



## Verzekeringsvoorwaarden (LEX-RV-54-161)

### Rechtsbijstand Consument en Wonen

Klik op de vraag om het antwoord te lezen.



Inhoudsopgave	pagina
<b>Consument en Wonen</b>	<b>3</b>
1 Wie is de verzekerde bij een 1-persoonshuishouden?	3
2 Wie zijn de verzekerden bij een 2-persoonshuishouden?	3
3 Wie zijn de verzekerden bij een meerpersoonshuishouden?	4
4 Waar geldt de verzekering - Consument?	4
5 Waar geldt de verzekering - Wonen?	4
6 Vanaf welk moment geldt de verzekering?	5
7 Welke veranderingen meldt u binnen 14 dagen?	5
8 Wat als u deze veranderingen niet binnen 14 dagen meldt?	5
<b>Verzekerd</b>	<b>6</b>
9 In welke situaties zijn geschillen verzekerd - Consument?	6
10 In welke situaties zijn geschillen verzekerd - Wonen?	7
11 Wat is verzekerd?	7
12 Welke extra kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand?	8
13 Extra kosten: hoe werkt het?	8
14 Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?	8
15 Zorgt 1 gebeurtenis voor meerdere geschillen?	9
16 Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?	9
<b>Niet verzekerd</b>	<b>10</b>
17 Wanneer is rechtshulp niet verzekerd?	10
18 Bij welke geschillen is rechtshulp niet verzekerd?	11
<b>Bij een geschil</b>	<b>13</b>
19 Wanneer meldt een verzekerde een geschil?	13
20 Wie verleent de rechtsbijstand?	13
21 Waar meldt een verzekerde een geschil?	13
22 Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?	13
23 Hoe werkt het als een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiest?	13
24 Wat verwacht Achmea Rechtsbijstand van een verzekerde bij een conflict?	13
25 Wat doet een verzekerde als Achmea Rechtsbijstand om extra informatie vraagt?	13
26 Wanneer betaalt een verzekerde de extra kosten terug?	14
27 Wanneer kan Achmea Rechtsbijstand de behandeling van de zaak afkopen?	14
28 Wat als verzekerden met elkaar een geschil hebben?	14

Inhoudsopgave	pagina
<b>Klachten</b>	15
<b>29</b> Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?	15
<b>30</b> Wat als een verzekerde het niet eens is met het advies van de scheiderechter?	15
<b>31</b> Wat als een verzekerde een andere klacht heeft?	16
<b>Privacy</b>	17
<b>32</b> Geeft Achmea Rechtsbijstand vertrouwelijke juridische informatie aan anderen?	17

## Consument en Wonen

### 1 Wie is de verzekerde bij een 1-persoonshuishouden?

#### **Verzekeringnemer = u.**

- De persoon die deze verzekering heeft afgesloten.

#### **De bestuurder van uw motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig.**

- Alleen met toestemming van verzekerde.

#### **De passagiers van uw motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig.**

#### **De nabestaanden van een verzekerde.**

- Alleen als de verzekerde bij een ongeluk overlijdt.
- En alleen als het ongeluk de schuld was van een ander.
- En alleen als de veroorzaker van het ongeluk geen medeverzekerde is.
- En alleen in situaties waarin Achmea Rechtsbijstand hulp moet geven volgens deze voorwaarden.

Uw verzekerde huishouden vindt u op uw verzekeringsbewijs.

### 2 Wie zijn de verzekerden bij een 2-persoonshuishouden?

#### **Verzekeringnemer = u.**

- De persoon die deze verzekering heeft afgesloten.

#### **En de persoon met wie u samenwoont.**

- De persoon staat op hetzelfde adres in Nederland ingeschreven.
  - En woont daar ook.
- De persoon waarmee u een gezin vormt.
  - Bijvoorbeeld een kind of partner.
  - Ook een adoptiekind.
    - Vanaf het moment dat het kind officieel wordt overgedragen.
    - Vanaf het moment dat het kind op hetzelfde adres woont.

#### **Óf de persoon met wie u niet samenwoont.**

- Het kind dat bij een ex-partner woont en regelmatig bij u is.
- Ook als het kind of partner in een tehuis zit.
  - Bijvoorbeeld een verzorgings- of verpleeghuis.
- Ook het kind dat ergens anders woont door voltijdstudie.

#### **De bestuurder van een motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig van een verzekerde.**

- Alleen met toestemming van verzekerde.

#### **De passagiers van een motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig van een verzekerde.**

#### **De nabestaanden van een verzekerde.**

- Alleen als de verzekerde bij een ongeluk overlijdt.
- En alleen als het ongeluk de schuld was van een ander.
- En alleen als de veroorzaker van het ongeluk geen medeverzekerde is.
- En alleen in situaties waarin Achmea Rechtsbijstand hulp moet geven volgens deze voorwaarden.

Uw verzekerde huishouden vindt u op uw verzekeringsbewijs.

### 3 Wie zijn de verzekerden bij een meerpersoonshuishouden?

#### **Verzekeringnemer = u.**

- De persoon die deze verzekering heeft afgesloten.
- De persoon die deze verzekering heeft afgesloten.

#### **De personen met wie u samenwoont.**

- De personen staan op hetzelfde adres in Nederland ingeschreven.
  - En wonen daar ook.
- De personen waarmee u een gezin vormt.
  - Bijvoorbeeld een kind of partner.
  - Ook een adoptiekind.
    - Vanaf het moment dat het kind officieel wordt overgedragen.
    - Vanaf het moment dat het kind op hetzelfde adres woont.
  - Ook de au pair die bij u woont.

#### **De personen met wie u niet samenwoont.**

- Het kind dat bij een ex-partner woont en regelmatig bij u is.
- Ook als het kind of partner in een tehuis zit.
  - Bijvoorbeeld een verzorgings- of verpleeghuis.
- Ook het kind dat ergens anders woont door voltijdstudie.

#### **De bestuurder van een motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig van een verzekerde.**

- Alleen met toestemming van verzekerde.

#### **De passagiers van een motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig van een verzekerde.**

#### **De nabestaanden van een verzekerde.**

- Alleen als de verzekerde bij een ongeluk overlijdt.
  - En alleen als het ongeluk de schuld was van een ander.
  - En alleen als de veroorzaker van het ongeluk geen medeverzekerde is.
  - En alleen in situaties waarin Achmea Rechtsbijstand hulp moet geven volgens deze voorwaarden.
- Uw verzekerde huishouden vindt u op uw verzekeringsbewijs.

### 4 Waar geldt de verzekering - Consument?

#### **Over de hele wereld.**

- Alleen als het geschil te maken heeft met een onrechtmatige daad.

#### **In alle landen van de Europese Unie, Zwitserland en Noorwegen.**

- Alle andere geschillen zijn in deze landen verzekerd.
- Alleen als de gebeurtenis waardoor het geschil ontstond in 1 van deze landen plaatsvond.
- En het geschil valt onder het recht van 1 van deze landen.
- En de rechter van datzelfde land is bevoegd.
- Tuchtzaken zijn alleen verzekerd als de tuchtzaak gaat over een gebeurtenis in Nederland.

### 5 Waar geldt de verzekering - Wonen?

#### **In Nederland, België, Luxemburg en Duitsland.**

- Alleen als de gebeurtenis waardoor het geschil ontstond in 1 van deze landen plaatsvond.
- En alleen als de andere partij in 1 van deze landen woont of is gevestigd.
- En het geschil valt onder het recht van 1 van deze landen.
- En de rechter van datzelfde land is bevoegd.
- Tuchtzaken zijn alleen verzekerd als de tuchtzaak gaat over een gebeurtenis in Nederland.

## 6 Vanaf welk moment geldt de verzekering?

### Na de wachttijd: 3 maanden.

- Zijn er meer oorzaken waardoor het geschil ontstaat?
  - Dan moet de 1e oorzaak na de wachttijd van de verzekering zijn.
- Nooit een wachttijd bij een geschil over een overeenkomst.
  - En de overeenkomst tijdens de verzekering is gesloten.
- Nooit een wachttijd als de nieuwe verzekering aansluit op een eerdere rechtsbijstandverzekering.
  - En het geschil verzekerd zou zijn onder die bestaande verzekering.
- Nooit een wachttijd bij letsel.
- Nooit een wachttijd bij een geschil in het verkeer.

## 7 Welke veranderingen meldt u binnen 14 dagen?

- Het aantal personen met wie u samenwoont verandert.
- Een verhuizing.
  - U verhuist naar een buitenlands adres: de verzekering stopt.
  - U blijft langer dan 1 jaar in het buitenland: de verzekering stopt.
- Het overlijden van verzekeringnemer.

## 8 Wat als u deze veranderingen niet binnen 14 dagen meldt?

### Het geschil is niet verzekerd.

- Als wij door de verandering de verzekering aangepast hadden.
  - Volgens de nieuwe voorwaarden was het geschil niet verzekerd.
- Als wij door de verandering de verzekering gestopt hadden.

### Het geschil is gedeeltelijk verzekerd.

- Als wij door de verandering de verzekering aangepast hadden.
  - Volgens de nieuwe voorwaarden was het geschil wel verzekerd.
- Als wij door de verandering de premie verhoogd hadden.
  - Wij betalen dan volgens de verhouding in de premie: wat betaalt u nu en wat had u moeten betalen.

## Verzekerd

### 9 In welke situaties zijn geschillen verzekerd - Consument?

#### **Een verzekerde heeft een geschil dat te maken heeft met een overeenkomst.**

- Over roerende zaken of diensten.
  - Bijvoorbeeld een televisie of een auto.
  - Bijvoorbeeld een geschil met een energiemaatschappij.

#### **Een verzekerde heeft een geschil over schade die veroorzaakt is door een onrechtmatige daad.**

- De verzekerde wil dat de ander deze schade betaalt.
  - Omdat hij vindt dat de ander deze schade veroorzaakt heeft.
- Een ander wil dat de verzekerde deze schade betaalt.
  - Omdat hij vindt dat de verzekerde deze schade veroorzaakt heeft.
  - En de aansprakelijkheidsverzekering vergoedt deze schade niet.

#### **Een verzekerde heeft een geschil over de aankoop van een 2e hands motorrijtuig.**

- Alleen als de verzekerde schriftelijke BOVAG-garantie heeft gekregen bij de aankoop.
  - Heeft hij geen BOVAG-garantie gekregen? Dan krijgt hij alleen 1 keer juridisch advies.

#### **Een verzekerde heeft een geschil over onderhoud of reparatie van een motorrijtuig.**

- Alleen als de reparateur is aangesloten bij de BOVAG of FOCWA.
  - Is de reparateur niet aangesloten? Dan krijgt de verzekerde alleen 1 keer juridisch advies.

#### **Een verzekerde heeft een geschil dat te maken heeft met personen- of familierecht.**

#### **Een verzekerde heeft een geschil dat te maken heeft met een erfenis.**

- Alleen als de overledene na de ingangsdatum van deze verzekering is overleden.

#### **Een verzekerde heeft een geschil met een school of universiteit.**

- Of een andere onderwijsinstelling.

#### **Een verzekerde heeft een geschil met een vereniging.**

- De verzekerde is lid van deze vereniging.
- Of de verzekerde wil lid worden van deze vereniging.

#### **Een verzekerde is bestuurder van een stichting of vereniging en moet voor schade betalen.**

- Omdat iemand vindt dat de verzekerde deze schade veroorzaakt heeft.
- Alleen als verzekerde geen geld krijgt voor de bestuurdersfunctie.
- Niet verzekerd als de verzekerde een bestuurder is van een Vereniging van Eigenaren (VvE).

#### **Een verzekerde heeft lichamelijke of psychische schade geleden.**

- Door een fout van een ander.
- De verzekerde wil dat die ander die schade betaalt.
- Bijvoorbeeld schade door een medische behandeling.
- Niet verzekerd als deze schade ontstond op het werk of in het verkeer.

#### **Een verzekerde heeft lichamelijke of psychische schade geleden door werk dat hij in loondienst deed.**

- En hij kreeg die lichamelijke of psychische schade pas toen hij al gestopt was met werken.
  - Bijvoorbeeld: u kreeg klachten toen u al met pensioen was.

#### **Een verzekerde heeft een tuchtzaak.**

- Om een schadevergoeding van een ander te krijgen.

## 10 In welke situaties zijn geschillen verzekerd - Wonen?

### **Een verzekerde heeft een geschil dat te maken heeft met huur, verhuur, koop of verkoop.**

- De 1e woning is de woning waar u staat ingeschreven.
  - Of de woning waar u eerst woonde en die te koop staat.
  - Of de woning die u nieuw heeft gekocht en waar u binnenkort ingeschreven staat.
- Ook de grond en bijgebouwen die daarbij horen.
- Ook de grond waar de verzekerde deze woning op wil bouwen.
- Bijvoorbeeld over een overeenkomst.
- Bijvoorbeeld over verhuur.
- Bijvoorbeeld over burencrecht.
- Bijvoorbeeld over onteigening.

### **Een verzekerde heeft een geschil dat te maken heeft met leningen of verzekeringen.**

- Alleen als deze leningen of verzekeringen te maken hebben met de 1e woning.
- Beleggingsverzekeringen of -leningen zijn niet verzekerd.
  - Bijvoorbeeld een beleggingshypotheek is niet verzekerd.

### **Een verzekerde heeft een geschil met de gemeente of een andere overheid.**

- De verzekerde is hierbij direct betrokken.

### **Een verzekerde heeft een geschil dat te maken heeft met woonruimte die zijn kinderen huren.**

- Zij huren deze woonruimte voor een voltijdstudie.

### **Een verzekerde heeft een geschil met de Vereniging van Eigenaren (VvE).**

### **Een verzekerde heeft een geschil dat te maken heeft met de verkoop van een geërfde woning.**

- En de verzekerde woonde niet als laatste in die woning.
- De verzekerde krijgt 1 keer juridisch advies.

## 11 Wat is verzekerd?

### **Rechtsbijstand.**

- Bij een juridisch geschil.
- Bij een dreigend juridisch geschil.
- Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.

Het advies en de behandeling door juristen van de Stichting Achmea Rechtsbijstand.

- Achmea Rechtsbijstand is een onafhankelijke stichting.
- Soms schakelt Achmea Rechtsbijstand een juridisch deskundige uit het eigen netwerk in.

Deze rechtsbijstand is onbeperkt verzekerd.

## 12 Welke extra kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand?

### **Kosten voor een advocaat of een andere juridisch deskundige.**

- Die verzekerde zelf heeft gekozen.

### **Kosten van externe deskundigen.**

### **Kosten van een deskundigenrapport.**

- Alleen als de verzekerde voldoende bewijs heeft voor het geschil.

### **Kosten van een proces, arbitrage of bindend advies.**

- Alleen als de rechter, arbiter of bindend adviseur vindt dat de verzekerde deze kosten moet betalen.

### **Kosten van mediation.**

- Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen het aandeel van de verzekerde.

### **Gedeeltelijke kosten voor een gezamenlijke advocaat of een andere juridisch deskundige.**

- Verzekerde en anderen hebben allemaal belang bij hetzelfde geschil.
- Verzekerde en anderen delen allemaal 1 advocaat of juridisch deskundige voor dit geschil.
- Of een aantal van deze groep deelt 1 advocaat of juridisch deskundige.
  - Bijvoorbeeld: bij 1 geschil zijn 100 personen betrokken.
  - En van die 100 personen schakelen 10 personen samen 1 advocaat in.
  - De verzekerde krijgt dan 1/100e deel van de kosten vergoed.

### **Kosten van reis en verblijf.**

- Als de rechtszaak in het buitenland is.
- Als de behandelend rechter vindt dat de verzekerde aanwezig moet zijn.

### **Kosten van getuigen en experts die een verzekerde heeft opgeroepen.**

- Alleen als de rechter of arbiter vindt dat de verzekerde deze kosten moet betalen.

### **Kosten om het vonnis uit te voeren.**

- Achmea Rechtsbijstand betaalt maximaal 5 jaar.

### **Kosten die een verzekerde maakt om documenten te krijgen**

- Van de overheid.
- Van andere organisaties.

### **Kosten omdat een verzekerde beslag legt.**

- Op spullen.
- Op een bankrekening.
- Op loon.

### **Kosten van een tolk of vertaalbureau.**

## 13 Extra kosten: hoe werkt het?

### **De extra kosten mogen alleen gemaakt worden met toestemming van Achmea Rechtsbijstand.**

- Achmea Rechtsbijstand schakelt namens de verzekerde externen in.
  - Met het sluiten van de verzekering gaf u hiervoor toestemming.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.

## 14 Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?

### **Tot maximaal € 50.000,- per gebeurtenis.**

- Behalve bij een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij een advocaat of juridisch deskundige niet wettelijk verplicht is.
  - En de verzekerde kiest zelf toch voor een advocaat of juridisch deskundige.
  - Dan zijn alle extra kosten samen verzekerd tot € 8.000,- per gebeurtenis.



**15** **Zorgt 1 gebeurtenis voor meerdere geschillen?**

**Dan geldt het maximumbedrag voor al deze geschillen samen.**

- Ook als meerdere samenhangende gebeurtenissen voor deze geschillen zorgen.

**16** **Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?**

**Als een verzekerde en tegenpartij allebei rechtshulp van Achmea Rechtsbijstand krijgen.**

**Als Achmea Rechtsbijstand vindt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.**

## Niet verzekerd

### Kijk ook in de algemene verzekeringsvoorwaarden.

In de Algemene verzekeringsvoorwaarden van de Interpolis Alles in één Polis® staan situaties die niet verzekerd zijn.

Per situatie leest u daar precies wat niet verzekerd is:

- Ernstige conflicten (molest).
- Atoomkernreactie.
- Fraude.
- Niet nakomen voorwaarden.
- Terrorisme.

Hieronder staat wat verder niet verzekerd is.

### 17 Wanneer is rechtshulp niet verzekerd?

#### Als het geschil ontstaat voor het begin van de verzekering.

- Of als de verzekerde toen kon vermoeden dat het geschil zou ontstaan.

#### Als de oorzaak van het geschil ontstaat na het einde van de verzekering.

#### Als het geschil ontstaat binnen de wachttijd van de verzekering.

#### Als een verzekerde iets doet wat nadelig is voor Achmea Rechtsbijstand.

- Bijvoorbeeld een geschil te laat melden.
  - Waardoor de behandeling duurer wordt.
  - Waardoor de behandeling moeilijker wordt.
  - Waardoor Achmea Rechtsbijstand de zaak niet meer zonder de rechter kan oplossen.

#### Als een verzekerde een ander opdracht geeft de zaak te behandelen.

- Zonder toestemming van Achmea Rechtsbijstand.

#### Als een verzekerde niet meewerkt.

- Ook als de verzekerde niet de waarheid vertelt.
- Ook als de verzekerde niet alles vertelt.

#### Als een verzekerde opzettelijk iets of niets doet.

- Waardoor de behoefte aan rechtsbijstand voorspelbaar is.
- Ook als het niet de bedoeling was om rechtsbijstand te krijgen.

#### Als een verzekerde een bedrijf, kantoor of praktijk heeft.

- En het geschil heeft daarmee te maken.
- Bijvoorbeeld een geschil over een kapperszaak aan huis.
- Ook niet verzekerd als verzekerde iets onderneemt waarmee hij lijkt op een bedrijf.

## 18 Bij welke geschillen is rechtshulp niet verzekerd?

### **Geschillen die te maken hebben met scheiden of uit elkaar gaan.**

- Ook niet verzekerd zijn geschillen die hier uit voort zijn gekomen.

### **Geschillen die te maken hebben met een samenlevingscontract of een geregistreerd partnerschap.**

- Ook niet verzekerd zijn geschillen die hier uit voort zijn gekomen.

### **Geschillen die te maken hebben met alimentatie, ouderlijk gezag of omgangsregelingen.**

### **Geschillen die te maken hebben met de verdeling van vermogen.**

- Bijvoorbeeld bij een scheiding of uit elkaar gaan.
- Bijvoorbeeld de verdeling van geld, spullen of pensioen.

### **Geschillen die te maken hebben met vreemdelingenrecht.**

### **Geschillen die te maken hebben met een 2e woning.**

- Een 2e woning is een vakantiewoning en elk ander pand dat verzekerde heeft.
  - Maar niet de woning waar de verzekerde staat ingeschreven.
    - Of de woning waar hij eerst woonde en die nu te koop staat.

### **Geschillen die te maken hebben met een bestaande situatie bij de woning.**

- Deze situatie bestond al voordat de verzekerde de woning kocht, huurde of ging gebruiken.
  - Bijvoorbeeld een boom die al in de tuin stond.

### **Geschillen die te maken hebben met een arbeidsovereenkomst.**

### **Geschillen die te maken hebben met studiefinanciering.**

### **Geschillen die te maken hebben met sociale verzekeringen of voorzieningen.**

- Bijvoorbeeld over een uitkering.
- Bijvoorbeeld over kinderbijslag.
- Bijvoorbeeld over een persoonsgebonden budget.

### **Geschillen die te maken hebben met een arbeidsongeschiktheidsverzekering.**

### **Geschillen die te maken hebben met een pensioenverzekering.**

### **Geschillen die te maken hebben met schade die een verzekerde opliep.**

- In het verkeer.
- Bij werk in loondienst.

### **Geschillen die te maken hebben met een verkeersovertreding of verkeersmisdrijf.**

- Wel verzekerd als hierdoor iemand is overleden of gewond is geraakt.

### **Geschillen waarbij een verzekerde samen met anderen moet betalen voor de schade.**

- Alleen als die groep personen samen aansprakelijk is voor het hele schadebedrag.
- En alleen als iemand uit die groep eist dat de verzekerde het hele schadebedrag betaalt.

### **Geschillen die te maken hebben met deze rechtsbijstandverzekering.**

- Ook over de kwaliteit van de rechtshulp door Achmea Rechtsbijstand.
- Ook over de kwaliteit van de rechtshulp door deskundigen die Achmea Rechtsbijstand inschakelt.

### **Geschillen die te maken hebben met een zelf gekozen advocaat of andere juridisch deskundige.**

- Bijvoorbeeld over de kwaliteit van de rechtshulp.

### **Geschillen die te maken hebben met het uitlenen van geld door de verzekerde aan anderen.**

### **Geschillen die te maken hebben met industrieel eigendom of intellectueel eigendom.**

- Bijvoorbeeld auteursrecht.
- Bijvoorbeeld octrooirecht.
- Bijvoorbeeld merkenrecht.

### **Geschillen die te maken hebben met vermogensbeheer.**

- Bijvoorbeeld beleggingen.

### **Geschillen die te maken hebben met een schuld of vordering die een verzekerde heeft overgenomen.**

- Bijvoorbeeld door een erfenis.
- Bijvoorbeeld een schuldvernieuwing.

## Vervolg

### 18. Bij welke geschillen is rechtshulp niet verzekerd?

#### **Geschillen die te maken hebben met een kansspel.**

- Bijvoorbeeld een loterij.
- Bijvoorbeeld pokeren.

#### **Geschillen die te maken hebben met belastingrecht.**

#### **Geschillen die te maken hebben met wetten en regels die voor iedereen gelden.**

#### **Geschillen die te maken hebben met strafrecht.**

- Alleen niet verzekerd als de verzekerde wordt verdacht van een strafbaar feit.

#### **Geschillen die te maken hebben met de WOZ-waarde van de woning van verzekerde.**

- Of een ander gebouw van de verzekerde.

#### **Geschillen die te maken hebben met uw bedrijf, kantoor of praktijk.**

- Ook geschillen tussen vennoten, partners of aandeelhouders.
  - Ook als zij vroeger vennoot, partner of aandeelhouder waren.

#### **Geschillen die te maken hebben met zaken die een verzekerde verhuurt.**

- Bijvoorbeeld een auto.
- Bijvoorbeeld een huis.
  - Wel verzekerd de 1e woning.
  - Wel verzekerd de woning waar verzekerde eerst woonde en die te koop staat.

## Bij een geschil

### 19 Wanneer meldt een verzekerde een geschil?

#### Zo snel mogelijk.

- Waardoor de behandeling niet duurder wordt.
- Waardoor de behandeling niet moeilijker wordt.

### 20 Wie verleent de rechtsbijstand?

#### Deskundigen van de onafhankelijke Stichting Achmea Rechtsbijstand.

#### Externe deskundigen die Achmea Rechtsbijstand inschakelt.

- Bijvoorbeeld advocaten en juridisch deskundigen.

### 21 Waar meldt een verzekerde een geschil?

#### Bij Stichting Achmea Rechtsbijstand:

- Per telefoon: (088) 462 3720.
- Website: [www.achmearechtsbijstand.nl](http://www.achmearechtsbijstand.nl).

Wij hebben de uitvoering van de verzekering overgedragen aan deze stichting.

Wij garanderen dat Achmea Rechtsbijstand al haar plichten nakomt.

### 22 Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?

#### Als een verzekerde en tegenpartij allebei rechtshulp van Achmea Rechtsbijstand krijgen.

#### Als Achmea Rechtsbijstand vindt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.

### 23 Hoe werkt het als een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiest?

- De verzekerde kiest eerst de advocaat of juridisch deskundige.
- Daarna geeft Achmea Rechtsbijstand namens de verzekerde opdracht aan deze advocaat of juridisch deskundige.
- Achmea Rechtsbijstand vergoedt alleen de redelijke kosten verbonden aan de opdracht.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt de advocaat of juridische deskundige tot het maximum bedrag aan extra kosten.

### 24 Wat verwacht Achmea Rechtsbijstand van een verzekerde bij een conflict?

#### De verzekerde werkt mee om het geschil te regelen.

- Informatie geven over de gebeurtenis die de oorzaak is van het geschil.
- De aanwijzingen van Achmea Rechtsbijstand opvolgen.
- Niets doen wat nadelig is voor Achmea Rechtsbijstand.
- Aangifte doen bij de politie bij een strafbaar feit.
- Alles bewaren wat beschadigd is.
  - Behalve als dit de schade groter maakt.

### 25 Wat doet een verzekerde als Achmea Rechtsbijstand om extra informatie vraagt?

- De verzekerde stuurt een verklaring met uitleg over hoe het geschil ontstond.
- De verzekerde stuurt alle documenten over het geschil, de oorzaak en de gevolgen.
- De verzekerde onderbouwt zijn stelling met een deskundigenrapport.
  - De verzekerde betaalt deze kosten zelf.
  - Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten achteraf.
    - Alleen als het rapport zijn stelling onderbouwt.
    - Alleen de redelijke kosten.

**26 Wanneer betaalt een verzekerde de extra kosten terug?**

**Als die kosten door een ander betaald kunnen worden.**

**Achmea Rechtsbijstand vergoedt de kosten dan als voorschot.**

- Bijvoorbeeld kosten die op een ander verhaald kunnen worden.
- Bijvoorbeeld kosten die door een ander betaald kunnen worden.
- Bijvoorbeeld kosten die verrekend kunnen worden.

De verzekerde geeft de kostenvergoeding van juridische hulp terug aan Achmea Rechtsbijstand.

**27 Wanneer kan Achmea Rechtsbijstand de behandeling van de zaak afkopen?**

**Als de kosten van de rechtsbijstand hoger zijn dan de financiële schade.**

- Afkopen betekent dat Achmea Rechtsbijstand de verzekerde schadeloos stelt door het betalen van een bedrag.
  - Hierdoor hoeft Achmea Rechtsbijstand geen rechtsbijstand meer te verlenen.
- De verzekerde draagt zijn vordering dan over aan Achmea Rechtsbijstand.

**28 Wat als verzekerden met elkaar een geschil hebben?**

**U krijgt rechtsbijstand.**

- Medeverzekerden mogen de verzekering alleen gebruiken als u dat goed vindt.
  - Als medeverzekerden een geschil met elkaar hebben, dan kiest u wie rechtsbijstand krijgt.

## Klachten

### 29 Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?

**Stap 1 De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.**

**Stap 2 Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.**

- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de juridische aanpak van de zaak.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.
- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.

**Stap 3 Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen met verzekerde op te lossen.**

**Stap 4 Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.**

- Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.
- Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.
- Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.
- De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.

**Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.**

De verzekerde krijgt gelijk.

- De jurist behandelt de zaak verder.
  - Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen advocaten uit eigen netwerk.
- Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.
  - De verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten.
  - De scheidsrechter zal nooit de zaak behandelen.

De verzekerde krijgt geen gelijk.

- Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar 1e standpunt.

### 30 Wat als een verzekerde het niet eens is met het advies van de scheidsrechter?

**De verzekerde kan zelf een externe deskundige inschakelen.**

- De verzekerde betaalt deze kosten zelf.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten achteraf.
  - Alleen als de verzekerde alsnog zijn beoogde resultaat bereikt.
  - Alleen de redelijke kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen het maximum bedrag aan extra kosten.

### 31 **Wat als een verzekerde een andere klacht heeft?**

**Een klacht over Achmea Rechtsbijstand legt de verzekerde voor aan Achmea Rechtsbijstand.**

Bijvoorbeeld een klacht over een jurist, over de afwijzing van een zaak of over de communicatie.

- Per telefoon: (088) 462 2445.
- Per e-mail: klachtenteam@achmearechtsbijstand.nl.
- Per post: Klachtenteam Stichting Achmea Rechtsbijstand, Postbus 4116, 7320 AC Apeldoorn.

**Andere klachten? Kijk dan in de Algemene verzekeringsvoorwaarden van de Interpolis Alles in één Polis®**

Bijvoorbeeld over het betalen van de premie.



## Privacy

### 32 Geeft Achmea Rechtsbijstand vertrouwelijke juridische informatie aan anderen?

**Nee, nooit zonder machtiging van verzekerde.**

- Ook niet aan onderdelen van de Achmea Groep.
- Ook niet aan tussenpersonen.