



Verzekeringsafspraken

Rechtsbijstand
Verkeersdeelnemers

va-ai-vd 2020-08



ANKER
INSURANCE

Wat vindt u waar?

Verzekeringsafspraken

1. Wie zijn de verzekerden?	4
2. Waarvoor bent u verzekerd?	4
3. Waarborgsom	4
4. Wanneer bent u verzekerd en in welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?	4
5. In welke landen bent u verzekerd?	5
6. Heeft u recht op juridische hulp bij strafbare feiten?	5
7. Heeft u een conflict met een andere verzekerde van ons?	5
8. Hebben meer personen hetzelfde conflict?	5
9. In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?	5
10. Welke juridische hulp krijgt u bij een (dreigend) conflict?	6
11. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat?	6
12. Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?	6
13. Wanneer heeft u een eigen bijdrage?	6
14. Welke (externe) kosten vergoeden wij?	6
15. Wat vergoeden wij maximaal?	7
16. Welke kosten vergoeden wij niet?	7
17. Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?	7
18. Hoe werkt de geschillenregeling?	7
19. Verschil van mening over de behandeling door een externe deskundige?	8
20. Vindt u dat er een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict?	8
21. In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons?	8
22. Welke wijzigingen moet u aan ons doorgeven?	9
Begrippenlijst	10

Verzekeringsafspraken Rechtsbijstand Verkeersdeelnemers

Deze verzekeringsafspraken vormen één geheel met de bijbehorende algemene afspraken. Het is voor u en ons belangrijk dat u op de hoogte bent van deze afspraken. Wij raden u aan deze goed door te lezen. Wij hebben sommige woorden onderstreept. U vindt de betekenis van deze woorden in de begrippenlijst. De begrippenlijst vindt u onderaan deze verzekeringsafspraken.

Leeswijzer Anker Verzekeringsafspraken Rechtsbijstand Verkeersdeelnemers

Met deze verzekering heeft u recht op juridische hulp wanneer u betrokken raakt of dreigt te raken bij een conflict dat voortvloeit uit uw verkeersdeelnemers en/of motorrijtuig- of vaartuigbezit. Met deze rechtsbijstandverzekering voor verkeersdeelnemers heeft u recht op juridische hulp bij verschillende soorten conflicten.

Met de Anker Rechtsbijstand Verkeersdeelnemers heeft u:

- ✓ deskundige hulp, die ervoor zorgt dat u krijgt waar u recht op heeft;
- ✓ juridische hulp van onze eigen betrokken en ervaren medewerkers;
- ✓ rechtstreeks contact met onze juristen;
- ✓ intensief en proactief contact met ons over uw conflict.

Uw verzekering bestaat uit:

- het polisblad. Dit is het bewijs dat u bent verzekerd;
- de algemene afspraken;
- deze verzekeringsafspraken.

Wijken de afspraken van elkaar af? Dan gelden eerst:

- deze verzekeringsafspraken Rechtsbijstand Verkeersdeelnemers, dan
- de algemene afspraken die bij uw verzekering horen.

Heeft u juridische hulp nodig?

Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Wanneer u ons zo vroeg mogelijk inschakelt, kunnen wij u nog beter helpen. Dat kan via het formulier op onze website, telefonisch, per e-mail of per post. U kunt ons ook bellen om te vragen of uw schade verzekerd is. Wij staan voor u klaar.

Zoekt u via onze website, per e-mail of per post contact? Het helpt ons als u direct de informatie meestuurt over het conflict. Noem daarbij altijd uw polisnummer.

Online	www.ankerrechtshulp.nl
Telefonisch	050 520 97 95 (van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 uur en 17.00 uur en voor spoedgevallen buiten kantooruren)
E-mail	nieuwezaak@anker.nl
Post	Anker Rechtshulp T.a.v. Intake & Advies Postbus 8002 9702 KA Groningen

Of heeft u nog andere vragen over de verzekering?

Neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur. Hij helpt u graag verder.

1. Wie zijn de verzekerden?

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

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

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

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

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

- u, de verzekeringnemer.

Naast u en uw gezin kan nog een aantal personen juridische hulp aan ons vragen. Maar alleen in de volgende situatie:

- de nabestaanden van een verzekerde persoon als deze overlijdt door een ongeval in het verkeer waarvoor een ander aansprakelijk is. De nabestaanden hebben dan recht op juridische hulp voor het verhalen van de kosten van levensonderhoud en de kosten van begravenis of crematie op degene die wettelijk voor deze schade aansprakelijk is;
- De passagiers of gemachtigde bestuurders van uw motorrijtuig of pleziervaarttuig. De bestuurder alleen als deze bestuurder uw toestemming had. Zij zijn verzekerd voor het verhalen van de door hen geleden schade in het verkeer op degene die op grond van een onrechtmatige daad wettelijk aansprakelijk is voor deze schade.

2. Waarvoor bent u verzekerd?

In deze afspraak omschrijven wij wanneer u recht op juridische hulp heeft. Er is geen dekking voor conflicten die niet expliciet staan omschreven. Een vervangend motorrijtuig, dat een verzekerde gebruikt tijdens de periode van reparatie, revisie of onderhoud van het op het polisblad vermelde

motorrijtuig, is ook verzekerd tenzij hiervoor een andere verzekering van kracht is.

De verzekerden hebben recht op juridische bijstand voor conflicten die verband houden met:

- a. een gebeurtenis tijdens uw deelname aan het verkeer op de weg, op het water, per spoor of in de lucht, waarbij schade of letsel is ontstaan waarvoor een ander op grond van een onrechtmatige daad aansprakelijk is;
- b. als u wordt vervolgd voor dood door schuld of voor letsel door schuld in verband met uw deelname aan het verkeer en u wordt niet ook voor een zwaarder misdrijf vervolgd;
- c. overeenkomsten met een bedrijf over de aankoop, verkoop, het onderhoud of de reparatie van het motorrijtuig of pleziervaarttuig van een verzekerde;
- d. het verhalen van schade aan het motorrijtuig of pleziervaarttuig van een verzekerde, die geen verband houdt met deelname aan het verkeer, op degene die wettelijk aansprakelijk is voor deze schade;
- e. slepen of transporteren van uw motorrijtuig of pleziervaarttuig;
- f. inname van uw rij- of vaarbewijs door de overheid omdat deze vindt dat u niet meer geschikt bent om te rijden of varen. Of als uw rij- of vaarbewijs ongeldig is verklaard. De inname van uw rij- of vaarbewijs of ongeldigverklaring mag geen betrekking hebben op een strafbaar feit.

3. Waarborgsom

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

4. Wanneer bent u verzekerd en in welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?

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

- a. er een (dreigend) conflict is ontstaan door een gebeurtenis, en;
- b. de gebeurtenis en het daaruit voortvloeiende conflict zich voordoen binnen de looptijd van deze rechtsbijstandverzekering, en;
- c. deze gebeurtenis en het conflict voortvloeien uit uw particuliere hoedanigheid, en;
- d. de gebeurtenis, het conflict en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtshulp onzeker waren en redelijkerwijs niet konden worden voorzien bij het afsluiten of wijzigen van de verzekering. Een gebeurtenis of conflict is voorzienbaar als de verzekerde redelijkerwijs het besef kon hebben dat er iets zou kunnen gebeuren dat voor hem tot een conflict zou kunnen leiden, en;

- e. het conflict verzekerd moet zijn onder de dekking de rechtsbijstandverzekering op het moment van de gebeurtenis, en;
- f. als wij van mening zijn dat het conflict niet in zijn geheel, maar gedeeltelijk onder de dekking valt, geven wij alleen juridische hulp of vergoeden wij alleen de kosten van juridische hulp voor het deel dat gedekt is. Wij vergoeden nooit meer dan het maximumbedrag voor externe kosten, zoals u kunt lezen in afspraak 15, en;
- g. wij denken dat het resultaat dat u wilt bereiken, haalbaar is. Blijkt tijdens de behandeling van uw conflict dat dit toch niet mogelijk is? Dan stoppen wij de juridische hulp. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u in sommige gevallen gebruik maken van de geschillenregeling, zoals u kunt lezen in de afspraken 17 tot en met 19.

5. In welke landen bent u verzekerd?

U heeft recht op juridische hulp in de volgende gebieden:

- a. Europa en de niet Europese landen die grenzen aan de Middellandse zee:
 - Voor het verhalen van schade die aan u is toegebracht in het verkeer.
- b. Europese Unie:
 - Conflicten aangaande het kopen, verkopen, onderhoud, repareren of revisie van uw motorrijtuig.
- c. Nederland:
 - Voor alle overige verzekerde conflicten.

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

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

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

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

Wij vergoeden dan achteraf de door u gemaakte redelijke en noodzakelijke kosten van de juridische hulp. De vergoeding wordt vastgesteld aan de hand van gespecificeerde declaraties en is tot maximaal de bedragen die genoemd staan in afspraak 14.

Let op: U heeft tot 30 dagen na de beslissing van de rechter of de officier van justitie de tijd om dit aan ons te melden. Wij kunnen dan nog kosten terugvragen van de overheid. Meldt u dit te laat aan ons? Dan vergoeden wij uw kosten niet. Als u de strafzaak had kunnen voorkomen door een geldbedrag te betalen, zoals bijvoorbeeld een schikkingsvoorstel in verband

met een verkeersovertreding, dan worden de kosten van de juridische hulp ook niet vergoed.

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

- a. Heeft de verzekeringnemer een conflict met een andere verzekerde op deze verzekering (zie afspraak 1)? Dan heeft alleen de verzekeringnemer recht op juridische hulp.
- b. Hebben twee verzekerden op de verzekering een conflict? Dan kan één verzekerde gebruik maken van deze verzekering. De verzekeringnemer bepaalt wie van de juridische hulp gebruik mag maken.
- c. Heeft de tegenpartij waarmee u een conflict heeft ook recht op juridische hulp van ons? Dan mag u zelf een externe deskundige of advocaat kiezen volgens afspraak 12 'Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?'.

8. Hebben meer personen hetzelfde conflict?

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

- a. U kunt voor uw conflict juridische hulp krijgen van onze juristen. Ook kunnen wij u toestemming geven om samen met de andere belanghebbenden één externe deskundige in te schakelen. Wij vergoeden dan uw aandeel in de totale kosten van de behandeling door de externe deskundige. Voor het berekenen van uw aandeel wordt er gekeken naar het aantal personen dat belang heeft bij de uitkomst van de gezamenlijke juridische actie.
- b. Als u zich al heeft aangesloten bij een partij die uw gezamenlijke belangen behartigt, bijvoorbeeld een claimstichting, dan zijn wij niet verplicht ons te houden aan de afspraken die u met deze partij heeft gemaakt.
- c. Spreekt u af dat een externe deskundige of een advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan betalen wij die extra beloning niet. Dit kunt u ook vinden in afspraak 16 f.

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

Soms is het voor ons niet duidelijk of iemand u verzekerde schade heeft toegebracht die u kunt verhalen. Of soms is het voor ons niet duidelijk of er een conflict is, of wat het conflict precies inhoudt. Wij vragen u dit dan aan te tonen door een rapport van een deskundige. In dit rapport moet het volgende staan:

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

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

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

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

Behandeling van uw (dreigend) conflict

- Als het (dreigende) conflict verzekerd is, dan gaat onze jurist beoordelen of dat wat u wilt bereiken een redelijke kans van slagen heeft en wat het best haalbare resultaat is. De jurist stelt vast wat de mogelijkheden en de risico's zijn en maakt een plan van aanpak.
- Onze juridische hulp kan onder andere bestaan uit adviseren, onderhandelen en procederen.
- Zijn de kosten van de behandeling van uw conflict hoger dan uw belang of schade? Dan kunnen wij besluiten uw conflict niet (verder) te behandelen. Wij vergoeden dan wel uw schade.
- Als wij dit nodig vinden kunnen wij, na overleg met u, de hulp van een externe deskundige inschakelen. Bijvoorbeeld een medisch adviseur, mediator of schade-expert.
Let op: Wij geven namens u de opdracht aan de externe deskundige. U mag dit niet zelf doen. De kosten van een externe deskundige vallen onder externe kosten. U leest hier meer over in de afspraken 14 en 15.
- Als uw conflict leidt tot een procedure, dan bespreekt onze jurist met u wie de juridische hulp in de procedure zal verlenen. Veel procedures kunnen door onze jurist worden gevoerd. U mag in bepaalde gevallen zelf bepalen of u juridische hulp van een externe deskundige, zoals een advocaat, wilt hebben. Hierover leest u meer in de afspraken 11 en 12.

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

- Als u betrokken bent in een administratieve of gerechtelijke procedure mag u zich in de meeste gevallen laten bijstaan door onze jurist. U heeft in deze procedures ook het recht om zelf een externe deskundige, zoals een advocaat, te kiezen.
- In bepaalde procedures bent u verplicht om met bijstand van een advocaat te procederen; ook dan mag u deze advocaat zelf kiezen.
- Als u een conflict heeft met een tegenpartij die een beroep doet op een andere verzekering, die ook bij ons verzekerd is voor juridische hulp, mag u zelf een advocaat kiezen.
- Als u gebruik maakt van de geschillenregeling kunt u zelf de externe deskundige kiezen voor het geven van het bindend advies. Hiervoor gelden de afspraken 17 en 18.

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

- Hoe werkt het als u een advocaat of externe deskundige wilt inschakelen:

- U mag bij een administratieve of gerechtelijke procedure zelf kiezen wie u zal bijstaan. Uw eigen jurist kan u hierover adviseren.
 - Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk behandelen.
- De kosten van een procedure, zoals griffierechten, deurwaarderskosten en kosten van gerechtelijk deskundigen vallen ook onder de externe kosten.
 - Wij geven alleen opdracht aan een advocaat of andere externe deskundige die bevoegd is in het betreffende land waar uw procedure plaatsvindt.
 - Wij besteden uw zaak maximaal aan één advocaat of andere externe deskundige uit.
 - U geeft de advocaat of andere externe deskundige toestemming om ons te informeren over uw zaak.
 - Wilt u na de uitspraak of beslissing van de rechter verder procederen of (juridische) maatregelen nemen? Dan zullen wij hiervoor vooraf toestemming moeten geven.
 - Bij uitbesteding is uw zaak de verantwoordelijkheid van de advocaat of externe deskundige. Maakt deze een fout? Dan zijn wij hiervoor niet aansprakelijk. Wij zullen u ook geen juridische hulp geven voor uw conflict met de advocaat of andere externe deskundige. U kunt hiervoor ook geen gebruik maken van de geschillenregeling.
 - Als uw zaak is uitbesteed aan een advocaat of andere externe deskundige, dan kunt u geen gebruik meer maken van onze juristen, houden wij ons niet meer bezig met de behandeling van uw zaak en nemen wij de behandeling van uw zaak ook niet terug. Ook niet als de kosten voor deze uitbesteding meer zijn geworden dan de maximale vergoeding.
 - Afspraak 4 g is ook van toepassing indien de zaak wordt behandeld door een externe deskundige.

13. Wanneer heeft u een eigen bijdrage?

Er geldt een eigen bijdrage van € 250,- als u volgens de wet niet verplicht bent om voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure een advocaat in te schakelen, maar toch voor een externe deskundige buiten Anker Rechtshulp kiest.

Als u kiest voor een externe deskundige, dan sturen wij u eerst een nota voor uw eigen bijdrage. Als u de nota heeft betaald, dan zullen wij de opdracht geven aan de externe deskundige die u heeft aangewezen.

14. Welke (externe) kosten vergoeden wij?

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

- de (proces)kosten die onze juristen maken voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure;
- de kosten van een advocaat of een externe deskundige die door ons is ingeschakeld. Dit

- moeten redelijke en noodzakelijke kosten zijn. De ingeschakelde advocaat of externe deskundige zal de gemaakte kosten moeten verantwoorden in een gespecificeerde declaratie;
- de proceskosten van de tegenpartij. Hieronder vallen ook de kosten van arbitrage en bindend advies. De kosten worden alleen vergoed als de rechter of arbiter heeft bepaald dat deze kosten voor rekening van de verzekerde komen;
 - de kosten van executie van de definitieve uitspraak van een rechter. Wij vergoeden de kosten tot maximaal 5 jaar na de datum van de uitspraak;
 - de kosten van een mediator die door ons is ingeschakeld. Als wij van mening zijn dat het geschil kan worden opgelost door middel van mediation, dan schakelen wij hiervoor een mediator in, die is aangesloten bij het Nederlands Mediation Instituut. Wij vergoeden nooit meer dan uw aandeel in de totale mediation kosten, met een maximum van 50%;
 - de griffierechten;
 - de noodzakelijke reis- en verblijfkosten als u persoonlijk bij een rechter in het buitenland moet komen. Dit is maximaal € 75,- per dag inclusief btw;
 - de reis- en verblijfkosten als u op ons verzoek naar ons kantoor komt. Maar alleen reiskostenvergoeding op basis van openbaar vervoer. Dit is maximaal € 75,- per dag inclusief btw.

Let op: Ontvangt u rechtstreeks van anderen, bijvoorbeeld van de tegenpartij of zijn verzekeraar, een terugbetaling van de door ons reeds betaalde hierboven genoemde kosten? Dan moet u deze kosten altijd weer aan ons terugbetalen. Bijvoorbeeld indien de buitengerechtelijke kosten of proceskosten aan u worden terugbetaald in plaats van aan ons.

15. Wat vergoeden wij maximaal?

De externe kosten, inclusief btw, zijn tot maximaal € 15.000,- per conflict verzekerd. Wij vergoeden dus nooit meer dan € 15.000,- per conflict.

Let op: Als uit een gebeurtenis, of uit een reeks van gebeurtenissen, meerdere conflicten ontstaan die onderling verband met elkaar hebben of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben, dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict. Wij vergoeden voor deze conflicten samen maar één keer maximaal € 15.000,- en dus niet voor ieder conflict maximaal € 15.000,-.

- Voor het voeren van een (gerechtelijke of administratieve) procedure kan wettelijk bepaald zijn dat u moet worden bijgestaan door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, vergoeden wij de externe kosten tot maximaal € 7.500,- per conflict.
- Leidt uw conflict tot een procedure buiten Nederland, maar binnen het dekkingsgebied en wilt u zelf een advocaat of externe deskundige aanwijzen die de procedure voor u gaat voeren? Dan vergoeden wij voor de externe kosten tot maximaal € 7.500,- per conflict.

16. Welke kosten vergoeden wij niet?

- De buitengerechtelijke kosten van uw tegenpartij.
- Kosten die de tegenpartij maakt om haar schade, die door u veroorzaakt is, vergoed te krijgen. Dit geldt niet voor de kosten zoals bedoeld in afspraak 14 c.
- Afkoopsommen, boetes, dwangsommen, geldstraffen, maatregelen of andere kosten die aan u zijn opgelegd door bijvoorbeeld een rechter of een bestuursorgaan.
- Kosten die door uw fout zijn ontstaan. Bijvoorbeeld een administratieve boete of een wettelijke rente die u moet betalen.
- Kosten die u in verband met een overeenkomst of bepaling op een ander kan verhalen of op een andere manier vergoed kan krijgen.
- Spreekt u af dat een externe deskundige of advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan vergoeden wij die extra beloning niet.

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

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

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

18. Hoe werkt de geschillenregeling?

- U bepaalt of u van de geschillenregeling gebruik wenst te maken. U heeft zes maanden de tijd om gebruik te maken van de geschillenregeling. De termijn begint op de dag dat wij u ons definitieve standpunt over de juridische haalbaarheid of de behandeling van uw conflict laten weten.
- U laat ons schriftelijk weten waar u het niet mee eens bent. Het meningsverschil, uw standpunt, het standpunt van ons en alle stukken zullen voor een oordeel worden voorgelegd aan een onafhankelijke externe deskundige om advies. Dit oordeel is voor u en ons bindend.
- U mag de onafhankelijke externe deskundige, zoals een advocaat, zelf kiezen. Deze mag niet al eerder bij het conflict betrokken zijn geweest. Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk beoordelen. De kosten van dit deskundigenrapport betalen wij en tellen niet mee voor het externe kostenmaximum.
Verdere behandeling na bindend advies
- Geeft de externe deskundige u gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens het advies van de externe deskundige. Wij kunnen ook besluiten de behandeling van uw zaak over te dragen aan een andere externe deskundige. Deze externe deskundige mag geen relatie of banden hebben

met de externe deskundige die het bindend advies heeft gegeven. Deze externe deskundige mag ook niet dezelfde persoon zijn die het bindend advies heeft gegeven. Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 14 en 15 genoemde bedragen.

- e. Geeft de externe deskundige u geen gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens onze werkwijze. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u uw conflict door een andere externe deskundige laten behandelen. Deze kosten moet u dan wel zelf betalen. Maar in de volgende gevallen vergoeden wij (deels) uw kosten:
- Bereikt u het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u alsnog, de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed. Na het behalen van het resultaat heeft u drie maanden de tijd ons de nota's van de kosten toe te sturen. Daarna vergoeden wij deze niet meer.
 - Bereikt u gedeeltelijk het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed in verhouding tot het bereikte resultaat;
 - Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 14 en 15 genoemde bedragen.

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

De geschillenregeling geldt niet als de zaak in behandeling is bij een externe rechtshulpverlener, zoals bijvoorbeeld een advocaat. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw conflict door een externe deskundige? Dan mag u het conflict op eigen kosten door een andere externe deskundige laten voortzetten. Als deze andere externe deskundige dan uiteindelijk het gewenste resultaat behaalt, betalen wij alsnog de redelijke en noodzakelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand, tot maximaal de in afspraken 14 en 15 genoemde bedragen.

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

- a. Door ons:
Vindt u dat één van onze medewerkers een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw conflict? En heeft u als gevolg daarvan schade? Dan kunt u ons hiervoor aansprakelijk stellen. Wij zijn verzekerd voor beroepsfouten. Wordt vastgesteld dat wij een fout hebben gemaakt en zijn wij hiervoor aansprakelijk? Dan vergoeden wij uw schade. Maar nooit meer dan het verzekerde bedrag als vermeld op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Wilt u hier meer informatie over? Neemt u dan contact met ons op.
- b. Door een externe deskundige:
Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door een externe deskundige die wij namens u hebben ingeschakeld. Zoals bijvoorbeeld een advocaat, een deurwaarder, een schade-expert of een mediator.

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

Naast de beperkingen en uitsluitingen die wij hebben vermeld in de algemene afspraken, krijgt u geen juridische hulp van ons in de volgende situaties:

- U wist bij het afsluiten van deze rechtsbijstandverzekering motorrijtuigen al dat u juridische hulp nodig zou hebben. Of u kon dit redelijkerwijs verwachten.
- Als u een beroep kunt doen op een andere door u gesloten verzekering. Bijvoorbeeld uw aansprakelijkheidsverzekering.
- Uw conflict is ontstaan door een voorspelbaar of zeker gevolg van uw handelen of nalaten.
- U meldt uw conflict zó laat aan ons dat de kosten voor de behandeling van uw conflict hoger zijn geworden dan wanneer u dit eerder had gemeld. Of dat het daardoor moeilijker is geworden uw conflict op te lossen.
- U heeft zonder onze toestemming een advocaat of een andere externe deskundige ingeschakeld.
- U heeft een conflict met ons, of een door ons ingeschakelde advocaat of andere externe deskundige. In sommige gevallen kunt u een beroep doen op de geschillenregeling. U leest hier meer over in de afspraken 17 tot en met 19.
- U heeft een conflict dat betrekking heeft op een schade die is ontstaan bij uw activiteiten vanuit uw beroep of bedrijf, aldanniet in loondienst. Bijvoorbeeld als werknemer of als zelfstandige met uw eigen kantoor of praktijk. Wij verlenen ook geen verhaalsbijstand indien de schade is ontstaan tijdens het verwerven van inkomsten buiten loondienst, zoals het uitvoeren van freelance opdrachten, of activiteiten buiten loondienst die naar aard en omvang als bedrijfsmatig of beroepsmatig gezien moeten worden.
- Als u zich niet houdt aan de verplichtingen zoals is beschreven in de algemene afspraken die bij deze verzekeringsafspraken horen. Bijvoorbeeld omdat u ons niet in de gelegenheid heeft gesteld om het conflict met de tegenpartij zonder gerechtelijke procedure op te lossen, terwijl dit in redelijkheid wel van u verlangd kon worden. Of als u bewust onjuiste informatie aan ons geeft. In afspraak 8 van de bij deze verzekering behorende algemene afspraken leest u wat wij van u verwachten.
- Als u oefent voor of deelneemt aan snelheids- of behendigheidsevenementen of wedstrijden.
- Bij de aankoop, reparatie-, onderhoud- of revisieovereenkomsten van motorrijtuigen zonder schriftelijke garantie van een officiële dealer, BOVAG, FOCWA of vergelijkbare gecertificeerde brancheorganisatie.
- Bij de aankoop, reparatie-, onderhoud- of revisieovereenkomsten van voertuigen zonder schriftelijke garantie van een officiële dealer, HISWA of vergelijkbare gecertificeerde brancheorganisatie.
- Als er sprake is van een boete (schikkingsvoorstel) of strafbare feiten, omdat u bijvoorbeeld:
 - wordt vervolgd naar aanleiding van een verkeersovertreding;
 - de wet heeft overtreden;

- wordt verweten dat u een misdrijf heeft gepleegd;
- te hard heeft gereden.

Let op: Als u wordt vervolgd voor “dood door schuld” of “letsel door schuld” en wordt u niet ook voor een zwaarder misdrijf vervolgd, dan krijgt u direct juridische hulp van ons.

- Als het conflict verband houdt met het gebruik van het motorrijtuig als lesauto, taxi of wordt gebruikt voor bezorg- of koerierdiensten.
- Bij verhuur van uw motorrijtuig.
- Het voeren van verweer tegen een vordering uit onrechtmatige daad. Bijvoorbeeld als u zelf geen autoschade heeft, maar een tegenpartij zegt dat u in het verkeer met uw motorrijtuig schade aan zijn motorrijtuig heeft veroorzaakt en stelt u hiervoor aansprakelijk.
- Uw conflict verband houdt met verkoop van uw motorrijtuig, waarvoor u het gebruikelijke vrijwaringsbewijs niet heeft.
- Als u een conflict heeft over belastingen. Bijvoorbeeld over een belastingaanslag, heffingen, invoerrechten of accijnzen.
- U heeft een conflict waarbij u oorspronkelijk geen partij was, maar dat bent geworden door bijvoorbeeld overdracht van een vordering, vererving, borgstelling, schuldvernieuwing, subrogatie, cessie of regres.
- Als u medicijnen, alcohol, drugs of andere middelen heeft gebruikt, die invloed kunnen hebben op uw rijvaardigheid of het besturen van een motorrijtuig of uw deelname aan het verkeer daardoor wettelijk niet was toegestaan. Als gezagsdragers, zoals de politie, u vragen mee te werken aan een test om het gebruik van deze middelen vast te stellen, dan bent u verplicht hieraan mee te werken. Weigert u dit? Dan heeft u geen recht op juridische hulp.
- Waarbij sprake is van het in strijd handelen met van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals het besturen van een motorrijtuig of -vaartuig, zonder geldige APK, een geldig rij- of vaarbewijs of geldige wettelijk verplichte verzekering.

22. Welke wijzigingen moet u aan ons doorgeven?

Wijzigingen in uw persoonlijke situatie kunnen gevolgen hebben voor de dekking en/of premie van deze verzekering. Wij verwachten daarom van u dat, wanneer u een ander motorrijtuig koopt, dit zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 1 maand, schriftelijk aan ons doorgeeft.

Begrippenlijst

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

Arbitrage

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

Bindend advies

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

Buitengerechtelijke kosten

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

Conflict

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

Deskundige

Iemand met veel kennis en ervaring op een bepaald gebied.

Dreigend conflict

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

Gebeurtenis

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

Griffierechten

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

Interne kosten

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

Juridische hulp

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

Medewerker Anker Rechtshulp

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

Mediator

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

Onrechtmatige daad

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

Reeks van gebeurtenissen

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

Schade

Dit is het nadelige gevolg van een gebeurtenis. Dit kan materiële schade of letselschade zijn.

- Materiële schade is schade door verlies of beschadiging van uw motorrijtuig of spullen;
- Letselschade is lichamelijke of geestelijke schade;

Tegenpartij

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

Uitbesteding

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

Vordering

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

