedures aan ons overlaten. Volg onze aanwijzingen en doe niets wat onze belangen kan schaden.
- Doe bij vandalisme of diefstal direct aangifte bij de politie in de gemeente waar dit plaatsvond.
- Heeft u alcohol en/of drugs gebruikt? Dan bent u verplicht om ons alle informatie over uw alcohol- of drugsgebruik aan te leveren.

Als u zich niet aan deze verplichtingen houdt, kan dit betekenen dat de schade niet verzekerd is (zie hoofdstuk 2 onder 'In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?'). Als u zich wel aan de verplichtingen houdt, draagt dit bij aan een snelle afhandeling van de schademelding.

### Hoe regelen wij de schade?

Wij stellen het schadebedrag in overleg met u vast. Als het nodig is, schakelen wij een expert in.

U kunt ook een eigen expert inschakelen om de hoogte van het schadebedrag vast te stellen. Of als er discussie is over de oorzaak van de schade. Voor het inschakelen van een tweede expert geldt:

- Schakelt u een tweede expert in vanwege de hoogte van het schadebedrag? Dan benoemen beide experts vooraf samen een derde expert (arbiter). Zijn beide experts het niet met elkaar eens? Dan doet de arbiter een definitieve uitspraak. Deze uitspraak moet liggen tussen de vaststellingen van de twee experts. Wij betalen de kosten van de tweede en de derde expert.
- Bent u het niet eens met de door onze expert vastgestelde schadeoorzaak? Dan kunt u op eigen kosten een tweede expert inschakelen. Zijn beide experts het niet met elkaar eens? Dan benoemen zij samen een derde expert (arbiter). Deze doet een bindende uitspraak. Wij betalen de kosten van de derde expert. Heeft u volgens de derde expert gelijk? Dan betalen wij de kosten van alle experts.

In beide gevallen geldt dat wij de kosten van uw expert vergoeden voor zover ze redelijk zijn. De kosten van onze eigen expert zijn hierbij een belangrijk criterium.

### Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?

Heeft u ook een andere verzekering die de schade of kosten dekt? Dan keren wij geen vergoeding uit. Dit geldt ook als de andere verzekering alleen dekking biedt als onze verzekering niet zou hebben bestaan. Weigert een andere verzekeraar binnen 2 maanden te betalen? Dan zorgen wij voor de schaderegeling. De verzekerde is wel verplicht zijn rechten op andere verzekeraars aan ons over te dragen.



## 6. Verhaalsbijstand

*Is iemand anders aansprakelijk voor schade aan uw fiets of voor het letsel van een verzekerde bij een fietsongeval in het verkeer? Dan kan de verzekerde de kosten op deze persoon verhalen. Maar dat is vaak gemakkelijker gezegd dan gedaan. Soms moet zelfs de rechter eraan te pas komen. De onafhankelijke Stichting Rechtsbijstand ZLM helpt de verzekerde bij het verhalen van zijn kosten.*

### Wie voert de verhaalsbijstand uit?

De uitvoering van de verhaalsbijstand hebben wij opgedragen aan de Stichting Rechtsbijstand ZLM in Goes. Dit is in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht.

### Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- de verzekeringnemer;
- de eigenaar en houder van de fiets;
- de bestuurder;
- de passagier(s);
- de nabestaanden van een van deze personen die een bedrag kunnen vorderen voor de kosten van levensonderhoud, de begrafenis of crematie.

### Wanneer heeft de verzekerde recht op hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent in opdracht van ZLM Verzekeringen verhaalsbijstand in Nederland, België, Duitsland en Luxemburg als de verzekerde met de fiets, waarvoor deze verzekering geldt, deelneemt aan het verkeer en door een fout van een ander:

- ontstaat materiële schade, bijvoorbeeld aan uw kleding.
- loopt de verzekerde letsel op.

Een ander moet hiervoor volgens de wet van het desbetreffende land aansprakelijk zijn. Wij verlenen alleen verhaalsbijstand als er volgens ons een redelijke kans op succes is.

Is het financieel belang waarover het gaat lager dan de kosten die de Stichting Rechtsbijstand ZLM zou moeten maken? Dan kan de Stichting Rechtsbijstand ZLM u een bedrag geven dat gelijk is aan het financiële belang van de zaak.

De Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent ook verhaalsbijstand als het Openbaar Ministerie strafvervolgning tegen u instelt. De Stichting Rechtsbijstand ZLM doet dit alleen als de uitslag van de strafzaak belangrijk kan zijn voor het verhalen van de schade.

Wilt u geen gebruik meer maken van de verhaalsbijstand? Dan moet u de Stichting Rechtsbijstand ZLM dit laten weten. U heeft daarna nog 4 weken de tijd om u te bedenken. Daarna heeft u geen recht op verhaalsbijstand meer.

### Wanneer heeft de verzekerde geen recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De verzekerde heeft geen recht op verhaalsbijstand:

- bij een algemene uitsluiting (zie hoofdstuk 2);
- als de verzekerde onder invloed is van alcohol of van een bedwelmend of opwekkend middel. Dit geldt als de verzekerde niet in staat wordt geacht uw fiets naar behoren te besturen of als hij meer alcohol en/of drugs gebruikt heeft dan wettelijk is toegestaan. Ook als de verzekerde weigert mee te werken aan een onderzoek, zoals een ademtest, een urine- of bloedproef of een drugstest, is er geen recht op verhaalsbijstand;
- als de verzekerde is verhuisd naar een buitenlands adres;
- als de verzekerde een jaar of langer na het afronden van de zaak hiervoor opnieuw een beroep op verhaalsbijstand doet en er geen verzekeringsovereenkomst van een fiets meer aanwezig is.

### Welke kosten vergoedt de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM vergoedt de volgende kosten:

- De kosten van deskundigen (zoals een advocaat) die de Stichting Rechtsbijstand ZLM inschakelt.
- De vergoeding voor een getuige of tolk die de Stichting Rechtsbijstand ZLM of de deskundige oproept.
- De proces-, gerechts- en executiekosten van de zaak.
- De reis- en verblijfskosten van verzekerde in overleg met de Stichting Rechtsbijstand ZLM.

De Stichting Rechtsbijstand ZLM vergoedt deze kosten niet, als de verzekerde ze op een andere manier kan terugkrijgen. Bijvoorbeeld omdat dat wettelijk is vastgelegd of omdat de rechter in zijn vonnis hem een kostenvergoeding toekent. Als dit nodig is helpt de Stichting Rechtsbijstand ZLM de verzekerde wel om deze kosten ook echt vergoed te krijgen.

### Wat moet de verzekerde doen?

De verplichtingen van de verzekerde zijn:

- De verzekerde stelt ons uiterlijk binnen 3 maanden nadat hij hiermee bekend is geworden op de hoogte van de gebeurtenis die aanleiding kan geven tot bijstand. Na deze 3 maanden heeft u geen recht op verhaalsbijstand meer.
- De verzekerde doet mee aan een strafproces tegen iemand anders, als de Stichting Rechtsbijstand ZLM hem daarom vraagt.
- De verzekerde geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM toestemming om de stukken van de advocaat of deskundige in te zien.

### Op welke manier verlenen wij verhaalsbijstand?

Een deskundige van de Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent de verhaalsbijstand. Hij overlegt met de verzekerde over de manier waarop zijn claim wordt behandeld en of het resultaat dat de verzekerde wenst haalbaar is.

Als het nodig is om namens de verzekerde een gerechtelijke- of administratieve procedure te voeren, dan heeft verzekerde de keuze om de zaak door de Stichting Rechtsbijstand ZLM te laten uitvoeren of door een zelfgekozen advocaat. In alle gevallen geeft alleen de Stichting Rechtsbijstand ZLM de opdracht aan de advocaat of externe deskundige.

### Wat zijn de regels bij het inschakelen van een advocaat?

Schakelen wij een advocaat in om de belangen van de verzekerde te behartigen in een gerechtelijke of administratieve procedure? Dan mag de verzekerde zelf de advocaat kiezen. In andere gevallen bepalen wij de keuze van de advocaat.

In alle gevallen dat de verzekerde zelf de advocaat mag kiezen geldt:

- U overlegt met ons welke advocaat uw conflict gaat behandelen.
- Wij geven de opdracht aan de advocaat. Deze opdracht geldt voor de eerste afgeronde behandeling van uw zaak, dus totdat uitspraak is gedaan of een regeling tot stand is gekomen. Voor eventuele vervolgpcedures, zoals een hoger beroep, moet een nieuwe opdracht door ons worden verleend.
- Bij het geven van de opdracht aan de advocaat worden door ons specifieke eisen gesteld ten aanzien van de (maximale) kosten die door de advocaat in rekening kunnen worden gebracht en voor vergoeding in aanmerking komen. De verzekerde wordt hierover vooraf door ons geïnformeerd.
- Na het verstrekken van een opdracht aan een advocaat geldt, dat u voor de behandeling van uw conflict geen beroep meer kunt doen op het verlenen van rechtshulp door ons.
- Alleen de voor het conflict gekozen advocaat behandelt de zaak. In bijzondere omstandigheden kan er een andere advocaat ingeschakeld worden. Daarvoor moeten wij vooraf toestemming verlenen. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- Wij geven voorwaardelijke dekking voor advocaatkosten. Als de verzekerde de kosten kan verhalen op een aansprakelijke partij, is er geen dekking voor deze kosten. Wij vergoeden alleen de kosten die niet verhaald kunnen worden.

- U verstrekt op ons verzoek een kopie van het (proces)dossier. Wij kunnen dit bijvoorbeeld vragen om na te gaan of de gemaakte kosten voldoen aan de voorwaarden van deze verzekering.
- Bij het behandelen van een conflict voor een Nederlandse rechter moet de advocaat bij de Nederlandse Orde van Advocaten zijn ingeschreven.
- Bij het behandelen van een conflict voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land als advocaat zijn ingeschreven.
- Het financieel belang moet hoger zijn dan € 750,-. Is het financieel belang lager, dan wordt er nooit een gerechtelijke- of administratieve procedure gestart.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die te maken heeft met de werkzaamheden van de advocaat die wij ten behoeve van de verzekerde hebben ingeschakeld.

Berokkent de advocaat of deskundige door zijn optreden schade? Dan is de Stichting Rechtsbijstand ZLM hiervoor niet aansprakelijk. Dit geldt ook voor een advocaat of deskundige die de verzekerde zelf inschakelt.

### **Wat zijn de regels als wij een externe deskundige inschakelen?**

Wij geven de opdracht aan één externe deskundige als wij dat nodig vinden voor de behandeling van uw zaak. Een externe deskundige is een expert op het gebied van bijvoorbeeld voertuigen of medische onderwerpen. Deze deskundige rapporteert aan ons. Deze rapportage wordt gebruikt voor de behandeling van uw zaak. Wij betalen de kosten van de rapportage.

Bent u het niet eens met het rapport van de ingeschakelde deskundige? Dan kunt u een tweede rapport door een andere externe deskundige laten opmaken. U betaalt de kosten van dit rapport zelf. U krijgt de kosten van ons terug als:

- u de externe deskundige in overleg met ons de opdracht geeft en;
- u met ons overlegt wat de opdracht is en;
- wij besluiten de verhaalsbijstand op basis van het tweede rapport voort te zetten.

### **Wat gebeurt er als meerdere mensen recht op verhaalsbijstand hebben?**

Het kan voorkomen dat behalve de verzekerde ook andere mensen recht hebben op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM bij een geschil. De Stichting Rechtsbijstand ZLM wil natuurlijk een belangenconflict voorkomen. Hoe de Stichting Rechtsbijstand ZLM dit oplost, hangt af van de situatie:

- Heeft u als verzekeringnemer een geschil met iemand die op de polis meeverzekerd is? Dan geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM u verhaalsbijstand.
- Gaat het om een geschil tussen 2 medeverzekerden op uw polis? U bepaalt zelf wie de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM krijgt.
- Komen 2 verzekerden met verschillende polissen beiden in aanmerking? De Stichting Rechtsbijstand ZLM kijkt naar wie het kortst bij ZLM Verzekeringen verzekerd is. Zijn zaak wordt uitbesteed. De andere zaak behandelt de Stichting Rechtsbijstand ZLM zelf.

### **Wat gebeurt er als de verzekerde het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens is?**

De Stichting Rechtsbijstand ZLM heeft een bepaalde kijk op hoe de zaak van de verzekerde het beste geregeld kan worden. Het kan zijn dat de verzekerde het oneens blijft met ons oordeel. Dat probeert de Stichting Rechtsbijstand ZLM zo goed mogelijk op te lossen via de geschillenregeling.

De procedure is als volgt:

- Als u dit nog niet heeft gedaan, dan vragen wij u om schriftelijk uit te leggen waarom u het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens bent.
- Daarna maakt de Stichting Rechtsbijstand ZLM in overleg met u een brief. Daarin formuleert de Stichting Rechtsbijstand ZLM zowel uw standpunt als het standpunt van de Stichting Rechtsbijstand ZLM. Deze brief ondertekenen u en de Stichting Rechtsbijstand ZLM beiden voor akkoord.

- De Stichting Rechtsbijstand ZLM legt de zaak daarna voor aan een advocaat om over het meningsverschil te oordelen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. De Stichting Rechtsbijstand ZLM kan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen om over het meningsverschil te oordelen.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM stuurt de brief met beide standpunten naar deze advocaat. Ook krijgt hij van de Stichting Rechtsbijstand ZLM alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
- De advocaat beslist op basis van deze informatie wie er gelijk heeft, u of de Stichting Rechtsbijstand ZLM. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- U en de Stichting Rechtsbijstand ZLM houden zich beiden aan de beslissing van de advocaat, wat zijn beslissing ook is.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM betaalt de redelijke- en noodzakelijke kosten van deze advocaat.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM zet de verhaalsbijstand voort en volgt daarbij het oordeel van de advocaat.
- Besluit de Stichting Rechtsbijstand ZLM de behandeling uit te besteden aan een advocaat of andere deskundige? Dan geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM de opdracht niet aan de advocaat die het oordeel heeft gegeven of aan een collega van hetzelfde kantoor.
- Kunt u zich niet vinden in het oordeel van de advocaat? Of wilt u niet dat wij de rechtsbijstand voortzetten op basis van het oordeel van de advocaat? Dan kunt u de zaak voor eigen rekening en risico voortzetten. De Stichting Rechtsbijstand ZLM betaalt alsnog de (redelijke) kosten voor rechtsbijstand, als u in de zaak geheel of gedeeltelijk gelijk heeft gekregen.

U kunt alleen gebruik maken van deze geschillenregeling als uw conflict onder de dekking van uw verzekering valt en als het meningsverschil gaat over:

- de vraag of wij een redelijke kans zien om het gewenste resultaat te bereiken of;
- de manier waarop uw zaak juridisch-inhoudelijk (verder) moet worden behandeld.

Heeft u een meningsverschil met een advocaat die u bijstaat op basis van de verplichte of vrije advocaatkeuze? Of heeft u een meningsverschil met een externe deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

## 7. Beëindiging van de verzekering

*Wilt u de verzekering opzeggen? Dat is geen probleem; het beëindigen van de verzekering kan op elk moment. Wij kunnen ook uw verzekering opzeggen, bijvoorbeeld omdat u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland.*

### Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?

U kunt op elk moment de verzekering beëindigen. Dit doet u schriftelijk. De einddatum moet in de toekomst liggen. Wij kunnen de verzekering op zijn vroegst beëindigen wanneer wij uw schriftelijke melding hebben ontvangen.

### Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

Ook voor ons geldt dat wij de verzekering alleen schriftelijk kunnen beëindigen.

Wij kunnen de verzekering beëindigen met 14 dagen opzegtermijn:

- als u de premie niet of niet op tijd betaalt;
- bij fraude of bij een onjuiste voorstelling van zaken om ons te misleiden (ook als dat bij een andere verzekering gebeurt).

Wij kunnen de verzekering beëindigen met 2 maanden opzegtermijn:

- op de einddatum van deze overeenkomst. Wij doen dit ook als u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland;
- als u zich niet houdt aan de verplichtingen uit hoofdstuk 5 onder 'Wat moet u doen bij schade?';
- als wij u om belangrijke informatie vragen en u deze informatie niet aan ons geeft.

### Wanneer eindigt de dekking?

Soms komt het voor dat u of uw erfgenamen geen belang meer bij uw fiets hebben en die feitelijk niet meer bezitten. Bijvoorbeeld omdat er al een andere eigenaar is. Ook hier geldt: geef dit zo snel mogelijk door.

## 8. Overige onderwerpen

*Hier vindt u informatie over een aantal uiteenlopende onderwerpen. Zoals de bescherming van de privacy van de verzekerde. Wij vinden dat heel belangrijk en gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om.*

### Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?

Voor uw fietsverzekering geldt het Nederlands recht.

### Naar welk adres sturen wij informatie?

Wij sturen onze mededelingen naar het meest recente adres dat wij van u hebben. Bent u verhuisd? Geef dan direct uw nieuwe adresgegevens aan ons door.

### Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

Als u een verzekering bij ons aanvraagt of wijzigt, vragen wij u om persoonsgegevens en andere gegevens. Wij gaan zorgvuldig met deze gegevens om. Wij gebruiken de gegevens voor het:

- afsluiten en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst;
- uitvoeren van marketingactiviteiten;
- uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.
- waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en klanten;
- maken van statistische analyses;
- voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Stelt u geen prijs op informatie over onze producten of deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken? Geef dit schriftelijk aan ons door.

Om een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid te kunnen voeren, kunnen wij persoonsgegevens raadplegen bij en doorgeven aan de Stichting CIS in Den Haag. CIS is de afkorting van het Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens bij Stichting CIS is voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS. U vindt hierover meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl)

Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars. U vindt deze code op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon 070 - 333 85 00.

### Hoe handelen wij een klacht af?

Heeft u een klacht over de uitvoering van deze verzekering? Dan kunt u een klacht indienen bij onze directie. Bent u niet tevreden over onze afhandeling van de klacht? Dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 070 - 333 89 99. U vindt hierover meer informatie op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).



