



Voorwaarden onna-onna autoverzekering

Versie: december 2015

Beste onna-onna klant,

Dit zijn de voorwaarden van je onna-onna autoverzekering. Bij de meeste verzekeringen krijg je een waslijst met ingewikkelde voorwaarden. Bij deze verzekering niet. Wij houden het zo duidelijk en eenvoudig mogelijk. Wij vinden vertrouwen erg belangrijk. Jij kunt erop vertrouwen dat wij je goed helpen. Wij vertrouwen erop dat jij op tijd je premie betaalt. Dat je ons op tijd de juiste en voldoende informatie geeft. En dat je onze belangen niet schaadt.

Deze voorwaarden vormen samen met je polis en eventuele clausules één geheel. De polis en clausules zijn persoonlijk: hierop staan gegevens die voor jou van toepassing zijn.

Heb je vragen? Bel ons gerust op 020 820 3650 of stuur een e-mail naar contact@onna-onna.nl. We helpen je graag!

Hartelijke groet,
Het onna-onna team



Jouw verzekering

Begin van je verzekering

Wanneer je je verzekering afsluit, kies je zelf de datum waarop de verzekering begint. Je kunt dat doen op www.onna-onna.nl of via de telefoon. Je vindt de ingangsdatum terug op je polis.

Einde van je verzekering

Je kunt de verzekering op ieder moment stoppen. Dit kun je doen met het opzegformulier op onze site of door ons een mail of brief te sturen.

Wij mogen de verzekering ook stoppen. Dat kunnen we doen als je:

- Jouw premie niet op tijd betaalt.
- Informatie voor ons achter hebt gehouden bij je aanvraag of de feiten hebt verdraaid. Zouden wij met de juiste informatie je aanvraag hebben afgewezen? Dan kunnen we je verzekering met terugwerkende kracht stopzetten. Dit betekent dat je nooit verzekerd bent geweest.
- Met opzet informatie achterhoudt of ons verkeerde informatie geeft bij een schademelding.
- Risicoverzwarende wijzigingen in je gegevens niet binnen acht werkdagen aan ons doorgeeft. Hiermee bedoelen we wijzigingen die invloed kunnen hebben op je premie, zoals een adreswijziging. We stoppen je verzekering alleen als het risico door de wijziging zo groot wordt dat het niet redelijk is om te verwachten dat de verzekering doorloopt.
- Schade hebt gehad of als je volgens ons te vaak schade hebt. Natuurlijk herstellen of betalen we je schade eerst. Als we daarna besluiten om je verzekering te stoppen, hoor je dat binnen 30 dagen. De opzegtermijn is dan minimaal twee maanden.

We kunnen de verzekering ook om een andere reden stoppen. De opzegtermijn is dan minimaal twee maanden.

De verzekering eindigt ook als je:

- Naar het buitenland verhuist of je auto een buitenlands kenteken krijgt.
- De auto verkoopt of wegdoet. De auto staat dan niet meer op naam van jou of je inwonende partner. Meld je dit binnen 30 dagen? Dan betaal je premie tot het moment van verkoop. Meld je het later? Dan betaal je premie tot het moment van melden.
- Auto total loss is, of is gestolen.
- Overlijdt.

De einddatum verschilt per situatie. Stel ons zo snel mogelijk op de hoogte in de bovenstaande situaties.

Premie betalen

Bij het afsluiten van je verzekering geef je ons toestemming om de premie automatisch van je rekening af te schrijven (automatische incasso). We incasseren de premie aan het begin van de periode waarvoor je premie betaalt. Lukt de incasso niet? Dan sturen we je na 14 dagen een herinnering. Hebben we 30 dagen na de mislukte incasso je premie nog niet ontvangen? Dan vergoeden we geen schades meer vanaf het begin van de periode waarvoor we de premie niet konden incasseren. Pas een dag nadat we je betaling hebben ontvangen en geaccepteerd, dekt de verzekering weer schades.

Als je na onze herinnering(en) nog steeds niet betaalt, stoppen we je verzekering helemaal. Je blijft altijd verplicht om het openstaande bedrag te betalen, ook als we je verzekering stoppen. Als we kosten moeten maken om het bedrag van je te incasseren, moet je die ook betalen.

De hoogte van je premie hangt onder andere af van:

- De auto die je verzekert (merk, type, bouwjaar, gewicht, cataloguswaarde, accessoires, type brandstof).
- Het aantal schadevrije jaren (zie de tabel op pagina 4).
- Je adres.

Wijzig er iets in deze gegevens? Dan kan je premie ook veranderen.

Daarnaast kunnen we de premies jaarlijks aanpassen om andere redenen, zoals de inflatie.

Geen schade? Dan krijg je korting

Heb je een aantal jaren zonder schade gereden of geen schade opgegeven? Dan krijg je korting op je autoverzekering. Heb je wel schade, dan ga je weer meer premie betalen. Niet alle schades hebben invloed op je korting. De schade heeft geen invloed op je korting als:

- De schade valt onder de dekking van de WA-Plusverzekering.
- Wij het schadebedrag laten terugbetalen door iemand anders.
- Wij de vergoeding alleen moeten betalen (of niet terug kunnen krijgen) omdat dit is afgesproken met een andere verzekeraar.
- Wij door deze verzekering meer moeten betalen dan de werkelijke schade en iemand anders alleen maar de werkelijke schade aan ons terugbetaalt.
- Wij schade hebben betaald, maar deze schade volgens de wet niet helemaal terug kunnen krijgen.
- Wij het totale schadebedrag van jou hebben teruggekregen.
- Je gewonde personen hebt vervoerd en je auto daardoor beschadigd is.
- Je een voetganger of fietser hebt aangereden, maar daar niks aan kon doen en dat ook kunt aantonen.
- De schade valt onder de dekking van een van de aanvullende verzekeringen (pechhulp, schadeverzekering inzittenden, rechtsbijstandsverzekering).

De korting geldt alleen voor je autoverzekering, niet voor de aanvullende verzekeringen. Jaarlijks bepalen we hoeveel korting je krijgt. Je ziet je schadevrije jaren op je polis.

Korting op je tweede auto

Heb jij of heeft jouw partner met wie je samenwoont nog een auto? Dan kun je die ook bij onna-onna verzekeren. Je krijgt dan dezelfde korting als:

- De tweede auto op jouw naam staat of op naam van je partner. Andere gezinsleden, zoals kinderen, zijn uitgesloten van deze regeling.
- Jij of je partner de afgelopen twee jaren geen schade heeft geclaimd bij zijn verzekeraar, waarbij jij of je partner zelf schuldig was aan deze schade of de schade is afgehandeld als een schuld schade.
- Er geen sprake is van negatieve schadevrije jaren bij jou of je partner.

Bereken je voordeel op www.onna-onna.nl.

Bonus/malustabel en schadevrije jaren

Bij het afsluiten van de verzekering kijken wij in een landelijk systeem voor autoverzekeringen: Roy-data. Hierin kunnen we zien of je al schadevrije jaren hebt opgebouwd bij een andere verzekeraar. Komt het aantal schadevrije jaren in Roy-data niet overeen met de schadevrije jaren die jij hebt opgegeven? Dan passen we je polis met terugwerkende kracht aan vanaf de ingangsdatum. Als blijkt dat er sprake is van negatieve schadevrije jaren, kunnen we de verzekering stoppen. In de volgende tabel zie je hoeveel korting je krijgt en hoe we het aantal schadevrije jaren vaststellen.

Bonus/malustabel en schadevrije jaren (SVJ) tabel						
			Bonus/malustrede en aantal schadevrije jaren (SVJ) volgend verzekeringsjaar			
Bonus/malus-trede	Schadevrije jaren (SVJ)	Percentage Korting	Bij geen schade ga je naar trede (en SVJ)	Bij 1 schade ga je naar trede (en SVJ)	Bij 2 schades ga je naar trede (en SVJ)	Bij 3 schades ga je naar trede (en SVJ)
21	15	80%	21 (SVJ 15)	16 (SVJ 10)	11 (SVJ 5)	6 (SVJ 0)
20	14	79%	21 (SVJ 15)	15 (SVJ 9)	10 (SVJ 4)	5 (SVJ -1)
19	13	78%	20 (SVJ 14)	14 (SVJ 8)	9 (SVJ 3)	4 (SVJ -2)
18	12	77%	19 (SVJ 13)	13 (SVJ 7)	8 (SVJ 2)	3 (SVJ -3)
17	11	76%	18 (SVJ 12)	12 (SVJ 6)	7 (SVJ 1)	2 (SVJ -4)
16	10	75%	17 (SVJ 11)	11 (SVJ 5)	6 (SVJ 0)	1 (SVJ -5)
15	9	73%	16 (SVJ 10)	10 (SVJ 4)	5 (SVJ -1)	1 (SVJ -5)
14	8	71%	15 (SVJ 9)	9 (SVJ 3)	4 (SVJ -2)	1 (SVJ -5)
13	7	69%	14 (SVJ 8)	8 (SVJ 2)	3 (SVJ -3)	1 (SVJ -5)
12	6	67%	13 (SVJ 7)	7 (SVJ 1)	2 (SVJ -4)	1 (SVJ -5)
11	5	65%	12 (SVJ 6)	6 (SVJ 0)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
10	4	62%	11 (SVJ 5)	5 (SVJ -1)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
9	3	59%	10 (SVJ 4)	4 (SVJ -2)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
8	2	56%	9 (SVJ 3)	3 (SVJ -3)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
7	1	53%	8 (SVJ 2)	2 (SVJ -4)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
6	0	50%	7 (SVJ 1)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
5	-1	40%	6 (SVJ 0)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
4	-2	30%	5 (SVJ -1)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
3	-3	20%	4 (SVJ -2)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
2	-4	10%	3 (SVJ -3)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
1	-5	0%	2 (SVJ -4)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)

Kijk voor uitleg op www.onna-onna.nl.

Schade: wat vergoeden wij?

Welke schades we precies vergoeden, hangt af van het type verzekering dat je hebt. Het kan gaan om beschadiging of diefstal van auto's en andere spullen (schade aan zaken) of om de kosten wanneer iemand gewond raakt of overlijdt (schade aan personen). Verderop beschrijven we per verzekering precies waarvoor je bent verzekerd.

We vergoeden schades die ontstaan met de auto waarvoor je deze verzekering hebt afgesloten. Deze auto moet op jouw naam staan of op de naam van je inwonende partner. Maar als jouw auto gerepareerd of gekeurd wordt, ben je ook verzekerd als je tijdelijk in een vergelijkbare, vervangende auto rijdt. Dekt een andere verzekering de schade, maar zou de vergoeding van onna-onna hoger zijn? Dan betalen wij het verschil.

Schades die ontstaan met een aan jouw auto gekoppelde aanhanger zijn ook verzekerd. Ook als je de aanhanger net hebt losgekoppeld en nog bezig bent deze te parkeren, ben je verzekerd.

We vergoeden schades die met de auto ontstaan als jijzelf (verzekeringnemer) in de auto rijdt en waarvoor jij aansprakelijk bent. Bij de aanvraag van je verzekering heb je aangegeven dat jij degene bent die het meest in de auto rijdt. We gaan er dus van uit dat jij de 'regelmatige bestuurder' bent. Ook anderen die jij toestemming geeft om in de auto (mee) te rijden, zijn verzekerd. Deze verzekering geldt ook voor de werkgever van een van de genoemde personen als deze wettelijk aansprakelijk is voor schades die met jouw auto ontstaan.

We vergoeden schades die ontstaan in de landen die op de groene kaart staan, behalve de landen die zijn doorgestreept. Kijk voor informatie over de groene kaart in het woordenboek op www.onna-onna.nl.

Ontstaat de schade door terrorisme? Dan wordt de schadevergoeding via vaste afspraken geregeld. Kijk hiervoor op www.terrorismeverzekerd.nl.

Schade: wanneer vergoeden wij niet?

Er zijn situaties waarin wij sowieso geen schade vergoeden:

- Als je met opzet verkeerde informatie hebt gegeven of belangrijke informatie hebt achtergehouden bij het afsluiten van de verzekering of bij het melden van de schade.
- Als jij of een andere verzekerde niet meewerkt bij de afhandeling van de schade en daardoor onze belangen schaadt.
- Als de schade volgens een wet of door een andere verzekering wordt vergoed of vergoed zou worden als je onze verzekering niet had.
- Als een andere hulpverleningsservice (zoals de ANWB) je zou helpen als je onze verzekering niet had.
- Als de schade komt door een atoomkernreactie, een oorlog, een gewapend conflict, een opstand, oproer, munitie of binnenlandse onlusten.
- Als de schade al bestond voor je verzekering bij ons is ingegaan.
- Als je de schade expres hebt gemaakt of laten maken.
- Als de schade ontstond toen iemand in je auto reed zonder jouw toestemming.
- Als met jouw auto door joyriding schade of letsel is veroorzaakt bij anderen.

- Als de bestuurder van de auto geen geldig rijbewijs had of een rijontzegging, of om een andere reden niet mocht rijden (bijvoorbeeld door alcohol, drugs of medicijnen). En ook als de bestuurder weigert om mee te werken aan onderzoek (zoals ademtest of bloedonderzoek) om vast te stellen of hij mocht rijden.
- Als je de auto gebruikt voor wedstrijden of op een circuit.
- Als je de auto niet privé gebruikt, maar bedrijfsmatig of voor commerciële doeleinden, zonder dat je dat aan ons hebt doorgegeven. Bijvoorbeeld wanneer je de auto verhuurt, gebruikt als taxi of voor het betaald vervoer van goederen.

Als je in een van deze situaties schade veroorzaakt bij iemand anders, heb je geen recht op vergoeding. Maar soms moeten wij volgens de wet de tegenpartij wel geld betalen. In dat geval brengen we deze kosten bij jou in rekening.

Schade of problemen: wat moet je doen?

Heb je schade? Of heb je een ongeluk veroorzaakt? Bel ons dan op (+31) (0)20 820 3650. We vergoeden alleen kosten die je maakt in overleg met ons of met een schadeherstelbedrijf dat bij ons is aangesloten. Een overzicht van aangesloten schadeherstelbedrijven vind je op www.onna-onna.nl.

Meld schade binnen vijf werkdagen aan ons. Als je dit niet doet, kan het zijn dat de schade ondertussen verergert. De extra kosten die daardoor ontstaan, vergoeden wij niet. We vergoeden dus alleen de originele schade. Na het ontstaan van de schade heb je maximaal drie jaar de tijd om de schade bij ons te claimen. Dit is wettelijk bepaald.

Is er sprake van een strafbaar feit (zoals inbraak, diefstal of schade door een onbekende dader)? Doe dan direct aangifte bij de politie.

Is je auto gestolen? Dan moet je dit binnen twee werkdagen aan ons melden. Meld de diefstal ook zo snel mogelijk bij het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VBV). Dit kan telefonisch via (+31) (0)71 364 1777 of op www.stichtingvbv.nl.

Geef wijzigingen aan ons door

Geef elke wijziging in je gegevens of in de gegevens van je auto altijd zo snel mogelijk aan ons door. Laat het ons binnen twee werkdagen weten als:

- Je bent verhuisd.
- De auto een andere regelmatige bestuurder heeft.
- Je de auto hebt verkocht of op naam van iemand anders laat zetten.
- De auto total loss is.
- Je de auto voor andere dingen gaat gebruiken (bijvoorbeeld zakelijk in plaats van privé).

Moeten we door de wijziging een nieuwe polis afgeven? Dan kunnen we hiervoor kosten in rekening brengen (poliskosten).

Communicatie & privacy

Wij communiceren zoveel mogelijk digitaal. Ook je polis krijg je digitaal. Als er iets wijzigt in deze voorwaarden, laten we je dat weten. Ga je niet akkoord met de wijziging, dan moet je ons dat per e-

mail of post laten weten. We vertellen je dan ook binnen welke termijn we een reactie verwachten. Horen wij niets van je na onze aankondiging? Dan gaan we ervan uit dat je akkoord gaat met de wijziging(en).

Wij gaan zorgvuldig om met alle gegevens die we van jou krijgen. We gebruiken je gegevens voor de uitvoering van je verzekering, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en om fraude tegen te gaan. Ook kunnen we je gegevens gebruiken voor statistische analyses en marketing. We houden ons daarbij aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Die kun je vinden op www.verzekeraars.nl. Denk je dat wij iets hebben gedaan dat in strijd is met deze gedragscode? Laat het ons dan weten.

Niet tevreden?

Heb je een klacht over onna-onna? Je kunt je klacht melden via www.onna-onna.nl. Ook kun je ons bellen op 020 820 3650 of een mail sturen naar contact@onna-onna.nl. Je kunt je klacht ook sturen naar postbus 37030, 1030 AA in Amsterdam. We doen ons best om je klacht zo snel mogelijk op te lossen. Ben je niet tevreden over de oplossing? Dan kun je je klacht ook naar een onafhankelijk klachteninstituut sturen, het KIFID. Kijk hiervoor op www.kifid.nl. Je kunt je klacht ook aan de rechter voorleggen.

Begrippenlijst

De definities van enkele begrippen die we in deze voorwaarden gebruiken:

- **Aanhanger**
Een één- of meerassige aanhanger, maar ook een (toer-)caravan, trailer of vouwwagen, die gekoppeld is aan de auto.
- **Accessoires**
Alles wat niet oorspronkelijk tot de uitrusting van de auto hoort, maar later is in- of opgebouwd, zoals een navigatiesysteem, geluidsinstallatie, LPG-installatie, trekhaak of kinderstoeltje. Niet-ingebouwde apparatuur, zoals losse navigatiesystemen, vallen hier dus niet onder.
- **Schade**
Er zijn twee soorten schade:
 - Schade aan personen: letselschade of lichamelijke schade, iemand raakt gewond, wordt ziek of overlijdt. Hieronder valt ook de schade die daarvan het gevolg is.
 - Schade aan zaken: spullen van anderen gaan kapot of verloren. Hieronder valt ook de schade die daarvan het gevolg is.

Drie typen verzekeringen

Je kunt bij onna-onna kiezen uit drie typen autoverzekeringen:

1. **WA-verzekering:** alleen voor schade die jij met je auto veroorzaakt bij een ander.
2. **WA-Plusverzekering:** ook voor sommige schades aan je eigen auto (brand of diefstal).
3. **WA-Cascoverzekering:** ook voor schade aan je eigen auto die je zelf hebt veroorzaakt.

1. WA-verzekering

In Nederland is het verplicht om je auto te verzekeren tegen wettelijke aansprakelijkheid (WA). Met deze verzekering voldoe je aan die plicht.

Waarvoor ben je verzekerd?

De schade die jij met je auto (en eventuele aanhanger) veroorzaakt bij anderen, vergoeden wij. Hieronder valt letsel van voetgangers, fietsers of inzittenden van auto's en de schade aan hun spullen. Maar ook schade aan de voertuigen of andere zaken. Zelfs als je schade veroorzaakt aan een ander motorrijtuig dat ook van jou is en niet voor deze schade is verzekerd. De bedragen die wij maximaal uitkeren (de verzekerde bedragen) vind je op je polis.

Wij zijn wettelijk verplicht om de schade te vergoeden waarvoor jij aansprakelijk bent (tot maximaal het bedrag waarvoor je verzekerd bent). Soms handelen we dit rechtstreeks af met de benadeelde partij, zonder dat jij daarbij betrokken bent. We informeren je hier wel over.

Verder helpen we je in de volgende situaties:

- Vervoer je een gewond persoon (niet beroepsmatig) en beschadigt de bekleding van je auto hierdoor? Dan vergoeden wij die schade.
- Ben je aangehouden door de politie omdat je met jouw auto betrokken was bij een verkeersongeval? En zijn je rijbewijs en/of auto in beslag genomen? Dan betalen wij een waarborgsom tot € 50.000,- voor je vrijlating en het teruggeven van je rijbewijs en/of auto. Als deze borg vrijkomt moet die meteen aan ons worden terugbetaald.
- Kun je niet meer verder rijden omdat je auto is beschadigd door een verkeersongeval of een brand? Dan zorgen we voor vervoer van je auto (en eventuele aanhanger) naar de garage. Ook zorgen we ervoor dat jij, je passagiers en je bagage weer thuis komen. Dit doen we ook als je auto is gestolen. Ben je in het buitenland en duurt het langer dan vier dagen voor het probleem verholpen is? Dan betalen we de gemaakte kosten van een 2^e klas-reis met de trein en de taxi naar het dichtstbijzijnde station. En we zorgen ervoor dat je auto weer thuiskomt of dat het wrak vernietigd wordt.

Wordt je handtas uit je auto gestolen? Dan vergoeden wij die. We betalen maximaal € 750,- voor je tas en de spullen erin. Wel moet je in of naast je auto zijn geweest tijdens de diefstal. En je moet aangifte hebben gedaan.

Waarvoor ben je niet verzekerd?

Wij vergoeden geen schade die jij zelf hebt: jouw letsel, schade aan jouw eigen auto of de spullen in je auto. Als je schade veroorzaakt bij een ander terwijl je aan het laden of lossen bent, vergoeden wij die ook niet.

2. WA-Plusverzekering

Dit is de WA-verzekering met een Plus: je bent ook verzekerd tegen sommige schades aan je eigen auto.

Wat valt er onder de Plus?

Raakt je auto beschadigd door omstandigheden waar je zelf niks aan kunt doen? Of wordt je auto gestolen? Dan vergoeden we in onderstaande gevallen de schade.

De schade aan de auto moet veroorzaakt zijn door:

- Brand, ontploffing of kortsluiting.
- (Poging tot) inbraak, diefstal, joyriding, oplichting/verduistering.
- Rellen. Schade door vandalisme valt hier niet onder.
- Storm (windkracht 7 of hoger), hagel of blikseminslag.
- Een natuurramp (bijvoorbeeld een lawine of overstroming).
- Een botsing met een loslopend dier of vogels. Als je door die botsing andere schade veroorzaakt, is die gevolgschade ook verzekerd.
- Transport van de auto per boot, trein of vliegtuig.
- Luchtvaartuigen (zoals vliegtuig, luchtballon) of voorwerpen die daaruit vallen.
- Glasscherven van je autoruiten, panoramadak of dakraam.

Ook ruitschade (sterretje, putje, barst of breuk) vergoeden we. Je moet de ruit dan wel laten repareren of vervangen bij een schadeherstelbedrijf dat bij ons is aangesloten. Schade aan een dakraam of panoramadak valt niet onder ruitschade.

Maak je kosten om verzekerde schade te voorkomen of verminderen, of laat je een noodreparatie uitvoeren? Dan vergoeden we die kosten (inclusief eventuele vervoers-, bergings- en bewakingskosten) ook. Je moet dan wel naar een aangesloten schadeherstelbedrijf gaan en de kosten moeten redelijk zijn.

Verder vergoeden we nog een paar extra zaken:

- Wordt je auto gerepareerd? Dan krijg je van een aangesloten herstelbedrijf een gelijkwaardige vervangende auto (exclusief brandstof) zolang je je eigen auto moet missen (maximaal 14 dagen). Je moet de schade dan wel meteen laten herstellen door het aangesloten schadeherstelbedrijf.
- Is je auto gestolen of komt hij niet meer voor reparatie in aanmerking? Ook dan krijg je maximaal 14 dagen een gelijkwaardige vervangende auto (exclusief brandstof) van een aangesloten schadeherstelbedrijf. Kies je niet voor een vervangende auto? Dan betalen we je maximaal 30 dagen een vergoeding van € 15,- per dag. Is je auto gestolen en verzeker je je nieuwe auto ook bij ons? Dan krijg je de vergoeding maximaal 60 dagen.
- Je hoeft zelf nergens heen voor een reparatie als je een schadeherstelbedrijf kiest dat bij ons is aangesloten. De garage haalt je beschadigde auto op en brengt de leenauto naar je toe. Als de reparatie klaar is, komt de garage de auto's weer omruilen.
- Zijn je autosleutels gestolen? Dan moet je hiervan aangifte doen en je sloten laten vervangen. Doe je dit niet, dan ben je niet meer verzekerd voor diefstal. Wij vergoeden de nieuwe sleutels en sloten tot maximaal € 500,-.

Heb je schade in het buitenland?

Een reparatie in het buitenland vergoeden we alleen als dit noodzakelijk is. Kun je met je beschadigde auto terugrijden naar Nederland? Dan vergoeden we de reparatie in Nederland.

Tot slot is er nog een bijzondere situatie waarin je ook verzekerd bent:

Wordt je auto op een schip vervoerd dat in de problemen komt? En worden er kosten gemaakt om het schip en/of de lading veilig te stellen? Dan moet je als opvarende meebetalen aan deze kosten. Dit heet 'averij grosse'. Wij vergoeden jouw deel van de kosten (ook als dit meer is dan het verzekerde bedrag).

Wat valt er niet onder de Plus?

Schade die je zelf veroorzaakt hebt, is niet verzekerd. Dit geldt ook voor schade met een andere oorzaak dan hiervoor vermeld en schade die geleidelijk ontstaat, zoals slijtage. Ook bestaande schades en illegale voorwerpen zijn niet verzekerd. Is je auto minder waard na de schade? Deze waardevermindering vergoeden we ook niet.

Schade: wat vergoeden we?

Bij schade aan je auto zijn er drie opties:

- **Je laat de schade herstellen.** Doe je dit bij een schadeherstelbedrijf dat bij ons is aangesloten, dan betalen we de hele reparatie. Laat je je auto ergens anders repareren, dan heb je een eigen risico van € 500,-.
- **Je laat de schade niet herstellen.** In dat geval betalen wij jou het bedrag dat de reparatie zou kosten, min € 500,- eigen risico. Wij laten een expert berekenen hoe groot de schade is. Ben je het niet eens met het bedrag? Dan kun je zelf een expert inhuren voor een second opinion. Zijn de experts het niet met elkaar eens? Dan benoemen ze (op onze kosten) samen een derde expert die een bindende uitspraak doet. Geeft deze derde expert jou volledig gelijk, dan betalen we je ook de kosten terug van de second opinion.
- **Reparatie is niet meer mogelijk** (je auto is total loss) **of is te duur** (kosten zijn hoger dan 2/3 van de waarde van je auto vlak voor het ongeval). Dan betalen wij een vergoeding zodat je een vervangende auto aan kunt schaffen. Uitleg over deze vergoeding vind je hieronder bij 'Vergoedingsregelingen'.

Is je auto gestolen?

Dan betalen wij een vergoeding zodat je een vervangende auto aan kunt schaffen. Je moet ons dan wel de papieren en sleutels van de gestolen auto overhandigen. Uitleg over deze vergoeding vind je hieronder bij 'Vergoedingsregelingen'. Bij diefstal wachten we altijd minstens 30 dagen, omdat je auto nog teruggevonden kan worden.

Vergoedingsregelingen

Om de hoogte van de vergoeding te bepalen, gebruiken we de waarde van je auto vlak voor de schade volgens de ANWB/BOVAG-koerslijst en verhogen die met 10%. Als je beschadigde auto nog wat waard is, trekken we dat bedrag van de vergoeding af.

Heb je je auto minder dan 24 maanden geleden tweedehands gekocht en was deze auto toen je hem kocht nog geen 5 jaar oud? Dan betalen wij de aanschafwaarde van de auto (min de eventuele restwaarde). De aanschafwaarde is het bedrag waarvoor je de auto hebt gekocht. We betalen maximaal € 100.000,- incl. btw. En we betalen nooit meer dan de waarde van je auto volgens de

ANWB/BOVAG-koerslijst in de maand dat je deze kocht, plus 10%. Er zijn een aantal extra voorwaarden:

- Het gaat om de auto die je bij ons verzekerd hebt, niet om een vervangende auto.
- Je hebt deze regeling niet eerder gebruikt voor deze auto.
- De herstelkosten zijn hoger dan 2/3 van de waarde van je auto vlak voor het ongeval.
- De auto is niet geïmporteerd.

Je moet kunnen aantonen wanneer en voor welke prijs je de auto hebt gekocht.

Zijn er accessoires beschadigd?

Accessoires zijn gratis meeverzekerd tot € 750,-. Als je bij het afsluiten een hoger bedrag hebt opgegeven, vind je dit op je polis. Als de accessoires vervangen moeten worden (omdat ze gestolen zijn of het schadeherstelbedrijf ze niet kan repareren), vergoeden we de dagwaarde.

Schade: wanneer vergoeden we niet?

Als je zelf onvoorzichtig bent geweest, vergoeden we de schade niet. Met 'onvoorzichtig' bedoelen we dat je auto niet (goed) op slot zat, je autosleutels in de auto lagen of je kostbare spullen in het zicht hebt laten liggen. Daarnaast hebben we op pagina 5 en 6 situaties beschreven waarin we sowieso geen schade vergoeden.

3. WA-Cascoverzekering

Dit is onze meest uitgebreide verzekering. De WA-Casco biedt alles wat de WA-Plus biedt én verzekert je tegen vrijwel alle schade aan je auto, ook als je die zelf per ongeluk veroorzaakt.

Wat biedt de Casco bovenop de Plus?

Vrijwel alle schades aan je auto zijn verzekerd. Wel moet de schade plotseling zijn ontstaan. Rijd je bijvoorbeeld tegen een paaltje aan? Of gaat je auto kapot doordat je de verkeerde brandstof tankt? Dan vergoeden wij de schade.

Heb je schade doordat iets in je auto onverwachts stukgaat en is je auto nog geen drie jaar oud? Dan vergoeden we de schade ook, maar alleen als de leverancier/fabrikant dit niet betaalt en je niet vrijwillig afstand hebt gedaan van je garantie bij aankoop van je auto.

Ook op de volgende punten biedt de Casco meer dan de Plus:

- Vandalisme is ook verzekerd.
- Je hebt recht op een vervangende auto van een aangesloten schadeherstelbedrijf zolang als de reparatie duurt. Je moet de schade dan wel meteen laten herstellen bij het aangesloten schadeherstelbedrijf.
- Accessoires zijn gratis meeverzekerd tot € 1.250,- (in plaats van € 750,-).
- Als je autosleutels zijn gestolen worden de kosten voor het vervangen van sleutels en sloten volledig vergoed. Je moet wel aangifte doen en je moet je sloten laten vervangen. Doe je dit niet, dan ben je niet meer verzekerd voor diefstal van je auto.
- Heb je een elektrische auto en kom je met een lege accu ergens in Nederland stil te staan? Dan komen wij je helpen (maar niet vaker dan drie keer per jaar). We brengen je naar het dichtstbijzijnde laadpunt of een andere veilige plek in de buurt.

Aparte vergoedingsregeling voor nieuwe auto's

Heb je een nieuwe auto? En wordt je auto gestolen of komt die niet meer voor reparatie in aanmerking? Dan heb je soms recht op een hogere vergoeding. Heb je je auto minder dan 36 maanden geleden nieuw gekocht? Dan betalen wij de nieuwwaarde van de auto (min de eventuele restwaarde). De nieuwwaarde is het bedrag waarvoor je nu dezelfde of een vergelijkbare auto kunt kopen. We betalen maximaal

€ 100.000,- incl. btw. Er zijn een aantal extra voorwaarden:

- Het gaat om de auto die je bij ons verzekerd hebt, niet om een vervangende auto.
- Je hebt deze regeling niet eerder gebruikt voor deze auto.
- De herstelkosten zijn hoger dan 2/3 van de nieuwwaarde.

Aanvullende verzekeringen

Alle drie onze autoverzekeringen kun je combineren met deze aanvullende verzekeringen:

- A. **Pechhulp** in binnen- en buitenland
- B. **Schadeverzekering** voor inzittenden
- C. **Rechtsbijstandverzekering** voor automobilisten

Op je polis staat welke aanvullende verzekeringen je hebt. Voor alle aanvullende verzekeringen gelden ook de algemene voorwaarden, die aan het begin van deze polisvoorwaarden staan beschreven.

A. Pechhulp in binnen- en buitenland

Heb je pech onderweg? Dan helpen wij je snel weer op weg. Of je nu een lekke band hebt of een haperende motor. Ook als het je eigen schuld is, omdat je bijvoorbeeld ergens met een lege tank staat.

Wanneer en hoe krijg je pechhulp?

Als je de pechhulp tegelijk met je autoverzekering afsluit, heb je direct vanaf de ingangsdatum van je autoverzekering recht op pechhulp. Verzeker je pechhulp later bij? Dan heeft deze aanvullende verzekering een wachttijd van 5 dagen. Dit betekent dat je op z'n vroegst vanaf 5 dagen na de aanvraag recht hebt op pechhulp.

We staan 24 uur per dag, 7 dagen per week voor je klaar. Bel ons op (+31) (0)20 820 3650, dan kijken we samen wat we kunnen doen. Wij betalen alleen kosten die je in overleg met ons hebt gemaakt.

We helpen je alleen als je pech hebt met je auto. De verzekering geldt niet voor pech of problemen met je aanhanger. Rijdt iemand anders met jouw toestemming in jouw verzekerde auto en krijgt die persoon pech met jouw auto? Ook dan heb je recht op pechhulp.

Waar helpen we je?

Op je polis staat op welke pechhulp je recht hebt:

- Nederland (inclusief woonplaats)
- Nederland (inclusief woonplaats) en Europa

Als je pechhulp in Europa hebt, ben je verzekerd in de landen die op de groene kaart staan.



Wat vergoeden we?

Als je door pech niet veilig (verder) kunt rijden betalen we de (nood)reparatie van je auto langs de kant van de weg of op een daarvoor uitgekozen veilige locatie. En we zorgen ervoor dat je auto wordt weggesleept als dat nodig is. Mochten er voor de reparatie onderdelen nodig zijn, dan moet je die altijd zelf betalen.

Per jaar vergoeden we maximaal zeven keer pechhulp. In je eigen woonplaats helpen we je maximaal vijf keer per jaar. onna-onna kan jou vragen om bepaalde kosten voor te schieten, zorg er voor dat je de originele rekening krijgt (papier of digitaal). De kosten van een reparatie in de garage vergoeden we niet. Voor een huurauto betalen we alleen de vaste kosten voor de huur van een voertuig. Hierin zijn niet inbegrepen: brandstofkosten, aftankkosten, eventuele kosten voor schade, extra kilometers, ophaalkosten en/of bekeuringen.

Hoe en wat we precies vergoeden en regelen, is in Nederland anders dan in het buitenland:

In Nederland (inclusief je eigen woonplaats)

- Kan het probleem direct langs de weg worden opgelost? Dan vergoeden we maximaal € 150,- voor de (nood)reparatie.
- Moet je auto naar de garage voor reparatie? Dan zorgen wij voor vervoer. Als het nodig is, zorgen we ook voor vervoer van de aanhanger en lading of bagage.
- Is vervoer naar een garage niet mogelijk? Dan betalen we de stalling of berging.
- Jij en je passagiers kunnen meerijden met de hulpdienst. Als je niet op de reparatie kunt wachten, vergoeden wij de reiskosten. We betalen voor alle passagiers de gemaakte kosten met het openbaar vervoer (2^e-klas-treinreis) naar één adres in Nederland. Of we betalen een taxi tot maximaal € 75,-.
- Duurt een reparatie langer dan een uur? Dan kun je ook kiezen voor een gelijkwaardige vervangende auto. We betalen maximaal twee dagen een huurauto tot het moment dat je auto gerepareerd is of had kunnen zijn.

In Europa

- Kan het probleem direct langs de weg worden opgelost? Dan vergoeden we de (nood)reparatie.
- Moet je auto naar de garage voor reparatie? Dan zorgen wij voor vervoer naar de dichtstbijzijnde garage. Als het nodig is, zorgen we ook voor vervoer van de aanhanger en lading of bagage.
- Kan het probleem niet binnen twee dagen verholpen worden?
 - Dan betalen wij het vervoer van jou, de passagiers en de bagage naar jullie eindbestemming in het buitenland of terug naar huis. We betalen de gemaakte kosten van een 2^e klas-reis met de trein. Als de treinreis langer dan acht uur duurt, kun je het vliegtuig nemen (economy class). Ook vergoeden we taxikosten tot maximaal € 125,-.
 - Daarnaast betalen we twee overnachtingen in een hotel voor maximaal vijf passagiers. We betalen niet meer dan € 75,- per persoon per nacht. Kosten van maaltijden, telefoon en dergelijke zijn voor je eigen rekening.
 - Ook kun je ervoor kiezen dat we je auto terugbrengen naar Nederland. Als het nodig is, doen we dit ook voor de aanhanger en lading of bagage.
- Tijdens de reparatie kun je een vervangende auto huren tot het moment dat je auto gerepareerd is of had kunnen zijn. We betalen maximaal 21 dagen een huurauto en maximaal tot het einde van je reis. Je hebt wel een creditcard nodig, anders krijg je de huurauto niet mee.
- Als het nodig is om je auto te stallen, betalen wij maximaal 14 dagen stallingskosten.
- Zijn er onderdelen nodig voor de reparatie van je auto? Dan betalen wij de verzendkosten.
- Kan je auto niet meer gemaakt worden en kost vervoer van het wrak naar Nederland meer dan het waard is? Dan regelen wij de afhandeling in het buitenland.

- Je bent maximaal 120 aaneengesloten dagen in het buitenland verzekerd tegen pechhulp.

Is de bestuurder van je auto ziek of gewond?

Ook dan helpen wij je. Kan de bestuurder niet meer verder rijden? Heb je een verklaring van een arts die dit bevestigt? En is er geen andere passagier die bevoegd is om te rijden? Dan betalen wij een chauffeur om je terug te rijden naar Nederland.

Wanneer vergoeden we niet?

Er zijn redenen waarom we kunnen besluiten geen pechhulp te verlenen of te vergoeden:

- Als de schade komt doordat je de auto of de aanhanger zwaarder hebt beladen dan is toegestaan. Het gewicht van je auto, gekoppelde aanhanger en lading mag samen niet meer dan 3.500 kg zijn.
- Als je hulpverleners hindert, uitscheldt of geweld gebruikt.
- Als je de pech had kunnen voorkomen door je auto goed te onderhouden.
- Als je afspraken niet nakomt, bijvoorbeeld wanneer je de huurauto te laat inlevert. Als wij in dit geval al kosten hebben gemaakt, kunnen we die aan je doorberekenen.
- Als de schade is ontstaan door fouten of tekortkomingen van anderen, bijvoorbeeld door de garage die je auto repareert.

En ook gelden de situaties waarin we sowieso geen schade vergoeden, zoals op pagina 5-6 beschreven.

B. Schadeverzekering inzittenden

Lopen jij of inzittenden van je auto letsel op door een verkeersongeval met jouw auto? Dan vergoeden wij onder bepaalde voorwaarden de schade die door dat letsel ontstaat. Het maakt niet uit of je aansprakelijk bent voor het ongeval of niet.

Het gaat om verkeersongevallen met de auto die je bij ons verzekerd hebt. Hieronder vallen ook ongelukken die gebeuren tijdens het in- en uitstappen, tanken of pech onderweg. Alle inzittenden van de auto zijn verzekerd. Ook is bagage verzekerd tot € 500,- per gebeurtenis als deze niet door je aansprakelijkheidsverzekering wordt vergoed.

Vergoedingen

We vergoeden maximaal € 2.500.000,- per gebeurtenis, voor alle verzekerden samen. Zijn de aanspraken van alle verzekerden samen hoger? Dan krijgt iedere verzekerde naar verhouding een deel van de uitkering.

Wat vergoeden we niet?

Schade aan je auto valt niet onder deze verzekering. We vergoeden geen schade die door je aansprakelijkheidsverzekering of een andere verzekeraar of organisatie wordt vergoed (tenzij het gaat om een uitkering van een ongevallenverzekering). Als het letsel ontstaat of is verergerd doordat iemand geen veiligheidsgordel droeg, vergoeden we de schade niet. En ook voor deze verzekering gelden de situaties waarin we sowieso geen schade vergoeden, zoals op pagina 5-6 beschreven.

C. Rechtsbijstandverzekering voor automobilisten

Krijg je een juridisch conflict door een gebeurtenis met de auto die je bij ons verzekerd hebt? Dan kun je rekenen op rechtshulp en krijg je de kosten daarvan vergoed.

Deze verzekering geldt voor:

- Jozelf met de auto die je verzekerd hebt, inclusief eventuele aan de auto vastgemaakte aanhanger. Ook als die aanhanger net is losgekoppeld en nog niet veilig is geparkeerd. Rijd jij in een vervangende, vergelijkbare auto als je eigen auto bij de garage staat, dan geldt deze verzekering ook voor de eigenaar van de vervangende auto. En ook voor de eigenaar van de aanhanger, als deze niet van jouzelf is.
- De bestuurder en inzittenden van de verzekerde auto die met jouw toestemming de auto gebruiken. En ook voor nabestaanden van de overleden verzekerde waarvoor de verzekerde een erkende onderhoudsplicht heeft. Zij hebben recht op juridische hulp als zij een voorziening vorderen om in hun levensonderhoud te voorzien. Voor alle verzekerden geldt dat zij in Nederland moeten wonen en staan ingeschreven.
- Conflicten die ontstaan door een gebeurtenis met de verzekerde auto tijdens de looptijd van de verzekering. Voor sommige conflicten ben je pas na drie maanden verzekerd, dit staat bij de conflicten duidelijk vermeld.

SRK Rechtsbijstand

De uitvoering van deze verzekering hebben we overgedragen aan SRK Rechtsbijstand, een onafhankelijke organisatie die uitsluitend rechtsbijstand verleent. Volgens de wet mogen we namelijk zelf geen rechtsbijstand verlenen: als je als verzekeraar ook andere verzekeringen verkoopt, moet je de uitvoering van rechtsbijstand overdragen aan een geheel onafhankelijke organisatie. Dit om belangenconflicten tussen verzekerden en verzekeraars te voorkomen. SRK is zo'n geheel onafhankelijke organisatie. Zij behartigen juridische belangen en beschikken over gespecialiseerde juristen en advocaten.

Dit betekent dat SRK je aanspreekpunt is voor rechtsbijstand, en niet onna-onna. SRK is de partij die je helpt bij conflicten, met wie je moet overleggen en die je vergoedingen uitkeert. Meer informatie over SRK Rechtsbijstand vind je op www.srk.nl. Wij garanderen dat SRK de verplichtingen uit deze voorwaarden nakomt.

Wanneer heb je recht op rechtsbijstand?

Er zijn verschillende soorten conflicten waarbij je een beroep kunt doen op deze verzekering. Per soort conflict gelden andere voorwaarden. In alle gevallen geldt dat jouw verzekerde auto een rol moet spelen in het conflict.

- **Je hebt een ongeluk gehad met je auto of iemand heeft schade aan je auto veroorzaakt.** Je wilt de schade verhalen op de ander. Dit kan gaan om materiële schade, letselschade, smartengeld en misgelopen inkomsten. SRK verleent rechtsbijstand vanaf een schade van € 75,- en als de schade is ontstaan in een land dat op de groene kaart staat. Je krijgt geen hulp als de schade te maken heeft met een overeenkomst of afspraak die je zelf gemaakt hebt. En ook voor conflicten met de overheid over sociale verzekeringen krijg je geen rechtsbijstand, tenzij het relevant is voor het vaststellen van de schade.
- **Je bent gedagvaard voor een verkeersovertreding of -misdrijf.** SRK verleent je rechtsbijstand bij de strafzaak als de overtreding of het misdrijf plaatsvond in een land dat op

de groene kaart staat. Je bent niet verzekerd als het gaat om een snelheidsovertreding of een boete voor een verkeersovertreding. Ook krijg je geen rechtsbijstand als je de mogelijkheid had of hebt om strafvervolgning te voorkomen door een geldsom te betalen of een taak uit te voeren.

- **Je auto, rijbewijs of kentekenbewijs/card is in beslag genomen.** Je doet een verzoek tot teruggave bij een overheidsinstantie. SRK verleent rechtsbijstand in de landen van de groene kaart, behalve de niet-Europese landen die grenzen aan de Middellandse Zee. Je krijgt geen hulp als de oorzaak een snelheidsovertreding was of een strafbaar feit dat niets te maken heeft met deelname aan het verkeer (zoals drugsmokkel).
- **Je hebt een juridisch conflict over de koop/verkoop, reparatie of revisie van je auto.** Of je wilt letselschade van een van de verzekerden op een verkoper of garagebedrijf verhalen. SRK verleent rechtsbijstand voor schade vanaf € 200,- bij conflicten in de Europese Unie. Je moet minimaal drie maanden deze verzekering hebben voor je een beroep op deze vergoeding kunt doen. Ook moet je de auto in Nederland gekocht hebben. Als je een tweedehands auto hebt, is een (BOVAG) garantiebewijs verplicht. Conflicten over auto's die als taxi of leswagen worden gebruikt, zijn niet verzekerd.
- **Je auto is gestolen en je eist deze terug van de nieuwe eigenaar. Of de auto die je hebt gekocht blijkt gestolen te zijn.** SRK verleent rechtsbijstand in de landen van de groene kaart, behalve de niet-Europese landen die grenzen aan de Middellandse Zee. Je moet minimaal drie maanden deze verzekering hebben voordat je een beroep op deze vergoeding kunt doen. Als het om een tweedehands auto gaat, is een (BOVAG) garantiebewijs verplicht.

Voor een verzekerd conflict vergoedt SRK de kosten van:

- Een jurist, advocaat, deurwaarder of andere deskundige/expert. Je moet altijd eerst toestemming van SRK hebben, anders krijg je geen vergoeding.
- Een rechtszaak, arbitrage of bindend advies. SRK vergoedt geen afkoop- of dwangsommen en boetes.
- Mediation. SRK vergoedt alleen jouw deel van de kosten en maximaal tien uur. De mediator moet zijn aangesloten bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). Je moet eerst met SRK overleggen voor je de kosten maakt.
- Getuigen in een gerechtelijke of administratieve procedure. SRK betaalt maximaal het bedrag dat de rechter toewijst.
- De tegenpartij (gerechts- of proceskosten) als de rechter bepaalt dat jij die moet betalen. Het vonnis moet onherroepelijk zijn. SRK betaalt geen kosten die de tegenpartij maakt om een vordering op jou te innen (buitengerechtelijke kosten).
- Reis en verblijf als je voor een buitenlandse rechter moet verschijnen. Dit moet je altijd eerst met SRK overleggen.
- Het uitvoeren van het vonnis. Bijvoorbeeld als er een deurwaarder nodig is om geld van de tegenpartij te innen. Deze kosten worden vergoed tot maximaal 3 jaar na het vonnis.
- Jouw aandeel in de gezamenlijke kosten als je samen met anderen een juridische actie uitvoert.

Als je in overleg met SRK een externe rechtshulpverlener (bijv. advocaat) kiest, vergoedt SRK per zaak:

- De eerste € 5.000,- volledig. Daarboven krijg je 75% vergoed.
- In totaal maximaal € 12.500,-.

Regel je zelf iemand, zonder te overleggen? Dan vergoedt SRK de kosten niet.

Voor alle kosten geldt: kun je de btw verrekenen? Dan krijg je die niet vergoed.

Bijzondere situaties

In sommige gevallen ligt het iets anders met de kosten en vergoedingen:

- **Kosten terugvragen aan andere partij**
Kun je de kosten van de rechtsbijstand verhalen op een andere partij? Of op een andere manier vergoed krijgen? Dan betaalt SRK de kosten niet. Als je geen beroep kunt doen op de Wet op de rechtsbijstand, helpt SRK je om voorgeschoten kosten terug te vragen.
- **Tegenpartij moet kosten aan SRK terugbetalen**
Wordt de tegenpartij veroordeeld om kosten te vergoeden die SRK gemaakt heeft? Dan krijgt SRK de volledige vergoeding van die kosten, niet jij. Ook als in de vergoeding buitengerechtelijke kosten zijn inbegrepen.
- **Tegenpartij kan schade niet betalen**
Moet de tegenpartij een schadevergoeding aan jou betalen? Maar lukt dat niet door financieel onvermogen? Dan betaalt SRK in sommige gevallen de schadevergoeding aan jou. Je krijgt maximaal € 1.000,- per keer. SRK doet dit alleen als het gaat om schade aan jouw auto waarvan bewezen is dat die door de andere partij is veroorzaakt. De zaak moet door een SRK-medewerker zijn behandeld, de dader moet in Nederland wonen en staan ingeschreven en je moet nergens anders (een deel van) de schade kunnen verhalen. Als je je auto verhuurt of gebruikt als taxi of leswagen, geldt deze dekking niet.
- **SRK koopt de zaak af**
Soms besluit SRK om een zaak af te kopen. Dan betaalt SRK het schadebedrag aan jou. Dit gebeurt bijvoorbeeld als de behandelingskosten hoger zijn dan het schadebedrag. SRK beslist zelf over het afkopen van een zaak, dit hoeft SRK niet met jou te overleggen.

Wanneer heb je geen recht op rechtsbijstand?

Er zijn situaties waarin je niet verzekerd bent of redenen waarom je geen vergoeding krijgt:

- Als je, toen je de verzekering afsloot, al wist (of kon weten) dat je juridische hulp nodig zou hebben.
- Als je je niet houdt aan de afspraken of regels; niet volledig meewerkt aan de afhandeling van de zaak; aanwijzingen van SRK of deskundigen niet opvolgt; als je ons of SRK onjuiste of onvolledige informatie geeft; of als je SRK niet over nieuwe feiten en ontwikkelingen informeert.
- Als je zonder toestemming van SRK de zaak door iemand anders laat behandelen.
- Als je een andere verzekering inschakelt die je schade betaalt, rechtshulp verleent of de kosten daarvan vergoedt, juridische adviezen geeft of een waarborgsom betaalt.
- Als twee of meer van de andere verzekerden (inzittenden van jouw auto of erfgenamen) een onderling conflict hebben, heeft slechts één verzekerde recht op rechtsbijstand. Jij bepaalt welke verzekerde dat is.
- Als jij een conflict hebt met een andere verzekerde, krijg jij rechtsbijstand. De andere verzekerde niet.
- Als inzittenden zonder jouw toestemming in jouw auto reden of zaten, zijn zij niet verzekerd. Jij uiteraard wel.

Alle situaties waarin je sowieso geen recht hebt op een vergoeding, zoals op pagina 5-6 beschreven, gelden hier ook.

Daarnaast zijn er specifieke juridische omstandigheden waarin je niet verzekerd bent:

- Je bent niet in staat om te betalen (door financieel onvermogen).
- Je gaat failliet of er is sprake van schuldsanering of (aanvraag van) surseance van betaling. SRK stopt dan alle rechtshulp, ook voor lopende zaken. Ook voor eventuele problemen met een curator verleent SRK geen rechtsbijstand.
- Er is sprake van schulden of vorderingen die op anderen zijn overgedragen of van anderen zijn overgenomen. Specifiek gaat het om de volgende juridische situaties: borgtocht, subrogatie, overgang van vorderingen (cessie) of schuldvernieuwing.
- Je doorloopt een formele procedure, maar er is geen sprake van een conflict.
- Er wordt een beroep gedaan op een internationaal of supranationaal rechtscollege.
- Het conflict heeft te maken met algemeen verbindende rechtsregels van de overheid.
- Je hebt een conflict met onna-onna of SRK over de rechtsbijstandsverzekering zelf.

Je hebt rechtsbijstand nodig. Wat nu?

Je hebt een conflict waarvoor je rechtsbijstand nodig hebt. Wat moet je dan allemaal doen, wat kun je van SRK verwachten en hoe ziet dit proces eruit? Dat beschrijven we hieronder stap voor stap. Heb je vragen? Bel dan met het SRK Juridisch Service Centrum via 079 344 8181 (op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur).

Stap 1: aanmelden

Je kunt je zaak aanmelden via www.srk.nl of nieuwemelding@srk.nl. Dat gaat het snelst. Maar je mag ook faxen naar 079 330 3377 of een brief sturen naar SRK, Postbus 320, 2700 LA, Zoetermeer. Als je een zaak aanmeldt, machtigt je SRK om je belangen te behartigen. Dat betekent ook dat je zelf pas stappen neemt na overleg met SRK. Heb je al een andere verzekering? Dan moet je dat melden als je de zaak aanmeldt.

Je moet je zaak melden binnen 12 maanden na de gebeurtenis die tot het conflict leidde. Zeg je je verzekering op? Dan heb je daarna nog maximaal zes maanden de tijd om een zaak te melden. Als je een zaak te laat meld, heb je geen recht op rechtsbijstand.

Stap 2: beoordelen

Allereerst wordt bekeken of je inderdaad verzekerd bent (is je verzekering op tijd ingegaan, zijn er clausules van toepassing) en of het conflict onder de dekking van jouw verzekering valt. Is dit zo, dan onderzoekt een van de specialisten van SRK jouw zaak en neemt contact met je op. SRK beoordeelt of jouw zaak een redelijke kans van slagen heeft. Dit gebeurt vooraf en eventueel tussentijds. Is er geen redelijke kans van slagen, dan verleent SRK geen (verdere) rechtshulp. Natuurlijk vertelt SRK je dan waarom.

Soms blijkt dat de tegenpartij ook recht heeft op rechtsbijstand van SRK. Dan is er sprake van een belangenconflict. Je mag er dan voor kiezen om een advocaat/deskundige van buiten SRK jouw belangen te laten behartigen. Jij mag de advocaat/deskundige kiezen, maar SRK schakelt deze persoon in. Dit mag je niet zelf doen. De tegenpartij krijgt deze keuze ook.

Stap 3: behandelen

Het is per conflict verschillend wat er vervolgens precies gebeurt. Alles gaat in overleg met jou. Dit zijn opties:

- Een van de gespecialiseerde juristen of advocaten van SRK gaat met je zaak aan de slag. De jurist/advocaat kan de andere partij aanspreken, onderhandelingen voeren of procederen.
- Als er een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd gaat worden, mag je zelf een rechtshulpverlener kiezen om je belangen te behartigen. SRK informeert je hierover. Dit kan een juridisch specialist van SRK zijn, maar je mag ook een externe rechtshulpverlener (meestal advocaat) kiezen. Je mag deze niet zelf inschakelen, dat doet SRK. Per zaak kan je slechts één keer een externe rechtshulpverlener kiezen. De advocaat moet bevoegd zijn om te procederen in het land waar jouw zaak bij de rechtbank behandeld wordt.
- Ook kan SRK besluiten om andere professionals of experts in te schakelen. SRK vergoedt dan de kosten zolang die redelijk zijn.
- Soms wil SRK de mening van een andere expert horen over jouw zaak. Dan schakelt SRK eenmalig een erkende deskundige in (en betaalt dit). De deskundige brengt een expertiserapport uit over jouw zaak. Kun je je niet vinden in dit rapport? Dan mag je zelf – na overleg met SRK – een andere expert een tweede rapport laten maken. Dit betaal je zelf. De expert moet zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. Gebruikt SRK het tweede rapport uiteindelijk om jouw zaak te ondersteunen? Dan betaalt SRK de kosten hiervan aan jou terug (tot maximaal het bedrag dat SRK de eigen expert betaalt).
- Ben je als slachtoffer betrokken in een strafzaak en eis je een schadevergoeding van de andere partij? Dan moet je soms een juridische verklaring ondertekenen waarmee je een schadevergoeding kunt eisen, los van de strafvervolgning ('civiele partij stellen'). Je bent verplicht om hieraan mee te werken als SRK dit vraagt.

Wat als je het niet eens bent met SRK?

Misschien ben je het niet eens met het standpunt of de aanpak van SRK. Dan kun je per zaak één keer een beroep doen op de geschillenregeling:

- Je mag een onafhankelijke (Nederlandse) advocaat vragen om een bindend advies te geven. Jij kiest de advocaat, SRK schakelt deze in en betaalt de kosten. Je kunt ook zelf een advocaat inschakelen, maar dan vergoedt SRK de kosten niet.
- Deelt de advocaat jouw mening? Dan behandelt SRK je zaak in lijn met het advies van de advocaat. De advocaat die bindend advies heeft gegeven, kan vervolgens niet als externe rechtshulpverlener de zaak behandelen. Dit geldt ook voor zijn kantoorgenoten.
- Deelt de advocaat de mening van SRK? Dan blijft de aanpak of het standpunt van SRK overeind. Je kunt natuurlijk altijd besluiten om op eigen houtje verder te gaan met een zaak, maar dat is op eigen risico en voor eigen kosten. Blijkt uit de definitieve uitslag van de zaak dat jij toch (geheel of deels) gelijk had? Dan betaalt SRK de redelijke kosten van de rechtsbijstand aan je terug voor dat deel dat je gelijk had.

Je kunt een rechtszaak tegen SRK beginnen als:

- SRK vindt dat je voor een aangemelde zaak niet verzekerd bent.
- Je met SRK een conflict hebt over de uitvoering van deze verzekering.

Als de rechter jou gelijk geeft, krijg je de redelijke kosten van SRK terug.

Hoe gaan we met jouw gegevens om?

Voor de rechtsbijstandsverzekeringen gelden specifieke voorwaarden voor de manier waarop er wordt omgegaan de gegevens van jou en de andere verzekerden:

- Als je een zaak hebt aangemeld bij SRK, verwerkt SRK de gegevens van jou en eventuele andere verzekerden om de zaak uit te voeren, jou juridisch advies te geven, de kosten te beheersen en fraude te voorkomen en bestrijden.
- SRK laat onna-onna weten dat jij een zaak hebt aangemeld en informeert onna-onna over het rechtsgebied en schadetype en de gemaakte kosten.
- SRK verwerkt je persoonsgegevens volgens de Wet bescherming persoonsgegevens. Ook geldt de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Je kunt deze gedragscode opvragen bij het Verbond van Verzekeraars. Kijk op www.verzekeraars.nl.
- Je persoonsgegevens en de gegevens over je meldingen kunnen verwerkt worden in het Centraal Informatiesysteem (CIS) van de Nederlandse verzekeraars. Dit systeem is eigendom van de Stichting CIS, meer informatie vind je op www.stichtingcis.nl. SRK kan jouw gegevens namens onna-onna aan het CIS geven. Andere verzekeraars kunnen in CIS kijken om potentiële cliënten te beoordelen/accepteren en om de veiligheid en integriteit van de branche te waarborgen.
- Je kunt altijd een overzicht van je persoonsgegevens opvragen bij SRK. Zijn je gegevens niet juist of onvolledig? Zijn ze niet relevant voor het doel waarmee ze verwerkt worden of worden ze in strijd met de wet verwerkt? Dan kun je SRK vragen om jouw gegevens te corrigeren, verwijderen of afschermen. Richt dit verzoek aan de directie van SRK.

