

Particuliere Rechtsbijstandverzekering

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. **Stichting**
Stichting Rechtsbijstand Mobiliteitsbranche, hierna verder te noemen de Stichting.
2. **Verzekeringnemer**
Degene die deze verzekering met de verzekeraar heeft gesloten.
3. **Verzekerden**
 - a. de verzekeringnemer;
 - b. diens levenspartner, zijnde de echtgeno(o)t(e) of in vergelijkbare zin samenlevenden;
 - c. hun minderjarige kinderen;
 - d. hun meerderjarige, in- of uitwonende ongehuwde kinderen, die in Nederland een dagstudie volgen;
 - e. de gemachtigde bestuurder en passagiers van een motorrijtuig, die één der in dit artikel genoemde verzekerden toebehoort;
 - f. de nabestaanden als genoemd in artikel 6:108 Burgerlijk Wetboek van één der in dit artikel genoemde verzekerden.
4. **Gebeurtenis**
In afwijking van het bepaalde in de Algemene Verzekeringsvoorwaarden wordt voor deze Voorwaarden particuliere rechtsbijstandverzekering onder gebeurtenis verstaan:
een bij het sluiten van de verzekeringsovereenkomst onverwacht en redelijkerwijs niet te voorzien voorval. Een reeks van met elkaar verband houdende voorvallen wordt aangemerkt als één gebeurtenis, die geacht wordt te hebben plaatsgehad op het moment van het eerste voorval uit de reeks.
5. **Geschil**
Verschil van mening over de wederzijdse rechten en verplichtingen ten gevolge van een gebeurtenis.
6. **Juridisch advies**
Het éénmalig buiten rechte door de Stichting onderzoeken van de juridische gevolgen van de aangemelde gebeurtenis op basis van de door de verzekerde verstrekte gegevens en het omschrijven van de juridisch mogelijke optie(s) tot oplossing van het juridisch geschil.
7. **Wachttijd**
Een periode van drie maanden vanaf de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering, binnen welke periode zich een gebeurtenis heeft voorgedaan die voor de verzekerde zelf een juridisch geschil doet ontstaan.
8. **Particulier**
Degene die niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf handelt en zijn eigen belangen behartigt zonder het oogmerk inkomsten te verwerven.

Artikel 2 Algemeen

1. **Algemene Verzekeringsvoorwaarden**
Indien en voor zover hiervan in deze voorwaarden niet uitdrukkelijk wordt afgeweken, blijven de Algemene Verzekeringsvoorwaarden, die worden geacht één geheel uit te maken met deze polisvoorwaarden, van toepassing.
2. **Verwijzing**
Verwijzing heeft uitsluitend plaats naar artikelen van deze voorwaarden, tenzij anders aangegeven.
3. **Verzekeringsgebied**
 - a. Voor geschillen wordt rechtsbijstand verleend, indien het aangemelde geschil volgens het Nederlands procesrecht de Nederlandse rechter bevoegd is en het recht van één van de landen, behorend tot de Benelux of Duitsland, van toepassing is.

- b. Voor door verzekerde ingestelde vordering(en) van zijn schade ontstaan tijdens het deelnemen aan het weg-, water- en luchtverkeer op een wettelijk aansprakelijke derde en voor rechtshulp in een strafzaak wordt rechtsbijstand verleend, indien het geschil volgens het nationaal procesrecht van een land in Europa of van een niet-Europees aan de Middellandse Zee grenzend land aan de rechter van het desbetreffende land ter beslissing kan worden voorgelegd en het recht van één van deze landen van toepassing is.

4. Wachttijd

De wachttijd geldt steeds, tenzij het een aanspraak op rechtsbijstand betreft inzake:

- a. het instellen van een vordering op een wettelijk aansprakelijke derde;
- b. straf- en tuchtzaken;
- c. contractuele geschillen, indien de onderliggende overeenkomst rechtens bewijsbaar na de ingangsdatum van deze verzekering is gesloten.

Op de wachttijd wordt geen beroep gedaan indien deze verzekering is gesloten direct aansluitend op een soortgelijke verzekering, die voor de gemelde gebeurtenis dekking geeft of dekking zou hebben gegeven, indien de onderhavige verzekering niet zou hebben bestaan.

Artikel 3 Aanspraak op rechtsbijstand

Aanspraak op rechtsbijstand hebben:

- a. De verzekerden genoemd in artikel 1.3.a. tot en met d. indien zich, tijdens de looptijd van deze verzekering en na een eventuele toepasselijke wachttijd, een gebeurtenis voordoet, die voor de verzekerden zelf een juridisch geschil doet ontstaan en die tijdens de looptijd van deze verzekering bij de Stichting is aangemeld.
- b. De verzekerden genoemd in artikel 1.3.e. uitsluitend voor het verhalen van schade, die zij door een hen overkomen verkeersongeval lijden of indien zij vervolgd worden voor een strafbaar feit, direct verband houdende met het deelnemen aan het weg-, water – en luchtverkeer;
- c. De verzekerden genoemd in artikel 1.3.f. uitsluitend voor zover het een actie betreft uit artikel 6:108 Burgerlijk Wetboek of uit een vergelijkbare buitenlandse wettelijke bepaling, indien één der verzekerden is overleden ten gevolge van een ongeval, ten aanzien waarvan voor die verzekerde aanspraak op rechtsbijstand bestond.

Artikel 4 Franchise en afkoop

De verzekerde kan alleen aanspraak maken op rechtsbijstand als het belang van zijn verzoek in hoofdsom ten minste € 110,- (exclusief incassokosten en rente) belooft. Deze bepaling geldt niet voor verhaal van schade ten gevolge van deelneming aan weg-, water- en luchtverkeer en voor strafzaken. Bovendien geldt dat, indien naar het oordeel van de Stichting het belang van het geschil tegenover de te maken kosten voor rechtsbijstand te gering is, deze gerechtigd is de verzekerde in plaats van verlening van rechtsbijstand een bedrag ter beschikking te stellen, gelijk aan het financieel belang van de zaak.

Artikel 5 Verlening en uitvoering van de rechtsbijstand

1. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering voortvloeiende verplichtingen opgedragen aan de Stichting. De verzekeraar garandeert dat de Stichting haar verplichtingen ingevolge de verzekeringsvoorwaarden nakomt.
2. De rechtsbijstand wordt uitgevoerd door juridische deskundigen (in opdracht) van de Stichting. Met verzekerde wordt overlegd over de wijze van behandeling en mogelijke (rechts)maatregelen. Voorts wordt hij geïnformeerd over de haalbaarheid van het gewenste resultaat.
3. Als de kans om het beoogde resultaat te bereiken naar het oordeel van de Stichting niet afdoende aanwezig is, wordt de rechtsbijstandverlening gestaakt.
4. Alleen de Stichting is bevoegd, na overleg met de verzekerde, opdrachten te verstrekken aan advocaten of andere rechtens bevoegde deskundigen. De opdrachten worden steeds gegeven mede namens de verzekerde. De verzekerde machtigt de Stichting hiertoe onherroepelijk.
5. Op het moment dat de Stichting een advocaat of een externe andere rechtens bevoegde deskundige opdracht geeft om de belangen van de verzekerde in een gerechtelijke of administratieve procedure te behartigen, is de verzekerde vrij in de keuze van deze advocaat of externe andere rechtens bevoegde deskundige. Als de zaak in Nederland dient, komen alleen advocaten die in Nederland zijn ingeschreven en kantoor houden in aanmerking. Dient de zaak in het buitenland dan moet de advocaat bij het gerecht in het betreffende land zijn ingeschreven.
6. De Stichting is nimmer verplicht om voor de verlening of voortzetting van rechtsbijstand tegelijkertijd of achtereenvolgens meer dan één al dan niet externe rechtshulpverlener in te schakelen.
7. De Stichting behoeft geen rechtsbijstand te verlenen als naast verzekerde ook andere belanghebbenden actie (willen) voeren. Als de Stichting geen rechtsbijstand verleent, vergoedt zij aan verzekerde naar evenredigheid de gezamenlijk gemaakte kosten van rechtsbijstand evenwel met inachtneming van het bepaalde in deze voorwaarden.
8. Indien het juridisch geschil gedeeltelijk onder de dekking van deze verzekering valt, is de verzekeraar slechts gehouden de externe kosten van rechtsbijstand naar evenredigheid te vergoeden.
9. De Stichting noch de verzekeraar is gebonden aan betalingsafspraken die door de verzekerde met een externe deskundige worden gemaakt.
10. Iedere aansprakelijkheid door of in verband met de verlening van rechtsbijstand door juridische deskundigen van de Stichting is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.
11. De Stichting noch de verzekeraar kan aansprakelijk worden gehouden voor de schade door of in verband met de behandeling van een externe deskundige.

Artikel 6 Omschrijving van de dekking

1. **De kosten van rechtsbijstand**
 - a. Voor rekening van de verzekeraar komen:
 1. tot een onbeperkt bedrag de interne kosten van behandeling door de medewerkers van de Stichting;
 2. tot maximaal € 22.700,- per gebeurtenis de volgende externe kosten:
 - de honoraria en verschotten (voor zover die in het algemeen als gebruikelijk worden

beschouwd) van externe rechtshulpverleners, die door de Stichting worden ingeschakeld;

- de kosten van getuigen voor zover door een rechter toegewezen;
- de proceskosten waartoe verzekerde in een onherroepelijke beslissing is veroordeeld;
- noodzakelijke, in overleg met de Stichting te maken, reis- en verblijfkosten als zijn persoonlijk verschijnen voor een buitenlandse rechter is bevolen of dringend gewenst wordt door een ingeschakelde advocaat;
- de kosten die verbonden zijn aan de ten uitvoerlegging van een gerechtelijke beslissing, gedurende maximaal vijf jaar, nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden.

Als uit één gebeurtenis meerdere aanspraken op rechtsbijstand bestaan, dan geldt genoemd bedrag van € 22.700,- als maximum voor alle aanspraken tezamen.

- b. Voor vergoeding komen niet in aanmerking:
 1. de kosten van een externe deskundige, niet zijnde een rechtshulpverlener;
 2. de kosten van het in onteigeningszaken door deskundigen opgemaakt rapport, ter zake van de schadeloosstelling;
 3. in erfrechtelijke zaken de kosten van taxatie van de tot de nalatenschap behorende zaken en rechten, alsmede de normale boedelonkosten;
 4. de aan de verzekerde opgelegde wettelijke rente, geldstraffen, boetes en dwangsommen.
 - c. De bij een gerechtelijke beslissing aan verzekerde toegewezen (proces)kosten, schadevergoeding in de zin van artikel 6:96 lid 2 sub c Burgerlijk Wetboek, alsmede alle door de Stichting of de verzekeraar voorgeschoten kosten komen toe aan verzekeraar. Alle (eventuele) door de Stichting of verzekeraar voorgeschoten kosten worden aan verzekeraar gerestitueerd.
2. **Onverhaalbare schade**

Indien bij een verhaalsvordering naar aanleiding van een verkeersongeval blijkt, dat de schade op de in Nederland wonende wettelijk aansprakelijke derde wegens diens financieel onvermogen niet verhaalbaar is, zal de verzekeraar per gebeurtenis de materiële schade aan zaken van de verzekerde tot ten hoogste een bedrag van € 680,- vergoeden, tenzij de verzekerde uit enige hoofde elders een vergoeding kan krijgen.
 3. **Waarborgsom**
 - a. Indien een buitenlandse overheid wegens een verkeersongeval of een verkeersovertreding een waarborgsom eist voor de invrijheidstelling van de verzekerde of voor de opheffing van beslag op het verzekerde motorrijtuig, waarvoor een voor dat land geldig verzekeringsbewijs is afgegeven, zal de verzekeraar een bedrag van ten hoogste € 22.700,- voorschieten, tenzij de waarborgsom op een andere polis is verzekerd.
 - b. Een waarborgsom wordt niet voorgeschoten, indien deze (mede) wordt verlangd wegens overtreding van in- en uitvoerbepalingen, belastingwetten of wegens vervoer zonder de benodigde vergunningen.
 - c. De waarborgsom wordt te allen tijde geacht (mede) te zijn voorgeschoten in het belang van de verzekeringnemer en wordt deswege uitsluitend op diens verzoek verstrekt.
 - d. De verzekeringnemer staat garant voor de terugbetaling van de waarborgsom, onverminderd de eventuele verplichting tot terugbetaling van de verzekerde zelf. De waarborgsom moet worden terugbetaald binnen tien dagen nadat de betrokken overheid deze gerestitueerd heeft en in ieder geval binnen één jaar nadat deze werd verstrekt.

4. Onroerende zaken

- a. Voor juridische geschillen die betrekking hebben op of samenhangen met onroerende zaken bestaat uitsluitend aanspraak op rechtsbijstand indien de onroerende zaak in Nederland is gelegen en als het gaat om:
 - een woning met bijbehorende grond, die de verzekeringnemer bewoont of gaat bewonen;
 - een studentenkamer, mits bewoond door één van de in artikel 1.3.d. genoemde kinderen bewoont, een vakantiewoning, een vaste caravanstandplaats of ligplaats voor een pleziervaartuig;
- b. Inzake geschillen die betrekking hebben op of voortvloeien uit de aan- of verkoop van een onroerende zaak wordt in aanvulling op het bepaalde in sub a van dit artikellid uitsluitend rechtsbijstand verleend indien de verzekerde beschikt over een door hem en zijn wederpartij ondertekend contract, dat specifiek ten bewijze van de volledige afronding van zulk een aan- of verkoop tussen partijen is opgemaakt;
- c. Inzake geschillen die betrekking hebben op of voortvloeien uit nieuwbouw, verbouw of renovatie van een onroerende zaak wordt in aanvulling op het bepaalde in sub a van dit artikellid uitsluitend rechtsbijstand verleend indien daar een schriftelijke overeenkomst aan ten grondslag ligt.

5. Motorrijtuigen

- a. Voor geschillen met betrekking tot motorrijtuigen bestaat uitsluitend aanspraak op rechtsbijstand als het gaat om:
 1. de motorrijtuigen die één der in artikel 1.3.a., b. en d. genoemde verzekerden toebehoren én voor particuliere doeleinden worden gebruikt;
 2. een gelijksoortige motorrijtuig, die het in het vorige lid genoemde motorrijtuig gedurende ten hoogste één maand wegens reparatie vervangt.
- b. Aanspraak op rechtsbijstand bestaat voorts uitsluitend indien de verzekerde:
 1. bevoegd was het desbetreffende motorrijtuig te besturen;
 2. beschikt over een geldig en voor het besturen van het desbetreffende type motorrijtuig voorgeschreven rijbewijs;met het desbetreffende motorrijtuig niet heeft deelgenomen aan snelheids- en behendigheidsritten en wedstrijden danwel oefening daarvoor.

Artikel 7 Beperkingen

1. De Stichting verstrekt uitsluitend juridisch advies indien er sprake is van:
 - a. het voeren van verweer tegen vorderingen uit onrechtmatige daad of daarvan afgeleide vorderingen;
 - b. geschillen over het instaan voor of overnemen van vorderingen van anderen door cessie, schuldvernieuwing, borgtocht, subrogatie dan wel enig ander wettelijk geregeld regresrecht;
 - c. geschillen over de eigendom, de aankoop en garantie van een gebruikt motorrijtuig, indien de verzekerde dit heeft gekocht zonder BOVAG-garantie of schriftelijke garantie van een erkende dealer;
 - d. geschillen met betrekking tot echtscheiding, scheiding van tafel en bed, beëindiging van een samenlevingsverband en de gevolgen daarvan, waaronder begrepen de scheiding en deling van de gemeenschappelijke boedel en alimentatie.
2. Er bestaat geen aanspraak op het ten uitvoer leggen van een vonnis:
 - a. buiten Europa, indien het gaat om geschillen als bedoeld in artikel 2 lid 3 sub b;
 - b. buiten Nederland in alle overige geschilssituaties.

3. Bij strafrechtelijke vervolging beperkt de verzekeraar rechtsbijstandverlening tot vergoeding van de door verzekerde in redelijkheid gemaakte kosten tot ten hoogste het verzekerde kostenmaximum voor zijn verweer als hij definitief voor alle ten laste gelegde feiten is vrijgesproken of ontslagen van rechtsvolgving, mits binnen één maand na het bekend worden van de rechterlijke uitspraak het verzoek tot vergoeding indient bij de Stichting.

Artikel 8 Uitsluitingen

Naast de uitsluitingen genoemd in de Algemene Verzekeringsvoorwaarden geeft de verzekering geen dekking voor het verlenen van rechtsbijstand of juridisch advies:

1. indien sprake is van een geschil met de overheid inzake:
 - a. fiscale of fiscaalrechtelijke geschillen, waaronder ook begrepen wordt geschillen over subsidies, of in het algemeen geldelijke overheidsbijdragen, heffingen, retributies, leges, invoerrechten, accijnzen en andere heffingen;
 - b. het bestrijden van algemeen verbindende rechtsregels, die de overheid heeft vastgelegd of wil vaststellen.
2. indien sprake is van geschillen die betrekking hebben op of samenhangen met:
 - a. natuurrampen;
 - b. financieel onvermogen, faillissement, toepassing van de wettelijke schuldsaneringsregeling of surséance van betaling van de verzekerde;
 - c. het erfrecht, indien de erfflater vóór de ingangsdatum van de verzekering is overleden;
 - d. algemeen vermogensbeheer, de beleggingen in de ruimste zin des woords daaronder begrepen;
 - e. de aan- en verkoop van aandelen, obligaties of andere waardepapieren.
3. bij ontruiming, huur- en burenenrechtelijke geschillen, indien de onroerende zaak, toen de verzekerde deze verkreeg, was gekraakt of verhuurd of de met het burenenrecht strijdige toestand reeds bestond.
4. bij het verkrijgen, hebben of door de verzekerde besturen van (lucht-)vaartuigen met een nieuwwaarde van meer dan € 100.000,-.
5. bij geschillen uit overeenkomst, uitgezonderd arbeidsovereenkomsten, die het verwerven van inkomsten (mede) ten doel hebben.
6. bij conflicten met de verzekeraar of de Stichting;
7. indien de verzekerde voor het verkrijgen van bijstand in het aangemelde geschil een beroep kan doen op een aansprakelijkheidsverzekering, ongeacht het eventueel van toepassing zijnde eigen risico.
8. buiten de in artikel 2.3 genoemde verzekeringsgebieden wordt nimmer rechtsbijstand verleend, noch zijn gedekt de procedures voor enig internationaal of supranationaal rechtcollege.

Artikel 9 Verplichtingen van de verzekerde bij een te melden gebeurtenis

1. Zodra een verzekerde kennis draagt van een gebeurtenis die mogelijk kan leiden tot een gehoudenheid om rechtsbijstand te verlenen is hij verplicht:
 - a. zich te allen tijde te onthouden van het zonder toestemming van de Stichting eigenmachtig inschakelen van een advocaat, deurwaarder, rechtshulpverlener of andere deskundige;
 - b. zo spoedig mogelijk die gebeurtenis te melden onder toezending van alle stukken en alles na te laten wat de belangen van de verzekeraar en de Stichting zou kunnen benadelen;
 - c. alle medewerking die gevraagd wordt door de Stichting of door deze ingeschakelde externe deskundigen te verlenen. Dit houdt in ieder geval in dat hij:

- alle gegevens, bescheiden en juiste informatie tijdig aan de Stichting verstrekt;
 - de Stichting machtigt inzage te nemen in de stukken die een externe deskundige over zijn zaak ter beschikking heeft;
 - zich desgevraagd civiele partij stelt in een strafzaak en meewerkt aan het verhalen van gemaakte kosten van rechtsbijstand op derden.
2. De verzekering geeft geen dekking indien de verzekerde één of meerdere de hier bovengenoemde verplichtingen niet is nagekomen dan wel in strijd met één of meerdere van de voorgeschreven verplichting heeft gehandeld. Daarvan is in ieder geval sprake als de zaak zó laat is aangemeld dat de Stichting alleen maar met meer inspanningen of meer kosten rechtsbijstand zal kunnen verlenen, dan bij onmiddellijke aanmelding het geval zou zijn geweest.
3. In ieder geval vervalt het recht op rechtsbijstand en juridisch advies indien de melding niet plaatsheeft binnen een jaar na het moment waarop de verzekerde kennis kreeg van een gebeurtenis, die mogelijkerwijs voor de verzekeraar tot een verplichting van verzekeringsdekking zou hebben kunnen leiden.
4. Indien twijfelachtig is of de door de verzekerde gemelde gebeurtenis een juridisch geschil oplevert, dient de verzekerde voor zijn rekening door middel van een deskundigenrapport, dat uitsluitend geeft omtrent oorzaak, veroorzaker en feitelijke gevolgen van de gebeurtenis, de aanwezigheid van het juridisch geschil aan te tonen.

Artikel 10 Belangenconflicten

Er is een belangenconflict indien twee of meer rechtsbijstandverzekerden in een juridisch geschil aanspraak hebben op rechtsbijstand door de verzekeraar. Alsdan geldt:

- a. als er een geschil is tussen de verzekeringnemer en één van de medeverzekerden op één polis, wordt alleen rechtsbijstand verleend aan de verzekeringnemer;
- b. als er een geschil is tussen twee meeverzekerden op één polis, wordt alleen rechtsbijstand verleend aan de verzekerde die door de verzekeringnemer is aangewezen;
- c. als er een geschil is tussen twee verzekerden op twee verschillende polissen, wordt aan beiden rechtsbijstand verleend, doch zal de Stichting beide verwijzen naar een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige van hun keuze. Als de zaak in Nederland dient, komen alleen advocaten die in Nederland zijn ingeschreven en kantoor houden in aanmerking. Dient de zaak in het buitenland dan moet de advocaat bij het gerecht in het betreffende land zijn ingeschreven. De opdrachten worden steeds gegeven door de Stichting namens de verzekerde. De verzekerde machtigt de Stichting hiertoe onherroepelijk.

Artikel 11 Geschillenregeling

- a. Indien de verzekerde het niet eens is met het oordeel van de Stichting dan wel van de door de Stichting ingeschakelde rechtshulpverlener over de regeling van het juridisch geschil waarvoor hij beroep op de verzekering heeft gedaan en in overleg niet tot een oplossing kan worden gekomen, kan de verzekerde de Stichting verzoeken dit verschil van mening voor te leggen aan een advocaat uit een lijst van advocaten, opgesteld door de Stichting. De Stichting legt dan op haar kosten dit verschil van mening met alle relevante in het dossier bevindende stukken voor aan de aangewezen advocaat en verzoekt hem zijn schriftelijk oordeel te geven. Desgewenst verwoordt

- de verzekerde ook zijnerzijds nog eens het verschil van mening. Het oordeel van de advocaat is bindend.
- b. De verlening van rechtsbijstand wordt door de Stichting voortgezet in overeenstemming met het oordeel van de advocaat. Als verzekerde zich niet met het oordeel van de advocaat kan verenigen, kan hij de zaakbehandeling voor eigen rekening en risico voortzetten. Wordt hij daarna alsnog bij onherroepelijke beslissing geheel in het gelijk gesteld, dan worden, voor zover redelijk, de gemaakte kosten van rechtsbijstand, overeenkomstig de polisvoorwaarden en tot ten hoogste het verzekerde kostenmaximum, alsnog vergoed.

Artikel 12 Niet of niet volledig gedekt zijn van de gemelde gebeurtenis

Indien de verzekeraar of de Stichting van mening is, dat uit hoofde van deze verzekering ten aanzien van een gebeurtenis geen of slechts beperkte verplichtingen tot het verlenen van rechtsbijstand of juridisch advies bestaan, zal daarvan aan de verzekerde mededeling worden gedaan. Indien de verzekerde zich niet met deze mededeling kan verenigen, kan hij een rechtsvordering tegen de verzekeraar indienen bij de burgerlijke rechter. Stelt de rechter de verzekeraar bij onherroepelijke uitspraak in het ongelijk, dan zal de verzekeraar de door de verzekerde gemaakte kosten van rechtsbijstand alsnog overeenkomstig de polisvoorwaarden en tot ten hoogste het verzekerde kostenmaximum, vergoeden.

Artikel 13 Klachten

Klachten naar aanleiding van deze verzekerings-overeenkomst kunnen schriftelijk worden ingediend bij de directie van de verzekeraar. Een samenvatting van de binnen Bovemij Verzekeringen gehanteerde klachtenprocedure is op aanvraag beschikbaar.

Wanneer het oordeel van de verzekeraar voor de verzekeringnemer niet bevredigend is, kan de verzekeringnemer, mits in particuliere hoedanigheid, zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, NL. Binnen dit instituut zijn werkzaam de Ombudsman Schadeverzekering, de Ombudsman Levensverzekering en de Raad van Toezicht Verzekeringen. Wanneer de verzekeringnemer geen gebruik wil of kan maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden, of hij vindt de behandeling of uitkomst hiervan niet bevredigend, kan de verzekeringnemer het geschil voorleggen aan een bevoegde rechter.