



Polisvoorwaarden  
Verhaalsrechtsbijstand-  
verzekering  
Motorrijtuigen

**Dit zijn de polisvoorwaarden van de Verhaalsrechtsbijstandverzekering Motorrijtuigen.  
U vindt hier wanneer u en andere verzekerden hulp krijgen bij het verhalen van de schade aan het verzekerde motorrijtuig.  
Deze polisvoorwaarden zijn een aanvulling op onze Algemene Voorwaarden.**

# Inhoudsopgave

## Hoofdstuk 1. Lijst met begrippen

### Hoofdstuk 2. Wie, wat wel en wat niet verzekerd is

Wie is verzekerd?

Wat is verzekerd?

Waarop heeft de verzekerde recht?

Is een vervangend motorrijtuig verzekerd?

Wanneer verleent SRK geen rechtsbijstand?

In welke bijzondere gevallen geldt deze verzekering niet?

Wanneer is de verzekerde vanwege verkeerd handelen niet verzekerd?

Wat gebeurt er als ook een andere verzekering geldt?

### Hoofdstuk 3. Verhaalsrechtsbijstand

Welke rechtsbijstanddekking wordt verleend?

Wat houdt verhaalsrechtsbijstand in?

Kan het financiële belang van de verzekerde te laag zijn voor het verlenen van rechtsbijstand?

### Hoofdstuk 4. Afhandeling van schade

Wat zijn uw verplichtingen bij het melden van een schade?

Welke verplichtingen heeft de verzekerde?

Welke kosten vergoedt SRK?

Welke kosten vergoedt SRK niet?

### Hoofdstuk 5. Verlenen van rechtsbijstand

Op welke manier verleent SRK rechtsbijstand?

Wanneer schakelt SRK een externe advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige in?

Wanneer schakelt SRK een mediator in?

Wanneer schakelt SRK een expert in?

### Hoofdstuk 6. Andere onderwerpen

Wie voert de verzekering uit?

Wat gebeurt er als u het niet eens bent met SRK?

Hoe kunt u een klacht indienen bij SRK?

Hoe gaat SRK om met uw persoonsgegevens?

## HOOFDSTUK 1

# Lijst met begrippen

### Andere rechtens bevoegde deskundige

Een deskundige die de bevoegdheid heeft om rechtsbijstand te verlenen op basis van de regels voor een administratieve of gerechtelijke procedure.

### Belanghebbende

Iemand die in aanmerking komt voor rechtsbijstand.

### Expert

Erkende deskundige die veel kennis heeft over bijvoorbeeld technische zaken of over auto's. De expert maakt een rapport om een zaak te ondersteunen.

### Geschil

1. Onenigheid tussen verzekerde en iemand anders over de afhandeling van een schade. Een juridisch geschil ontstaat wanneer er voor het eerst een belangentegenstelling met de tegenpartij is.
2. Wanneer de verzekerde ontevreden is over deze verzekering of over de dienstverlening van SRK of Rialto. De verzekerde is het dan niet eens met de interne afhandeling van zijn klacht.

### Mediator

Een professionele en neutrale conflictbemiddelaar.

### Motorrijtuig

Het motorrijtuig waarvoor onder hetzelfde polisnummer een motorrijtuigverzekering is afgesloten. Hier hoort ook bij:

- een aan het motorrijtuig gekoppelde aanhanger;
- een aanhanger die is losgemaakt of losgeraakt en nog niet is geparkeerd op een veilige plaats.

### Nagelaten betrekkingen

Wanneer de verzekerde overleden is, gelden als nagelaten betrekkingen:

- De echtgenoot of echtgenote die het langst leeft en van wie de overledene niet duurzaam gescheiden leefde. Hetzelfde geldt voor een geregistreerde partner.
- Is er geen echtgenoot of echtgenote (of geregistreerde partner)? Dan zijn de minderjarige wettige of natuurlijke kinderen de nagelaten betrekkingen.
- Zijn er geen minderjarige kinderen? Dan gaat het om de persoon met wie de verzekerde in gezinsverband leefde en van wie de verzekerde de bestaanskosten grotendeels betaalde.

### Opzet

Het bedoelde of zekere gevolg van een handeling van de verzekerde. Het kan ook een gevolg van het nalaten van een handeling zijn.

### Schade

Hieronder vallen:

- schade aan het motorrijtuig.  
Ook de waardevermindering van het motorrijtuig na de reparatie van de schade valt hieronder;
- de redelijke kosten voor het huren van een auto voor tijdelijke vervanging van het motorrijtuig;
- schade door vernieling of beschadiging van goederen die behoren tot de particuliere huishouding van verzekerde. Bij personenauto's bevinden die goederen zich op of in de auto. Bij bestelauto's bevinden die goederen zich in de cabine. Diefstal van goederen valt hier dus niet onder.

### Verkeersongeval

Hieronder vallen:

- een botsing met het motorrijtuig;
- een aanrijding;
- een overrijding;
- van de weg raken van het motorrijtuig;
- in het water belanden van het motorrijtuig.

## HOOFDSTUK 2

# Wie, wat wel en wat niet verzekerd is

### Wie is verzekerd?

Deze verzekering geldt voor:

- uzelf;
- de bestuurder van het verzekerde motorrijtuig. De bestuurder heeft toestemming om in het motorrijtuig te rijden;
- de passagier(s);
- nagelaten betrekkingen van een verzekerde. Het juridisch geschil moet te maken hebben met een schade waarbij de verzekerde betrokken is;
- de eigenaar van een vervangend motorrijtuig zolang de periode van vervanging van uw eigen motorrijtuig duurt;
- de eigenaar van de aanhangwagen zolang een andere verzekerde de aanhangwagen gebruikt.

De verzekerde is verzekerd als hij tijdens de schade echt in Nederland woont. Wij bepalen de werkelijke woonplaats aan de hand van de inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA).

### Wat is verzekerd?

SRK verleent rechtsbijstand bij een verkeersongeval.

### Waarop heeft de verzekerde recht?

De verzekerde heeft recht op rechtsbijstand door SRK bij het verhalen van schade. SRK zet zich in voor de juridische belangen van de verzekerde.

### Is een vervangend motorrijtuig verzekerd?

Wordt het motorrijtuig dat u heeft verzekerd vervangen door een ander motorrijtuig? Dan geldt deze verzekering ook voor het vervangende motorrijtuig als:

- u niet meerdere motorrijtuigen in uw bezit heeft;
- het vervangende motorrijtuig van dezelfde soort is als uw motorrijtuig. U gebruikt het vervangende motorrijtuig ook voor hetzelfde doel;
- u zelf de eigenaar van het vervangende motorrijtuig bent of er de beschikking over heeft.

Het maakt hierbij niet uit of dit motorrijtuig uw motorrijtuig tijdelijk of permanent vervangt.

Is de situatie anders dan hiervoor genoemd? Dan moet u de vervanging meteen doorgeven aan ons. Wij laten u dan weten of we de verzekering voortzetten.

### Wanneer verleent SRK geen rechtsbijstand?

SRK verleent geen rechtsbijstand:

- als de verzekerde een schade aanmeldt die meer dan 12 maanden geleden plaatsvond;
- als de verzekerde een schade aanmeldt wanneer de verzekering al meer dan 6 maanden geleden is geëindigd.

### In welke bijzondere gevallen geldt deze verzekering niet?

De verzekerde is niet verzekerd in een aantal bijzondere gevallen:

- De schade heeft te maken met een natuurramp.
- De verzekerde eist een vergoeding van de verzekeraar waar een andere verzekerde zijn aansprakelijkheidsverzekering heeft.
- De verzekerde is failliet. Er is een curator aangewezen om zijn vermogen te beheren. De verzekerde heeft dan ook voor zaken die SRK al behandelt, geen recht meer op rechtsbijstand.

### Wanneer is de verzekerde vanwege verkeerd handelen niet verzekerd?

De verzekerde moet zich houden aan een aantal regels. Handelt de verzekerde verkeerd en schaadt hij daarmee onze belangen of de belangen van SRK? Dan is de verzekerde in de volgende gevallen niet verzekerd.

## HOOFDSTUK 3

# Verhaalsrechtsbijstand

De verzekerde:

- komt de verplichtingen van deze verzekering niet na (zie Hoofdstuk 4);
- meldt de zaak zo laat aan dat:
  - SRK zelf geen rechtsbijstand meer kan verlenen;
  - SRK alleen rechtsbijstand kan verlenen met een extra inspanning of extra kosten;
  - SRK onnodig proceskosten of andere kosten van rechtsbijstand zou moeten vergoeden;
  - SRK geen voor beide partijen bevredigende oplossing meer kan regelen;
  - SRK alleen met extra kosten een voor beide partijen bevredigende oplossing kan regelen.
- geeft SRK niet alle informatie die voor het juridisch geschil van belang is;
- informeert SRK onjuist of onvolledig en kan weten dat hij daarmee de behandeling van de zaak of de belangen van SRK schaadt;
- heeft zelf schuld door zijn eigen handelen of nalatigheid;
- heeft de schade bewust niet voorkomen om er zelf voordeel mee te behalen;
- schakelt een van de volgende personen in zonder dat SRK van tevoren toestemming heeft gegeven:
  - een advocaat;
  - een deskundige;
  - een expert;
  - of een mediator;
- volgt niet de aanwijzingen op van:
  - SRK;
  - de advocaat die SRK heeft ingeschakeld;
  - de deskundige die SRK heeft ingeschakeld;
  - de expert die SRK heeft ingeschakeld;
  - of de aangewezen mediator;
- benadert de tegenpartij zonder van tevoren te overleggen met:
  - SRK
  - de advocaat
  - de deskundige
  - de expert
  - of de mediator.

### Wat gebeurt er als ook een andere verzekering geldt?

Mogelijk heeft u ook een andere verzekering waarbij u recht heeft op een van de volgende vormen van hulp:

- het verlenen van rechtsbijstand;
- of vergoeding van de kosten van rechtsbijstand.

Heeft u al een beroep gedaan op deze andere verzekering? Dan verleent SRK geen rechtsbijstand.

U geeft deze andere verzekering door aan SRK wanneer u een zaak aanmeldt. Ook als u geen gebruikmaakt van deze andere verzekering. Dat voorkomt mogelijke problemen. Want het is niet toegestaan dat u van twee instanties rechtsbijstand krijgt.

### Welke rechtsbijstanddekking wordt verleend?

Dekking wordt verleend voor verhaalsrechtsbijstand.

### Wat houdt verhaalsrechtsbijstand in?

Is de schade aan het motorrijtuig ontstaan door een verkeersongeval of een ander gevaar van buitenaf? Dan helpt SRK de verzekerde bij het verhalen van de schade. SRK verleent deze rechtsbijstand als de verzekerde de eisende partij is.

SRK verleent rechtsbijstand in alle landen waarvoor de aansprakelijkheidsverzekering van uw motorrijtuigverzekering geldt. SRK gaat uit van de wettelijke regels van het land waar het juridisch geschil is ontstaan. Wij kijken met deze voorwaarde af van onze algemene voorwaarde, zoals beschreven in Hoofdstuk 6 van de Algemene Polisvoorwaarden onder 'Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?'. De algemene voorwaarde geldt hier niet.

SRK verleent geen verhaalsrechtsbijstand als de schade (mede) is veroorzaakt door of heeft te maken met een overeenkomst die de verzekerde met iemand anders heeft gesloten.

### Kan het financiële belang van de verzekerde te laag zijn voor het verlenen van rechtsbijstand?

Soms is het financiële belang van de verzekerde zo laag dat deze verzekering niet geldt. SRK verleent rechtsbijstand als het financiële belang niet lager is dan € 75,-.

## Afhandeling van schade

### Wat zijn uw verplichtingen bij het melden van een schade?

Deze voorwaarde voor het melden van een schade is een aanvulling op onze algemene voorwaarde, zoals beschreven in Hoofdstuk 4 van de Algemene Polisvoorwaarden onder 'Wat zijn uw verplichtingen bij schade?'

U heeft een aantal verplichtingen bij het melden van een schade:

- Geef deze schade door aan SRK als u rechtshulp nodig hebt.
- Geef alle informatie en documenten waarmee SRK een goed beeld kan krijgen van het ontstaan en de omstandigheden van de schade. SRK beoordeelt of u hiervoor een beroep kunt doen op deze verzekering. SRK kijkt ook naar de administratieve en inhoudelijke kant van de dekking.

### Welke verplichtingen heeft de verzekerde?

Om rechtsbijstand te krijgen moet de verzekerde zich houden aan een aantal verplichtingen. De verzekerde:

- meldt de schade zo snel mogelijk aan SRK;
- geeft alle informatie over hoe de schade is ontstaan. SRK beoordeelt of de verzekering geldt en of de verzekerde recht heeft op rechtsbijstand;
- houdt SRK op de hoogte van nieuwe feiten en ontwikkelingen;
- werkt goed mee met SRK, ook bij het terugvorderen van kosten;
- werkt ook goed mee als een advocaat of deskundige de zaak behandelt;
- onderneemt geen activiteiten die de belangen van SRK kunnen schaden;
- machtigt SRK om als enige zijn belangen te behartigen;
- treedt op verzoek van SRK op als civiele partij in een strafzaak;
- geeft zijn juiste adres aan SRK door en houdt SRK op de hoogte van adreswijzigingen.

### Schadevergoeding aan SRK of ons

De verzekerde moet soms een schadevergoeding aan SRK of aan ons vergoeden. Zo betaalt de verzekerde een schadevergoeding als hij:

- een verplichting uit deze verzekeringsovereenkomst niet nakomt;
- zijn machtiging aan SRK voor het behandelen van de zaak intrekt.

### Welke kosten vergoedt SRK?

SRK vergoedt de volgende kosten:

- vergoeding en aanvullende kosten van de:
  - advocaat;
  - procureur;
  - deurwaarder;
  - andere rechtens bevoegde deskundige;
  - expert;
- SRK vergoedt hun kosten als zij volgens deze polisvoorwaarden zijn ingeschakeld;
- kosten voor een mediator. SRK vergoedt het aandeel van verzekerde in de kosten tot een maximum van 50 procent van de totale kosten. SRK vergoedt de kosten als de mediator volgens deze polisvoorwaarden is ingeschakeld;
- de kosten van getuigen;
- proces- en gerechtskosten;
- kosten van arbitrage;
- kosten van een bindend advies;
- kosten van getuigen in een gerechtelijke of administratieve procedure. De maximale vergoeding is het bedrag dat de rechter toewijst;
- proceskosten van de tegenpartij. SRK vergoedt geen buitengerechtelijke kosten (kosten voor het innen van een vordering op de verzekerde);
- noodzakelijke reis- en verblijfkosten wanneer de verzekerde persoonlijk moet verschijnen bij een rechtszaak in het buitenland. De verzekerde maakt deze kosten in overleg met SRK. Hierbij geldt:
  - dat de gerechtelijke instantie in het buitenland heeft bevolen dat de verzekerde moet verschijnen, of;
  - dat de advocaat of deskundige dit zeer wenselijk vindt;
- redelijke kosten voor het uitvoeren van een vonnis. Dit geldt voor een periode van maximaal 5 jaar na de beslissing van de rechter.

### Directe betaling aan belanghebbende

SRK kan de kosten van rechtsbijstand rechtstreeks aan een belanghebbende betalen.

### Vergoeding naar SRK

Een proces, arbitrage of bindend advies kan ertoe leiden dat de tegenpartij uw kosten moet vergoeden. Heeft SRK deze kosten gemaakt? Dan gaat de vergoeding naar SRK.

### Welke kosten vergoedt SRK niet?

SRK vergoedt sommige kosten niet:

- een afkoopsom, een boete of een andere strafmaatregel;
- de btw-toeslag wanneer de verzekerde de btw van facturen kan verrekenen met de btw die hijzelf moet betalen;
- de kosten van rechtsbijstand waarvoor de verzekerde een volledige of gedeeltelijke vergoeding krijgt op basis van een contractuele of wettelijke bepaling. Dat geldt niet als de verzekerde een beroep kan doen op de Wet op de Rechtsbijstand. SRK helpt de verzekerde dan bij het terugvragen of verhalen van die kosten. Dit compenseert de kosten die SRK heeft voorgeschoten.

## HOOFDSTUK 5

# Verlenen van rechtsbijstand

### Op welke manier verleent SRK rechtsbijstand?

Als de verzekerde een schade bij SRK aanmeldt, behandelt een medewerker van SRK de zaak. Soms is dat een advocaat die in dienst is van SRK. SRK probeert altijd eerst de zaak met de andere partij te schikken.

Is een rechtszaak nodig? Dan verleent SRK zelf rechtsbijstand, als dit mogelijk is. SRK verleent rechtsbijstand zolang er een redelijke kans op het gewenste resultaat bestaat. Vindt SRK dat succes onwaarschijnlijk is? Dan laat SRK de verzekerde weten dat de rechtsbijstand eindigt. SRK motiveert dit besluit goed.

#### Afkoop

SRK is niet verplicht om verdere rechtsbijstand te verlenen. SRK kan ervoor kiezen om dat af te kopen door een bedrag aan de verzekerde te betalen. Dit bedrag is even groot als het financiële belang van de zaak. De verzekering geldt dan niet meer voor deze zaak.

### Wanneer schakelt SRK een externe advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige in?

Vindt SRK dat het beter is als een externe advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige de zaak behandelt? Of gebeurt dat volgens de polisvoorwaarden? Dan kan de verzekerde zelf deze advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige kiezen. Heeft de verzekerde geen voorkeur? Dan kiest SRK de advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige.

Voor het inschakelen van een externe advocaat of andere rechtens deskundige gelden de volgende regels:

- SRK geeft namens de verzekerde de opdracht aan de advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige. Geeft de verzekerde zelf de opdracht? Dan vergoedt SRK de kosten niet.
- Ook een advocaat in dienst van SRK kan de belangen van de verzekerde behartigen.
- Bij een zaak voor een Nederlandse rechter moet de advocaat of deskundige:
  - in Nederland zijn ingeschreven, of;
  - in Nederland bevoegd zijn en hier een kantoor hebben.
- Bij een zaak voor een buitenlandse rechter moet de advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige in dat land ingeschreven of rechtens bevoegd zijn.
- De advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige die u inschakelt mag alleen met toestemming van SRK rechtsmiddelen gebruiken of activiteiten buiten de opdracht uitvoeren.
- De verzekerde moet SRK op de hoogte houden van de juridische voortgang of procedure. Ook de advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige kan dit doen.
- SRK geeft bij een zaak slechts één keer een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige opdracht om rechtsbijstand te verlenen.
- Leidt de keuze van de verzekerde voor een bepaalde advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige tot een vordering? Of de diensten van de advocaat of deskundige? Dan is SRK hiervoor niet aansprakelijk.
- Als de verzekerde bij een verkeersongeval buiten Nederland dringend rechtshulp nodig heeft, neemt hij contact op met de alarmcentrale van Europ Assisante. Het telefoonnummer is 0031-88-8778080.

### Wanneer schakelt SRK een mediator in?

Vindt SRK dat de afwikkeling van de schade via mediation op te lossen is? Dan kan SRK een mediator inschakelen. De mediator is lid van het Nederlands Mediation Instituut (NMI). Deze verzekering dekt maximaal 5 sessies die maximaal 2 uur per sessie kunnen duren.

### Wanneer schakelt SRK een expert in?

Soms vindt SRK dat er een expertiseraapport nodig is. Dan schakelt SRK een expert in en betaalt de kosten.

## HOOFDSTUK 6

# Andere onderwerpen

### Wie voert de verzekering uit?

SRK Rechtsbijstand (Stichting Schaderegelingskantoor voor Rechtsbijstandverzekering, in de voorwaarden afgekort als SRK) voert deze verzekering uit. Wij garanderen dat SRK zich houdt aan de verplichtingen van deze verzekering.

De contactgegevens van SRK zijn:

Bezoekadres: Bredewater 12, 2715 CA, Zoetermeer  
Postadres: Postbus 3020, 2700 LA, Zoetermeer  
Telefoon: (079) 344 81 81  
Telefax: (079) 342 79 90  
Internet: [www.srk.nl](http://www.srk.nl) (ook voor het doorgeven van een nieuwe zaak)

### Wat gebeurt er als u het niet eens bent met SRK?

Bent u het niet eens met SRK? Dan kunt u gebruikmaken van de geschillenregeling. U kunt als verzekerde dit één keer doen als het gaat over:

- het juridische eindstandpunt van SRK of de zaak een redelijke kans van slagen heeft;
- de manier waarop SRK de zaak juridisch heeft aangepakt.

#### Zelf advocaat kiezen

U kunt zelf een Nederlandse advocaat kiezen die niet in dienst is bij SRK. Deze advocaat geeft een bindend advies.

Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- U kiest een advocaat die niet eerder uw belangen in de zaak heeft behartigd of bij de zaak betrokken is geweest.
- SRK schakelt de advocaat in en betaalt de kosten van het advies. Als u zelf een advocaat inschakelt, vergoedt SRK de kosten niet.

#### Gunstig advies

Valt het advies van de advocaat gunstig voor u uit? Dan kan SRK of een advocaat die niet bij SRK werkt de behandeling van uw zaak voortzetten. Dit mag niet de advocaat zijn die het bindend advies gaf. Ook een kantoorgenoot is niet toegestaan. SRK geeft schriftelijk opdracht voor een eventuele verdere behandeling van uw zaak.

#### Ongunstig advies

Geeft de advocaat een voor u ongunstig advies? Dan kunt u de zaak op eigen kosten voortzetten. U kunt de definitieve uitspraak of uitslag naar SRK sturen tot een maand na afloop van deze uitspraak of uitslag.

Is het door u gewenste resultaat bereikt? Dan vergoedt SRK alsnog uw kosten voor rechtsbijstand die deze verzekering anders ook zou hebben vergoed. Is het resultaat dat u verwachtte maar voor een deel bereikt? Dan vergoedt SRK een deel van uw kosten. SRK kijkt daarbij naar de verhouding tussen het behaalde en gewenste resultaat.

#### Onenigheid over uitleg of uitvoering van de verzekering

Bent u het oneens met SRK over de uitleg of uitvoering van deze verzekering? Dan kunt u bij de rechter een vordering tegen SRK instellen:

- als SRK vindt dat de verzekering niet geldt voor de schade die u aanmeldt;
- of als u een geschil heeft met SRK over het uitvoeren van deze verzekering.

Geeft de rechter u gelijk? Dan vergoedt SRK de redelijke kosten van rechtsbijstand, zoals in deze voorwaarden genoemd.

U heeft drie jaar om een dergelijke vordering tegen SRK in te stellen. Daarna kan het niet meer. De termijn van drie jaar gaat in op de dag die volgt op de dag dat SRK u laat weten dat SRK geen rechtsbijstand verleent.

### Geschied over een expert die SRK heeft ingeschakeld

Door deze voorwaarde geldt de algemene voorwaarde niet voor deze verzekering. De algemene voorwaarde is beschreven in Hoofdstuk 4 van onze Algemene Polisvoorwaarden onder 'Hoe stellen wij het schadebedrag vast?'

Is de verzekerde het oneens met het rapport van een expert die SRK heeft ingeschakeld? Dan kan de verzekerde in overleg met SRK ook een andere expert een rapport laten maken.

De verzekerde betaalt deze expert zelf. Als SRK zijn rapport gebruikt bij de behandeling van de zaak, betaalt SRK de redelijke kosten terug. SRK is niet aansprakelijk voor een vordering die het gevolg is van de diensten van deze tweede expert.

### Geschied met een andere verzekerde op verschillende polissen

Doen u en een andere verzekerde voor hetzelfde schadegeval op twee verschillende polissen een beroep op SRK? Hebben zowel u als de andere verzekerde recht op rechtsbijstand? Dan is er een belangenconflict. SRK meldt dat aan beide partijen. U kunt dan, net als uw tegenpartij, uw eigen advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige kiezen. Hiervoor gelden de regels die staan in Hoofdstuk 5.

### Hoe kunt u een klacht indienen bij SRK?

Deze voorwaarde is een aanvulling op de algemene voorwaarde, zoals beschreven in Hoofdstuk 4 van onze Algemene Polisvoorwaarden onder 'Hoe stellen wij het schadebedrag vast?'

Bent u ontevreden over de dienstverlening van SRK? Dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij het SRK-Klachtenbureau. De contactgegevens zijn:

Postadres: Postbus 3020  
Postcode/plaats: 2700 LA Zoetermeer  
E-mailadres: klachten@srk.nl

Bij het SRK-Klachtenbureau werken functionarissen die klachten onderzoeken en behandelen. Een klachtfunctionaris neemt snel contact met u op of stuurt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Het SRK-Klachtenbureau komt met een inhoudelijke reactie binnen 10 werkdagen nadat het bureau uw klacht heeft ontvangen.

### Hoe gaat SRK om met uw persoonsgegevens?

Deze voorwaarde voor het verwerken van persoonsgegevens is een aanvulling op onze algemene voorwaarde, zoals we beschrijven in Hoofdstuk 6 van de Algemene voorwaarden onder 'Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?'

Nadat u een zaak heeft gemeld, verwerkt SRK uw persoonlijke gegevens voor het:

- uitvoeren van rechtsbijstand;
- uitvoeren van juridische dienstverlening;
- beheer van het rendement;
- voorkomen en bestrijden van fraude.

### Bescherming van privacy

SRK gaat zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens die u doorgeeft. SRK volgt de regels in de:

- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp);
- Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële instellingen.

U vindt meer informatie over de Wbp op de site [www.cbpweb.nl](http://www.cbpweb.nl) van het College Bescherming Persoonsgegevens (Cbp). De meldingen van SRK over verwerkingen van persoonsgegevens zijn onder het meldingsnummer 1029513 opgenomen in het openbaar register van het Cbp. Meer informatie over de gedragscode staat op de site [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl) van het Verbond van Verzekeraars. U kunt de tekst van de gedragscode ook aanvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer (070) 333 85 00.

### Informatie door SRK aan ons

SRK informeert ons over een aantal aspecten van de zaak:

- dat de zaak is aangemeld;
- rechtsgebied;
- schadetype;
- in- en externe kosten van SRK.

### Doorgeven van gegevens aan CIS

De persoonsgegevens en andere informatie die wij van SRK krijgen, kunnen wij doorgeven aan de Stichting CIS in Zeist. CIS is de afkorting van het Centraal Informatie Systeem van verzekeringsmaatschappijen die in Nederland werken. SRK kan ook namens ons gegevens doorgeven. Andere verzekeraars hebben toegang tot het CIS. Zij kunnen hiermee:

- potentiële cliënten beoordelen en accepteren;
- de veiligheid en integriteit van de branche waarborgen.

Het adres van de Stichting CIS is: Huis ter Heideweg 30, Postbus 124, 3700 AC Zeist. U vindt meer informatie op de site [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

### Informeren van verzekerden over polisvoorwaarden

U bent als verzekeringnemer verantwoordelijk voor de informatie over deze polisvoorwaarden aan de andere verzekerden.

### Opvragen van overzicht van persoonsgegevens

U kunt bij SRK een overzicht opvragen van uw persoonsgegevens. Zijn gegevens onjuist of onvolledig? Of vindt u dat gegevens niet van belang voor de rechtsbijstand zijn of dat SRK ze in strijd met de wet verwerkt? Dan kunt u de directie van SRK vragen om de gegevens:

- te corrigeren;
- te verwijderen;
- en/of af te schermen.

