

# bijzondere voorwaarden bij uw rechtsbijstandverzekering

In begrijpelijke taal. Dat is echt HEMA!

U heeft een rechtsbijstandverzekering bij ons. En u heeft hierbij een of meer onderdelen gekozen. Deze staan hieronder. Welke onderdelen u voor uw rechtsbijstandverzekering heeft, staat ook op de polis in uw online polismap.

## Mijn HEMA Rechtsbijstandverzekering

- Consument en wonen (module consument & wonen)
- Ontslag (module ontslagzaken)
- Verkeer (module verkeer)
- Geld, belastingen, pensioenen en sociale uitkeringen (module fiscaal, vermogen, pensioenen en sociale uitkeringen)

Hieronder vindt u de voorwaarden bij uw rechtsbijstandverzekering. Wij hebben ook algemene voorwaarden. Die horen bij alle verzekeringen die u bij ons heeft.

De algemene voorwaarden verzekeringen en de voorwaarden bij uw rechtsbijstandverzekering horen bij elkaar. En deze voorwaarden samen horen bij de informatie die u ons gegeven heeft. Op basis van deze informatie en de voorwaarden hebben wij afspraken met u gemaakt.

### Let op!

- Het is belangrijk dat u weet welke afspraken dit zijn. Lees de voorwaarden bij uw verzekeringen daarom goed!
- Kloppen uw gegevens niet meer? Dan kloppen de afspraken misschien ook niet meer. Pas uw gegevens daarom zo snel mogelijk aan in uw online polismap!



juridisch  
advies  
voor iedereen  
bereikbaar

altijd lage  
premies

# Inhoud

<b>1. Algemeen</b>	<b>4</b>
1.1 Begrippen	4
1.2 Waarvoor bent u verzekerd?	4
1.3 Wat moet u doen als u hulp van een jurist wilt?	4
1.4 Onze afspraken met u	5
1.5 Voor wie geldt deze verzekering?	5
1.6 Voor welke conflicten geldt deze verzekering? En voor welke niet?	6
1.7 Welke hulp krijgt u?	6
1.8 Wanneer krijgt u juridische hulp?	6
1.9 Wanneer krijgt u juridisch advies?	7
1.10 Wanneer krijgt u geen juridische hulp of advies?	7
1.11 Welke kosten krijgt u vergoed?	8
1.12 Hoeveel krijgt u maximaal vergoed?	8
1.13 Welke kosten krijgt u niet vergoed?	9
1.14 Eigen risico: hoeveel moet u zelf betalen?	9
1.15 U krijgt geen hulp bij conflicten over een klein bedrag	9
1.16 De eerste 3 maanden heeft u geen recht op hulp	9
1.17 Conflicten doordat uw verzekering voor meer personen geldt	9
1.18 Heeft u schade door de rechtshulporganisatie?	9
1.19 Wat moet u doen als u het niet eens bent met de rechtshulporganisatie?	9
1.20 Heeft u klachten?	10
<b>2. Onderdeel consument en wonen (module consument en wonen)</b>	<b>11</b>
2.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?	11
2.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?	11
2.3 In welke landen bent u verzekerd?	11
<b>3. Onderdeel ontslag (module ontslagzaken)</b>	<b>12</b>
3.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?	12
3.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?	12
3.3 De eerste 6 maanden heeft u geen recht op hulp	12
3.4 In welke landen bent u verzekerd?	12
<b>4. Onderdeel verkeer (module verkeer)</b>	<b>13</b>
4.1 Voor wie geldt dit onderdeel van de verzekering?	13
4.2 Wanneer krijgt u juridische hulp?	13
4.3 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?	13
4.4 U krijgt ook hulp bij conflicten over een klein bedrag	13
4.5 Er geldt geen eigen risico	13
4.6 Wat als u een waarborgsom moet betalen?	13
4.7 In welke landen bent u verzekerd?	14

<b>5. Onderdeel belastingen, vermogen, pensioenen en sociale uitkeringen (module fiscaal, vermogen, pensioenen en sociale uitkeringen)</b> .....	<b>14</b>
<b>5.1</b> Wanneer krijgt u juridische hulp?.....	14
<b>5.2</b> Extra regels voor conflicten over belastingen en belastingrecht .....	14
<b>5.3</b> In welke landen bent u verzekerd?.....	14



**juridisch  
advies  
voor iedereen  
bereikbaar**

**altijd lage  
premies**

# 1. Algemeen

## 1.1 Begrippen

Om de tekst leesbaar te houden, gebruiken we een aantal begrippen. We gebruiken die in alle voorwaarden die bij uw rechtsbijstandverzekering horen. Ze betekenen net iets meer dan in het dagelijks leven en daarom leggen we ze hieronder uit.

<b>U</b>	Degene die verzekerd is bij ons. Dat kan degene zijn die de verzekering heeft afgesloten, maar ook andere personen. Voor wie deze verzekering precies geldt, leest u hieronder, bij 1.5.
<b>Wij</b>	Achmea Schadeverzekeringen NV; gevestigd te Apeldoorn, K.v.K. nummer 08053410.
<b>Nederland</b>	Dit is het in Europa gelegen grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden. Dus niet de in overzeese tot Nederland behorend gemeenten
<b>De rechtshulporganisatie</b>	De rechtshulporganisatie die op de polis in uw online polismap staat. Dit is de organisatie die de verzekeringsovereenkomst uitvoert en de rechtshulp voor u regelt. Deze organisatie is onafhankelijk van ons.
<b>HEMA Verzekeringen</b>	De tussenpersoon die heeft bemiddeld bij het afsluiten van de verzekering.

## 1.2 Waarvoor bent u verzekerd?

Heeft u een conflict? Dan bent u verzekerd voor juridische hulp. U krijgt dan juridische hulp zoals dat staat in deze voorwaarden. U bent verzekerd voor 2 dingen:

- U krijgt hulp van een jurist of een andere deskundige.
- U krijgt de kosten van juridische hulp vergoed.

## 1.3 Wat moet u doen als u hulp van een jurist wilt?

### 1.3.1

Let op: als u denkt dat u een conflict krijgt, moet u dat direct aan ons melden. Ook al weet u nog niet zeker of u dat conflict ook echt krijgt. Wij werken samen met de onafhankelijke rechtshulporganisatie die op de polis in uw online polismap staat. Als u direct meldt, kan de rechtshulporganisatie proberen te voorkomen dat de schade groter wordt. Heeft u een conflict, dan belt u rechtstreeks met ons alarmnummer 071 - 364 1832. De medewerkers helpen u dan verder.

### 1.3.2

Is het niet duidelijk of u een conflict heeft? Dan moet u dat bewijzen met een rapport van een deskundige. In dit rapport moet duidelijk worden wat de gevolgen zijn van de gebeurtenis waardoor u een conflict heeft. En wie het conflict heeft veroorzaakt en waar het conflict door komt. Is het door het rapport duidelijk dat u een conflict heeft? Dan betaalt de rechtshulporganisatie de kosten van het rapport.

### 1.3.3

Vraagt u de rechtshulporganisatie om juridische hulp? Dan moet u alles doen wat de rechtshulporganisatie van u vraagt. En als de rechtshulporganisatie een deskundige heeft ingeschakeld die niet bij de rechtshulporganisatie werkt, moet u ook alles doen wat die deskundige vraagt. U moet in ieder geval de volgende dingen doen.

- U geeft alle gegevens en stukken over uw conflict aan de rechtshulporganisatie.
- Als de rechtshulporganisatie dat vraagt, bewijst u hoe groot het conflict is en wat het opbrengt als u gelijk krijgt.
- Heeft de rechtshulporganisatie een deskundige ingeschakeld die niet bij de rechtshulporganisatie werkt? Dan wil de rechtshulporganisatie de stand van zaken over uw zaak kunnen volgen. U moet de rechtshulporganisatie daar toestemming voor geven.
- Bent u slachtoffer van een misdrijf, en komt er een strafzaak? Dan kunt u een schadevergoeding eisen van de tegenpartij. De rechtshulporganisatie probeert dan samen met u de kosten van de juridische hulp te laten betalen door anderen. Ook daar moet u aan meewerken.
- U mag niets doen wat nadelig is voor de rechtshulporganisatie.

## 1.4 Onze afspraken met u

### 1.4.1 De afspraken

Onze afspraken met u staan in deze voorwaarden en in onze algemene voorwaarden. Deze afspraken zijn gebaseerd op de informatie die u ons gegeven heeft toen u de verzekering afsloot. We gaan ervan uit dat u ons toen de goede informatie gegeven heeft. En dat deze informatie nog steeds klopt. Als er iets verandert, gelden de afspraken misschien niet meer. En dan bent u misschien niet goed verzekerd. Hieronder leest u wat u dan moet doen.

### 1.4.2 De premie

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) berekent ieder jaar een indexcijfer voor huishoudens. Dit cijfer gebruiken wij om uw premie voor het jaar daarna te berekenen. De premie gaat dan aan het begin van dat jaar omhoog of omlaag.

### 1.4.3 Wanneer veranderen de afspraken?

Verandert er iets in uw situatie? Bijvoorbeeld de samenstelling van uw gezin? Dan kloppen onze afspraken met u misschien niet meer. Daarom moet u veranderingen zo snel mogelijk aan ons doorgeven. Dat doet u door uw gegevens zelf te veranderen in uw online polismap. Wij zorgen er dan voor dat u goed verzekerd blijft.

### 1.4.4 Met wie hebben wij contact over uw zaak?

U moet de rechtshulporganisatie toestemming geven om informatie van een anderen namens u in ontvangst te nemen. Bijvoorbeeld van uw advocaat of van degene met wie u het conflict heeft. U moet de rechtshulporganisatie ook toestemming geven om geld te ontvangen dat uw advocaat of een ander aan hen betaalt, voor u.

Als de rechtshulporganisatie u iets willen laten weten of iets van u nodig hebben, sturen zij u een bericht per e-mail. De rechtshulporganisatie houdt rechtstreeks contact met u over de behandeling van uw zaak.

### 1.4.5 Wat als u niet betaalt of te laat betaalt?

U moet de premie altijd op tijd betalen. Betaalt u te laat? Dan krijgt u eerst nog een betalingsherinnering van ons en dan een aanmaning. Heeft u twee weken nadat wij de aanmaning hebben opgestuurd nog steeds niet betaald? Dan bent u vanaf de dag daarna niet meer verzekerd. U krijgt dan geen juridische hulp voor conflicten die na die dag ontstaan.

U moet de premie die u niet betaald heeft alsnog betalen, met daarbij de kosten die wij hebben doordat u te laat betaalt. U bent pas weer verzekerd als u alles betaald heeft.

### 1.4.6 Wat als u het eigen risico niet betaalt?

Iedere keer dat u juridische hulp krijgt, moet u € 100,- zelf betalen. Dit is het eigen risico. Krijgt u een rekening van de rechtshulporganisatie voor het eigen risico dat u in een zaak moet betalen? En betaalt u deze rekening niet, of niet op tijd? Dan hoeft de rechtshulporganisatie u in deze zaak geen juridische hulp meer te geven.

## 1.5 Voor wie geldt deze verzekering?

De verzekering geldt voor alle personen hieronder.

- Degene die de verzekering heeft afgesloten.
- De partner van degene die de verzekering heeft afgesloten: de man of de vrouw met wie hij of zij getrouwd is, een geregistreerd partnerschap heeft of samenwoont.
- Kinderen van degene die de verzekering heeft afgesloten die bij hem of haar in huis wonen.
- Kinderen van degene die de verzekering heeft afgesloten die niet bij hem of haar in huis wonen. Maar alleen als zij ergens anders in Nederland wonen voor hun voltijdstudie, of als zij in een verpleegtehuis zitten.
- Ouders en schoonouders, maar alleen als zij in huis wonen bij degene die de verzekering heeft afgesloten.
- Een au-pair maar alleen als die woont bij degene die de verzekering heeft afgesloten



## 1.6 Voor welke conflicten geldt deze verzekering? En voor welke niet?

U kunt juridische hulp krijgen voor de volgende soorten conflicten:

- Conflicten die te maken hebben met uw activiteiten als privépersoon.
- Voor conflicten over vrijwilligerswerk waarmee u niets verdient.
- Welke juridische hulp u precies krijgt, hangt af van de onderdelen die u gekozen heeft.

U krijgt geen juridische hulp voor de volgende soorten conflicten:

- Conflicten die te maken hebben met uw activiteiten als zelfstandige of met een eigen kantoor of praktijk.
- Conflicten die te maken hebben met geld dat u verdient zonder dat u in loondienst bent.

## 1.7 Welke hulp krijgt u?

De rechtshulporganisatie verzorgt en betaalt voor u de juridische hulp. Met hulp bedoelen we wat hieronder staat.

- De rechtshulporganisatie adviseert u over uw rechten en hoe u kunt krijgen wat u wilt.
- De rechtshulporganisatie verdedigt u tegen de eisen van de persoon met wie u een conflict heeft.
- Heeft u een verzoek aan de rechter of heeft u bezwaar tegen een uitspraak? Dan maakt de rechtshulporganisatie een verzoekschrift of bezwaarschrift. En de rechtshulporganisatie verdedigt dat dan.
- De rechtshulporganisatie zet zich ervoor in dat de persoon met wie u een conflict heeft zich houdt aan de uitspraken van een rechter.
- U heeft soms een advocaat nodig om uw eisen bij de rechter te verdedigen. Dat regelt de rechtshulporganisatie voor u.
- De rechtshulporganisatie betaalt soms voorlopig kosten voor u. Bijvoorbeeld de kosten van een rechtszaak. Krijgt u die kosten terug van de persoon met wie u een conflict heeft? Dan moet u ze aan de rechtshulporganisatie terugbetalen.

Waarvoor de rechtshulporganisatie precies betaalt, leest u in de voorwaarden bij de onderdelen van deze verzekering.

## 1.8 Wanneer krijgt u juridische hulp?

### 1.8.1 U krijgt alleen hulp als u deze verzekering al had

U krijgt juridische hulp (of advies) als u deze hulp nodig heeft bij een conflict. Maar u krijgt deze hulp alleen als u deze verzekering al heeft op het moment dat u de hulp voor het eerst nodig heeft. En ook alleen als de volgende 3 dingen allemaal gelden.

- U had de verzekering al toen de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond, plaatsvond.
- U had de verzekering nog steeds toen het conflict ontstond.
- U wist nog niet dat u juridische hulp nodig zou hebben toen u de verzekering afsloot. En u kon dit toen ook nog niet weten.

Wist u niets van de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond, en kon u dat ook niet weten? En kunt u dat bewijzen? Dan zien we deze gebeurtenis niet als de oorzaak van het conflict. U kunt dan toch juridische hulp (of advies) krijgen. Ook al had u deze verzekering nog niet op het moment dat die gebeurtenis plaatsvond.

### 1.8.2 Heeft u meer conflicten?

Is er iets gebeurd waardoor u meer conflicten heeft die met elkaar samenhangen? Dan zien wij al deze conflicten samen als één conflict.

### 1.8.3 Van wie krijgt u juridische hulp?

U krijgt de juridische hulp van een medewerker van de rechtshulporganisatie. Deze medewerker overlegt met u over uw zaak en over de kans op een goed resultaat voor u.

Wil de rechtshulporganisatie hulp vragen aan een deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt? Bijvoorbeeld aan een advocaat of iemand die veel weet van een specifiek juridisch probleem? Dan moet dat in overleg met u. Alleen de rechtshulporganisatie kan opdrachten geven aan deze deskundige, namens u. Let op: als zo'n deskundige zijn werk niet goed doet en u daar schade van heeft, vergoeden wij die schade daarvan niet.

#### 1.8.4 Wanneer hoeft de rechtshulporganisatie u geen hulp te geven?

U krijgt alleen juridische hulp als de rechtshulporganisatie kan inschatten wat het opbrengt als u gelijk krijgt. De rechtshulporganisatie moet dat in geld kunnen uitdrukken.

Kost de inspanning van de rechtshulporganisatie meer dan het u zou opleveren? Dan mag de rechtshulporganisatie de hulp stoppen. De rechtshulporganisatie betaalt u dan het bedrag dat de hulp zou opleveren.

Als u geen redelijke kans meer heeft om gelijk te krijgen, stopt de rechtshulporganisatie helemaal met de hulp.

#### 1.8.5 U heeft samen met andere personen een conflict

Heeft u een conflict waar meer personen bij betrokken zijn? En wilt u samen een rechtszaak beginnen, of iets anders doen om gelijk te krijgen? Dan kan de rechtshulporganisatie beslissen om dit te doen:

- De rechtshulporganisatie vraagt hulp aan één deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt. Deze deskundige geeft u en deze andere personen dan samen juridische hulp.
- De kosten worden verdeeld over het aantal personen dat hulp nodig heeft. De rechtshulporganisatie vergoedt dan uw deel van de kosten van de juridische hulp aan u. Heeft u bijvoorbeeld een rechtszaak tegen een bedrijf, met 49 andere personen samen? Dan kan de rechtshulporganisatie beslissen om 1/50 van de kosten van de rechtshulp aan u te vergoeden.

#### 1.8.6 Hulp van een deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt

De rechtshulporganisatie hoeft per zaak maar aan één advocaat of deskundige een opdracht te geven. Als u hulp krijgt van een advocaat of deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt, betaalt de rechtshulporganisatie de kosten of een deel daarvan.

#### 1.8.7 Wanneer mag u zelf een advocaat kiezen?

Het kan zijn dat het conflict voor de rechter komt. Geeft de rechtshulporganisatie opdracht aan een advocaat om uw belangen in deze procedure te behartigen? Dan volgt zij hierbij uw keuze van advocaat. En anders kiest de rechtshulporganisatie een advocaat voor u. De advocaat moet zijn kantoor in Nederland hebben. Of in het land waar het conflict voor de rechter komt.

#### 1.9 Wanneer krijgt u juridisch advies?

Denkt u dat u een conflict krijgt? Of een juridisch probleem? En gaat dit conflict of probleem over iets waarvoor deze verzekering geldt? Dan kunt u juridisch advies krijgen. U krijgt dan één keer telefonisch advies van de rechtshulporganisatie. Voor dit advies gebruikt de rechtshulporganisatie alleen de informatie die u aan de medewerkers van deze organisatie gegeven heeft.

#### 1.10 Wanneer krijgt u geen juridische hulp of advies?

In onze algemene voorwaarden en in de bijzondere voorwaarden bij de onderdelen van deze verzekering leest u wanneer u geen juridische hulp of advies krijgt. U krijgt ook geen juridische hulp of advies in de situaties hieronder.

- Als u zich niet houdt aan de voorwaarden van de verzekering, en als u daardoor iets doet wat nadelig is voor de rechtshulporganisatie. Bijvoorbeeld als u te laat om hulp gevraagd heeft en de rechtshulporganisatie u alleen kan helpen door meer kosten of inspanningen te maken. Dan krijgt u geen hulp.
- Als uw conflict ermee te maken heeft dat de bestuurder van uw voertuig of vaartuig niet mocht rijden of varen. Bijvoorbeeld door gebruik van drank, drugs of medicijnen. Of omdat hij geen rijbewijs had. U krijgt dan geen hulp.  
U krijgt wel zelf juridische hulp als u er niet van afwist. Ook vergoeden wij achteraf de kosten als de bestuurder niet wordt veroordeeld.
- Als u een conflict heeft met uw rechtsbijstandverzekeraar. Dit is Achmea Schadeverzekeringen N.V. Of als u een conflict heeft met de rechtshulporganisatie. Bijvoorbeeld een conflict over hoe ze deze rechtsbijstandverzekering uitvoert. U krijgt dan geen hulp bij dat conflict. Krijgt u uiteindelijk van de rechter gelijk? Dan vergoeden wij achteraf wel de kosten. Die kosten moeten dan wel redelijk zijn.
- Als het conflict bewust (willens en wetens) door u is veroorzaakt. Bijvoorbeeld als u iets deed terwijl u wist dat hierdoor zeker een conflict door zou ontstaan. Of als u juist een conflict had kunnen voorkomen



maar dat bewust niet hebt gedaan. Maar ook als u opzettelijk een strafbaar feit heeft gepleegd. Blijkt achteraf dat het conflict niet opzettelijk (willens en wetens) was veroorzaakt? Dan betaalt de rechtshulporganisatie de kosten. Die kosten moeten dan wel redelijk zijn.

- Als u voor de rechter het verwijt krijgt opzettelijk een misdrijf te hebben gepleegd. Wij vergoeden wel de kosten achteraf als u niet wordt veroordeeld.
- Als u een conflict van een iemand anders heeft overgenomen door deze een bedrag hiervoor te betalen.
- Als iemand geld van u eist omdat u schade heeft veroorzaakt. U krijgt dan geen advies en ook geen juridische hulp. Meestal heeft u hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering. De rechtshulporganisatie verleent dan alleen hulp als u die niet uit een aansprakelijkheidsverzekering krijgt.
- Als u een conflict heeft over belastingen. Bijvoorbeeld over heffingen, invoerrechten of accijnzen.
- Als u een tweedehands voertuig of vaartuig gekocht heeft en u een conflict heeft met de verkoper. U krijgt wél advies en juridische hulp als u de auto gekocht heeft bij een officiële dealer. En u een schriftelijke garantie heeft gekregen.
- Als u een functie heeft als bestuurder van een vennootschap, en uw conflict daarmee te maken heeft.

## 1.11. Welke kosten krijgt u vergoed?

### 1.11.1 Kosten van de medewerkers van de rechtshulporganisatie

U krijgt juridische hulp in natura. Dat betekent dat u hulp krijgt van deskundigen van de rechtshulporganisatie. Wij vergoeden de kosten van de medewerkers die bij de rechtshulporganisatie werken.

### 1.11.2 Andere kosten

Wij vergoeden ook de kosten die hieronder staan. U krijgt die kosten vergoed via de rechtshulporganisatie.

- De kosten van een deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt en die de rechtshulporganisatie voor u heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren om te doen wat de rechtshulporganisatie aan deze deskundige gevraagd had.
- De kosten van een mediator die de rechtshulporganisatie voor u heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren voor de mediation. De rechtshulporganisatie vergoedt alleen uw deel van de kosten, en niet het deel van de andere partij.
- De kosten van getuigen in een rechtszaak. Maar alleen als de rechter het goed vond dat deze mensen getuigen waren.
- De proceskosten die u heeft in een rechtszaak. Maar alleen als u deze van de rechter uiteindelijk ook moet betalen.
- De reiskosten en verblijfkosten die u heeft doordat u bij een rechter in het buitenland moet komen. Maar alleen als de advocaat heeft gezegd dat u daar inderdaad moet komen. En ook alleen als u deze kosten van tevoren met de rechtshulporganisatie besproken heeft.
- De kosten die u heeft om een uitspraak van de rechter uit te voeren.

## 1.12 Hoeveel krijgt u maximaal vergoed?

Wij vergoeden maximaal de bedragen die hieronder staan. U krijgt die bedragen vergoed via de rechtshulporganisatie.

- Voor juridische hulp van de rechtshulporganisatie zelf: alle kosten.
- Voor juridische hulp van deskundigen die niet bij de rechtshulporganisatie werken en voor de 'andere kosten' die hierboven staan: in totaal maximaal € 12.500,- per conflict. Van dit bedrag mag u maximaal € 5.000,- aan advocaatkosten besteden. Dat moet dan wel een advocaat zijn die door de rechtshulporganisatie is ingeschakeld.

Voor de twee situaties hieronder is er geen maximumbedrag.

- Voor conflicten over strafzaken.
- Voor conflicten over een schade die in het verkeer ontstond.



juridisch  
advies  
voor iedereen  
bereikbaar

altijd  
prem



### 1.13. Welke kosten krijgt u niet vergoed?

- Heeft u kosten die staan onder 1.11.2 hierboven? En zijn deze kosten hoger dan het maximumbedrag van € 12.500,-? Of zijn de kosten voor een advocaat hoger dan € 5.000,-? Dan krijgt u toch niet méér vergoed dan het maximumbedrag.
- Wilt u voor één conflict meer dan één keer juridische hulp? Dan geldt het maximumbedrag voor alle juridische hulp die u voor dat conflict krijgt, bij elkaar opgeteld.
- Heeft u kosten die staan onder 1.11.2 hierboven en kunt u deze kosten terugkrijgen van iemand anders? Of van een andere verzekering? Dan schiet de rechtshulporganisatie deze kosten aan u voor. Als u deze kosten dan later van een ander of een andere verzekering terugkrijgt, moet u dit bedrag aan de rechtshulporganisatie terugbetalen.

### 1.14 Eigen risico: hoeveel moet u zelf betalen?

Heeft u juridische hulp nodig bij een conflict? Dan moet u voor kosten van juridische hulp altijd € 100,- zelf betalen. Dit eigen risico moet u iedere keer als u juridische hulp wilt, betalen.

### 1.15 U krijgt geen hulp bij conflicten over een klein bedrag

U krijgt alleen juridische hulp als uw conflict over meer dan € 225,- gaat.

### 1.16 De eerste 3 maanden heeft u geen recht op hulp

#### 1.16.1

Heeft u een conflict binnen 3 maanden na het begin van deze verzekering? Dan krijgt u geen juridische hulp. Dit geldt ook voor een onderdeel bij deze verzekering dat u later afsluit.

Let op: heeft u een conflict over ontslag? Dan krijgt u de eerste 6 maanden geen juridische hulp.

#### 1.16.2

Had u eerder al een rechtsbijstandverzekering voor dezelfde soort conflicten, maar bent u overgestapt naar ons? Dan krijgt u wel hulp van de rechtshulporganisatie als u binnen 3 maanden een conflict heeft.

### 1.17 Conflicten doordat uw verzekering voor meer personen geldt

Heeft u deze verzekering samen met anderen? Dan kan er een conflict zijn waarin u en een ander allebei juridische hulp zouden kunnen krijgen met deze verzekering. Wie krijgt er dan juridische hulp? Dat hangt van de situatie af:

- Heeft u deze verzekering afgesloten en is de ander meeverzekerd? Dan krijgt u juridische hulp van de rechtshulporganisatie en de ander niet.
- Zijn u en de ander allebei verzekerd met deze verzekering? En hebben u en de ander de verzekering niet zelf afgesloten? Dan krijgt één van u juridische hulp van de rechtshulporganisatie. Degene die de verzekering heeft afgesloten, kiest wie van u beiden de hulp krijgt.
- Heeft zowel u als degene met wie u een conflict heeft recht op hulp van de dezelfde rechtshulporganisatie? Dan kunt u allebei zelf een advocaat kiezen. Wij vergoeden de kosten van de door u gekozen advocaat tot het maximumbedrag op uw polis.

### 1.18 Heeft u schade door de rechtshulporganisatie?

Heeft u schade door de juridische hulp die u krijgt van een deskundige van de rechtshulporganisatie? Dan is de rechtshulporganisatie daar verantwoordelijk voor tot een bepaald bedrag. Welk bedrag dat is, kunt u bij de rechtshulporganisatie navragen.

Heeft u schade door juridische hulp die u krijgt van een deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt? Dan is de rechtshulporganisatie daar niet verantwoordelijk voor.

### 1.19 Wat moet u doen als u het niet eens bent met de rechtshulporganisatie?

#### 1.19.1

Het kan zijn dat u het uiteindelijk niet eens bent met de wijze van behandeling door de rechtshulporganisatie. En van mening blijft verschillen over de verdere aanpak. U kunt dan aan de rechtshulporganisatie vragen om dit meningsverschil voor een bindend advies aan een advocaat voor te leggen. U kunt die advocaat zelf kiezen. U moet hiervoor een brief sturen naar de rechtshulporganisatie.

### **1.19.2**

Als de rechtshulporganisatie uw brief gekregen heeft, geeft de rechtshulporganisatie alle informatie over het conflict aan de advocaat. Als u dat wilt, mag u zelf ook aan de advocaat vertellen waar het conflict volgens u over gaat. De advocaat beslist dan wie er gelijk heeft. De rechtshulporganisatie moet deze beslissing van de advocaat overnemen. De rechtshulporganisatie moet de kosten van de advocaat betalen. Deze kosten tellen dus niet mee bij de kosten die u verzekerd heeft.

### **1.19.3**

Bent u het eens met de beslissing van de advocaat? Dan moet de rechtshulporganisatie u daarna juridische hulp geven zoals de advocaat gezegd heeft.

### **1.19.4**

Bent u het niet eens met de beslissing van de advocaat? Dan kunt u zelf verder gaan, met een andere advocaat. U moet deze advocaat zelf betalen. Samen met deze advocaat kunt u de rechter vragen om een beslissing te nemen. Krijgt u van de rechter toch nog gelijk? Dan betaalt de rechtshulporganisatie de kosten van de advocaat aan u terug. U krijgt dan misschien niet alle kosten terug. In artikel 1.12 leest u wat u maximaal terugkrijgt.

### **1.19.5**

De rechtshulporganisatie hoeft u de juridische hulp niet zelf te geven. De rechtshulporganisatie mag daarvoor een deskundige vragen die niet bij de rechtshulporganisatie werkt. Die deskundige mag niet de advocaat zijn die de beslissing heeft genomen dat wij u juridische hulp moeten geven. En die deskundige mag ook niet op hetzelfde kantoor werken als deze advocaat.

### **1.19.6**

Heeft u een conflict met de advocaat over zijn wijze van behandeling? Of over zijn aanpak van uw zaak? Of met de deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt, maar wel door de rechtshulporganisatie is ingeschakeld? Dan krijgt u daarbij geen juridische hulp van de rechtshulporganisatie. De rechtshulporganisatie betaalt de kosten dan ook niet.

### **1.19.7**

Bent u het niet eens met een beslissing van de rechtshulporganisatie? En wilt u met uw klacht naar de rechter? Dan moet u dit doen binnen 3 jaar nadat u de brief met deze beslissing gekregen heeft. Is het meer dan 3 jaar geleden dat u deze brief gekregen heeft? Dan kunt u niet meer met uw klacht naar de rechter.

## **1.20. Heeft u klachten?**

### **1.20.1**

Voor onze afspraken en deze voorwaarden geldt het Nederlands recht.

### **1.20.2**

Heeft u een klacht over deze overeenkomst? Dan kunt u ons daarover een brief sturen. Stuur uw brief naar:

Directie HEMA Verzekeringen  
Postbus 408  
3830 AL LEUSDEN

Of naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

Wilt u geen klacht indienen? Of bent u niet tevreden met de behandeling of het resultaat van uw klacht? Dan kunt u met het conflict naar de rechter gaan. In artikel 1.19.7 hierboven staat hoeveel tijd u hiervoor hebt. Let op: wij vergoeden de kosten van een procedure alleen als u gelijk krijgt van de rechter.

## 2. Onderdeel consument en wonen (module consument & wonen)

### 2.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp in de situaties hieronder.

- U heeft een conflict over het kopen, gebruiken of verkopen van uw woning. Dit is de woning waarin u nu woont, waarin u het laatst heeft gewoond of waarin u gaat wonen. Of een vakantiewoning die u voor uzelf gebruikt. Of grond waarop u een huis voor uzelf gaat bouwen. U krijgt alleen juridische hulp als de woning of de grond in Nederland ligt.
- U heeft een conflict over spullen of diensten die u als consument koopt. Hierbij horen ook conflicten met televisie-, radio-, internet- en telefoonproviders over diensten die zij in uw woning moeten leveren. En conflicten met nutsbedrijven, bijvoorbeeld over water en licht dat zij moeten leveren.

### 2.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?

U krijgt geen juridische hulp in de situaties hieronder.

- U heeft een conflict dat verzekerd is bij de onderdelen 'Ontslagzaken', 'Verkeer' of 'Belastingen, Vermogen, Pensioenen en Sociale Uitkeringen'. En u heeft volgens uw online polismap het onderdeel niet meeverzekerd.
- U heeft een conflict over spullen die u verhuurt. Of over diensten die u levert en waarvoor mensen moeten betalen.
- U heeft een conflict over een vliegtuig dat van u is, dat u gebruikt, dat u koopt of dat u verkoopt. En uw conflict gaat over de koop, de verkoop of het gebruik van dat vliegtuig. Of over de vraag van wie het vliegtuig is.
- U heeft een conflict over uw huwelijk, geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract. Of over uw echtscheiding of het beëindigen van uw geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract. Of over alimentatie of ander geld dat u of uw partner moeten betalen vanwege uw huwelijk, geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract.
- U heeft een conflict over een erfenis. En degene die is overleden, is overleden voordat deze verzekering begon.
- U heeft een conflict met de overheid. Bijvoorbeeld met een ministerie over een subsidie of gemeente over een bouwvergunning.

### 2.3. In welke landen bent u verzekerd?

U krijgt alleen juridische hulp in Nederland en alleen als voor uw conflict het Nederlandse recht geldt.



### 3. Onderdeel ontslag (module ontslagzaken)

#### 3.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp bij conflicten met uw werkgever die te maken hebben met het arbeidsrecht of ambtenarenrecht. U krijgt alleen juridische hulp bij conflicten die te maken hebben met de situaties hieronder.

- U was ambtenaar of in loondienst en u bent ontslagen. En u heeft een conflict over dat ontslag.
- U bent ambtenaar of in loondienst en u weet dat u ontslagen wordt. En u heeft een conflict over dat ontslag.
- U was ambtenaar of in loondienst en u bent ontslagen. En u heeft direct daarna een conflict met de uitkeringsinstantie over uw werkloosheidsuitkering. U krijgt alleen juridische hulp als u de werkloosheidsuitkering krijgt omdat u geen inkomen meer heeft door het ontslag, of minder inkomen.

#### 3.2 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?

U krijgt geen juridische hulp in de situaties hieronder.

- U bent bestuurder van een vennootschap, en u heeft als bestuurder een conflict dat te maken heeft met het arbeidsrecht.
- U heeft een conflict over een ander soort uitkering dan een werkloosheidsuitkering.
- U bent niet ontslagen maar heeft een ander conflict met uw werkgever, bijvoorbeeld over de vergoeding van studiekosten.

#### 3.3 De eerste 6 maanden heeft u geen recht op hulp

Heeft u een conflict over ontslag binnen 6 maanden na het begin van deze verzekering? Dan krijgt u geen juridische hulp.

#### 3.4 In welke landen bent u verzekerd?

U krijgt alleen juridische hulp in Nederland en alleen als voor uw conflict het Nederlandse recht geldt.



## 4. Onderdeel verkeer (module verkeer)

### 4.1 Voor wie geldt dit onderdeel van de verzekering?

In het algemene deel leest u bij 1.5 voor wie deze verzekering geldt. Dit onderdeel verkeer geldt voor al deze personen, en daarbij voor de personen hieronder.

- De bestuurder of passagier van uw voertuig of vaartuig.
- De personen hieronder krijgen alleen juridische hulp bij conflicten die te maken hebben met het verkeer op de weg, op het water of in de lucht. Of bij vervoersconflicten, bijvoorbeeld reisboekingen of andere vervoersovereenkomsten).
  - Iemand die vanuit Nederland meereist met degene die de verzekering heeft afgesloten. Deze persoon is tijdens de reis verzekerd.
  - Mensen die bij u in de huishouding werken. Bijvoorbeeld iemand die uw huis schoonmaakt of bij u in de tuin werkt. Maar alleen als het conflict in het verkeer of tijdens vervoer is ontstaan tijdens werkzaamheden voor u.
- Uw nabestaanden. Zij hebben er soms recht op dat de kosten van hun levensonderhoud worden betaald. Wij betalen dan de kosten van een jurist om dat voor elkaar te krijgen.

### 4.2 Wanneer krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp bij conflicten in de situaties hieronder.

- U neemt deel aan het verkeer, op de weg of op het water.
- U bent passagier van een vliegtuig.
- U bezit een voertuig of vaartuig en over het bezit ontstaat een conflict.
- U bent een voertuig of vaartuig aan het kopen of inruilen. Of u bent deze aan het repareren of u bent bezig met een onderhoudsbeurt.

### 4.3 Wanneer krijgt u geen juridische hulp?

U krijgt geen juridische hulp als u uw voertuig of vaartuig verhuurt of gebruikt voor vervoer van mensen of spullen tegen betaling en uw conflict daarmee te maken heeft. En ook niet als u uw voertuig of vaartuig gebruikt voor les of examens, en uw conflict daarmee te maken heeft.

### 4.4 U krijgt ook hulp bij conflicten over een klein bedrag

Met dit onderdeel verkeer krijgt u ook juridische hulp als uw conflict over minder dan € 225,- gaat. Maar alleen in deze twee situaties:

- U heeft schade die ontstaan is in het verkeer en een ander moet voor deze schade betalen. De rechtshulporganisatie helpt u dan om dit geld van die ander te krijgen.
- U krijgt zelf te maken met een strafzaak in het verkeer.

### 4.5 Er geldt geen eigen risico

Met dit onderdeel verkeer hoeft u geen eigen risico te betalen als u juridische hulp krijgt. Maar dat geldt alleen voor juridische hulp die u krijgt in deze situatie: u heeft schade aan uw spullen die ontstaan is in het verkeer. En een ander moet voor deze schade betalen.

### 4.6 Wat als u een waarborgsom moet betalen?

#### 4.6.1

Wordt u in het buitenland vastgehouden of mag u het land niet uit? Of houdt een buitenlandse overheid uw spullen vast of legt deze overheid beslag op uw spullen? Dan moet u soms een bedrag betalen om vrij te komen, om het land uit te mogen of om uw spullen terug te krijgen. Dit bedrag wordt een borgsom of zekerheid genoemd. Dit bedrag schieten wij dan voor. We betalen maximaal € 25.000,-. Dit geld krijgt u niet van ons, maar we lenen het aan u. Zodra de buitenlandse overheid het geld terugbetaalt, moet u het aan ons teruggeven. U moet ons ook helpen om het geld terug te krijgen.

#### 4.6.2

Betaalt de buitenlandse overheid het geld niet terug? Dan moet u het geld toch aan ons terugbetalen. U moet dit zo snel mogelijk doen, in ieder geval binnen 1 jaar nadat wij het geld betaald hebben.

#### 4.7 In welke landen bent u verzekerd?

Met het onderdeel 'verkeer' bent u verzekerd in heel Europa en in alle landen rondom de Middellandse Zee in de volgende situaties:

- U raakt gewond of invalide door een ongeval, of u overlijdt daardoor of u heeft schade aan uw spullen. En u wilt dat een ander voor de kosten betaalt, en u wilt hierbij juridische hulp.
- U wilt juridische hulp in een strafzaak.
- U heeft een conflict dat te maken heeft met het slepen of repareren van uw auto of een ander voertuig. En u heeft hiervoor een sleep- of reparatieovereenkomst. En u wilt hierbij juridische hulp.
- U heeft een conflict dat te maken heeft met een vervoersovereenkomst. En u wilt hierbij juridische hulp. Maar alleen indien voor het conflict het recht van één van die landen geldt.

In alle andere situaties krijgt u alleen juridische hulp in Nederland en alleen als voor uw conflict het Nederlandse recht geldt.

## 5. Onderdeel belastingen, vermogen, pensioenen en sociale uitkeringen (module fiscaal, vermogen, pensioenen en sociale uitkeringen)

### 5.1 Wanneer krijgt u juridische hulp?

U krijgt juridische hulp in de situaties hieronder.

- U heeft een conflict over een beslissing van de Belastingdienst of een andere belastinginstantie. En deze beslissing gaat over een door u ingediend bezwaarschrift tegen een door u ontvangen belastingaanslag. Let op: u krijgt alleen juridische hulp als de belastingen te maken hebben met uw activiteiten als privépersoon. Dus niet als de belastingen te maken hebben met uw werk als zelfstandige of met uw eigen kantoor of praktijk. En ook niet als de belastingen te maken hebben met zaken die u op een andere manier doet.
- U heeft een conflict met een bank of een andere financiële instelling. En dit conflict gaat over geld of beleggingen. Bijvoorbeeld over het kopen of verkopen van aandelen of obligaties. Of een advies daarover. Let op: u krijgt alleen juridische hulp als dit een financiële instelling is die dit werk in Nederland mag doen.
- U heeft een conflict met een bank of een andere financiële instelling. En dit conflict gaat over uw eigen woning. Let op: u krijgt alleen juridische hulp als dit een financiële instelling is die dit werk in Nederland mag doen.
- U heeft een conflict over uw recht op pensioen of pensioenuitkering.
- U heeft een conflict over een sociale uitkering of een sociale voorziening. Bijvoorbeeld een aanpassing van uw huis omdat u moeilijk loopt.

### 5.2 Extra regels voor conflicten over belastingen en belastingrecht

Voor conflicten over belastingen en belastingrecht gelden extra regels. Deze staan hieronder.

- Bent u het niet eens met een belastingaanslag? Dan kunt u daartegen bezwaar aantekenen. Dit moet u zelf doen. De Belastingdienst of een andere instantie neemt hierover dan een beslissing. Bent u het daar niet mee eens? Dan kunt u hiertegen in beroep. De beslissing van de Belastingdienst of de andere instantie op uw bezwaarschrift geldt dan als de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond.
- De rechtshulporganisatie kan beslissen om hulp te vragen aan een deskundige die niet bij de rechtshulporganisatie werkt. Daarvoor hoeft ze niet met u te overleggen. Alleen de rechtshulporganisatie kan opdrachten geven aan deze deskundige. Wij vergoeden de kosten van deze deskundige. Dat gaat via de rechtshulporganisatie. We betalen maximaal € 12.500,-. Van dat bedrag betalen we maximaal € 5.000,- voor een advocaat. Dit maximumbedrag geldt voor alle juridische hulp die u in één zaak nodig heeft, bij elkaar opgeteld.
- U krijgt alleen juridische hulp als u de verzekering al had toen de Belastingdienst of de andere belastinginstantie besliste dat u de belasting moest betalen. En ook alleen als u de verzekering al had in de hele periode waarover die beslissing gaat.

### 5.3 In welke landen bent u verzekerd?

U krijgt alleen juridische hulp in Nederland en alleen als voor uw conflict het Nederlandse recht geldt.