



# Reaal Goed Geregeld Pakket

## Voorwaarden Bromfietsverzekering

03 116 16-01

In de voorwaarden van de Reaal Bromfietsverzekering leest u:

- Wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten (bladzijde 3).
- Waarvoor u bent verzekerd (bladzijde 4).
- Waarvoor u niet bent verzekerd (bladzijde 5).
- Hoe wij het afhandelen van de schade met u regelen (bladzijde 5).

Heeft u nog vragen of wilt u een wijziging doorgeven? Neem dan contact op met uw financieel adviseur of bel met onze klantenservice via 072 - 519 40 00. Zij staan u graag te woord.

### Reaal Bromfietsverzekering

Een ongeluk zit in een klein hoekje. Daarom is het verstandig dat u zich goed verzekert. Bovendien is iedere kentekenhouder van een bromfiets in Nederland verplicht om op grond van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) een verzekering af te sluiten.

Naast de verplichte WA-verzekering kunt u de Reaal bromfietsverzekering uitbreiden om aanvullend verzekerd te zijn. De uitbreidingen zijn:

- Beperkt Casco.
- Volledig Casco.
- Ongevallenverzekering Opzittenden.
- Schadeverzekering Opzittenden.
- Verhaalsbijstand.

Op uw polis leest u welke aanvullende onderdelen u heeft afgesloten.

### Belangrijke informatie

#### Heeft u schade?

Bij schade belt u zo snel mogelijk met:

- Uw financieel adviseur.
- 0800-REALHULP  
(0800 - 732 25 48 57). Dit telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar.

#### Aangifte doen?

Doe altijd aangifte bij de politie als uw bromfiets is gestolen. En ook na een aanrijding/schade waarvan de dader onbekend is.

#### Bromfiets vermist?

Laat het ons weten! Dan geven wij de gegevens van uw bromfiets door aan het Verzekeringsbureau Voertuig-criminaliteit. U mag dit ook zelf doen. Bel hiervoor naar 071 - 364 17 77. Dit telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar. U moet dan nog wel aan ons doorgeven dat uw bromfiets wordt vermist.

#### Wilt u een wijziging doorgeven of heeft u een vraag?

Voor vragen over uw verzekering of om een wijziging door te geven, belt u tijdens kantooruren met:

- Uw financieel adviseur.
- Reaal Klantenservice, telefoonnummer 072 - 519 40 00.

Of kijkt u op [reaal.nl](http://reaal.nl).

# Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket Bromfietsverzekering

Deze voorwaarden horen bij de Reaal Bromfietsverzekering. Ook de Algemene Voorwaarden van het Reaal Goed Geregeld Pakket horen bij uw verzekering.

## 1 Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Met u bedoelen wij alle verzekerden. Wie dat zijn leest u per verzekering in 'Wie is verzekerd?'.

Met bromfiets bedoelen wij het voertuig dat op de polis staat vermeld en dat voldoet aan de omschrijving die in de Wegenverkeerswet aan een bromfiets wordt gegeven.

### 1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen. Ook mag u van ons verwachten dat we de schade op de juiste manier vaststellen en betalen voor schade die verzekerd is. En dat wij u helpen om uw schade zo snel mogelijk te herstellen.

### 1.3 Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u:

- Een verhuizing direct doorgeeft.
- De verkoop van uw bromfiets binnen veertien dagen doorgeeft.
- Bij schade niet toegeeft of verklaart dat u aansprakelijk bent. En geen handelingen doet, waaruit kan blijken dat u aansprakelijk bent.
- Gebruik of stalling van uw bromfiets in het buitenland doorgeeft als dit meer dan 180 dagen aaneengesloten per jaar is.
- Of uw erfgenamen binnen veertien dagen doorgeven als er geen belang meer is bij de bromfiets.

### 1.4 Wat gebeurt er als u de afspraken niet nakomt?

Houdt u zich niet aan deze afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij bij schade betalen.

### 1.5 Wanneer stopt uw verzekering (automatisch)?

De verzekering stopt:

- Automatisch zodra u, of uw erfgenamen, geen belang meer hebben bij de bromfiets. (bijvoorbeeld omdat de bromfiets is verkocht). Dit moet binnen veertien dagen aan ons worden gemeld.
- Automatisch zodra uw bromfiets in het buitenland wordt gestald of een buitenlands kenteken krijgt.
- Automatisch zodra u niet meer in Nederland woont.
- Automatisch zodra er sprake is van totaal verlies en het kenteken is afgemeld bij de RDW.
- Op de verlengingsdatum van uw Pakket, als uw bromfiets meer dan 180 dagen aaneengesloten per jaar in het buitenland wordt gestald of gebruikt. Er geldt voor ons een opzegtermijn van twee maanden.
- Als u overlijdt. Uw bromfiets is dan nog een jaar verzekerd. Daarna stopt de verzekering.



## 2 Uw verzekering

Met de Bromfietsverzekering van Reaal bent u standaard verzekerd voor het aansprakelijkheidsrisico. Als u voor een of meer aanvullende verzekeringen heeft gekozen staat dat ook op de polis.

### Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd in de landen die op de groene kaart staan. In de landen die op de groene kaart zijn doorgestreept bent u niet verzekerd. In de aanvullende verzekeringen kunnen beperkingen staan.

### Heeft u schade die het gevolg is van terrorisme?

Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vindt u op [terrorismeverzeker.nl](http://terrorismeverzeker.nl). Ontvangt u de regeling liever op papier? Belt u dan de Reaal Klantenservice via telefoonnummer 072 - 519 40 00.

### 2.1 Wie is verzekerd?

Deze WA-verzekering geldt voor de verzekeringnemer, de eigenaar, bezitter, houder, de bestuurder en de opzittenden van de bromfiets.

Deze verzekering geldt ook voor de werkgever van één van de genoemde personen als deze wettelijk aansprakelijk is.

### 2.2 Wat is verzekerd?

De bromfiets is verzekerd voor aansprakelijkheid zoals wettelijk voorgeschreven. Met de WA-verzekering voldoet u aan de eisen van de WAM.



#### Tip

U wilt natuurlijk voorkomen dat er schade ontstaat door diefstal/joyriding van uw bromfiets. Zet daarom de bromfiets op slot met een beugel- of kettingslot met ART-keurmerk klasse 3 of hoger.

Plaats de bromfiets 's nachts zoveel mogelijk in een goed afgesloten garage of ruimte. Of goed in het zicht als er geen afgesloten ruimte is.

### 2.3 Waarvoor bent u verzekerd?

Verzekerd is de aansprakelijkheid van verzekerden voor schade aan personen en/of hun zaken die is veroorzaakt met of door:

- De bromfiets.
- Een gekoppelde aanhanger.
- Een losgekoppelde aanhanger die u nog niet veilig buiten het verkeer had neergezet.
- Lading die van de bromfiets of gekoppelde aanhanger valt.

Op uw polis staat tot welke bedragen u bent verzekerd. Dit zijn de verzekerde bedragen. Deze bedragen gelden per gebeurtenis voor alle verzekerden samen.

Het kan zijn dat een buitenlandse wet, die met de WAM overeenkomt, een hoger verzekerd bedrag voorschrijft. U bent dan in het buitenland verzekerd tot dat hogere verzekerde bedrag.

### 2.4 Welke extra kosten betalen wij?

#### Proceskosten

Als u in een juridische procedure aansprakelijk wordt gesteld betalen wij de kosten voor juridische ondersteuning.

#### Wettelijke rente

We betalen de wettelijke rente over de verschuldigde schadevergoeding.

#### Waarborgsom

Als een buitenlandse overheid een waarborgsom eist omdat u betrokken bent geweest bij een verkeersongeval, dan betalen wij deze waarborgsom. Wij betalen maximaal € 45.000. Zodra de waarborgsom vrijkomt, moet u ervoor zorgen dat deze aan ons wordt terugbetaald.

## 2.5 Waarvoor bent u niet verzekerd?

### 2.5.1 Algemene uitsluitingen

De uitsluitingen gelden ook voor de aanvullende verzekeringen.

Wij vergoeden geen schade die is ontstaan:

- Door rijden op een circuit, het oefenen voor of deelnemen aan wedstrijden, behendighedsritten of snelheidsproeven.
- Als uw bromfiets wordt verhuurd.
- Terwijl de bestuurder niet in het bezit is van een geldig rijbewijs of hem de rijbevoegdheid is ontzegd.
- Door opzet of roekeloosheid.
- Door atoomkernreacties, aardbevingen en vulkanische uitbarstingen of schade door een chemisch, biologisch, biochemisch of elektromagnetisch wapen.
- Door georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd).

Hiermee bedoelen wij:

- Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
- Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
- Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
- Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.

U krijgt geen vergoeding:

- Als de bestuurder van de bromfiets tijdens het ongeval onder invloed was van drugs of de rijvaardigheid werd beïnvloed door medicijnen.
- Als de bestuurder meer alcohol heeft gedronken dan volgens de wet is toegestaan om een bromfiets te besturen.
- Als de bestuurder weigert mee te werken aan een adem- of urinetest of bloedproef.
- Als het kenteken niet op uw naam of de naam van uw partner staat.

### Is er sprake van fraude?

Wij betalen niet als bij schade fraude is gepleegd. Komen wij daar achter en hebben wij al voor de schade betaald? Dan moeten het schadebedrag en de gemaakte onderzoekskosten worden terugbetaald.

Ook als wij nog niet voor de schade hebben betaald, moet u de onderzoekskosten terug betalen. Wij doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.

### 2.5.2 Uitsluitingen WA-verzekering

Met de WA-verzekering bent u niet verzekerd voor:

- Schade aan de verzekerde bromfiets en aan de gekoppelde aanhanger.
- Schade aan (bezittingen van) de bestuurder.
- Schade veroorzaakt door een bestuurder die zonder toestemming van de eigenaar op de bromfiets is gaan rijden, zoals bij diefstal en joyriding.
- Schade aan de lading die met uw bromfiets wordt vervoerd.
- Schade aan de lading veroorzaakt tijdens het lossen.

### Verhaalsrecht

Volgens de WAM of een vergelijkbare buitenlandse wet moeten wij in bepaalde gevallen een schade vergoeden. U bent verplicht om de door ons betaalde schade en de eventueel gemaakte onderzoekskosten en het eigen risico, terug te betalen:

- Als de schade niet is verzekerd of onder een uitsluiting valt.
- Als de schade is ontstaan nadat de bromfiets is verkocht en u de verkoop niet op tijd aan ons heeft doorgegeven.

## 3 Schaderegeling

U heeft schade veroorzaakt en bent daarvoor aansprakelijk? Wij zijn verplicht de schade te vergoeden waarvoor u aansprakelijk bent. Wij kunnen besluiten om de schade rechtstreeks aan de benadeelden te vergoeden of om een schikking te treffen. Hierbij houden wij rekening met uw belangen.



# Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket

## Beperkt en Volledig Cascoverzekering

Als u de Bromfietsverzekering heeft uitgebreid met de Beperkt- of Volledig Cascoverzekering dan staat dat op uw polis.

In de voorwaarden van Beperkt Casco en Volledig Casco leest u:

- Wie is verzekerd (bladzijde 6).
- Waarvoor u bent verzekerd (bladzijde 6).
- Waarvoor u niet bent verzekerd (bladzijde 7).
- Hoe wij het afhandelen van de schade met u regelen (bladzijde 8).

Voor Beperkt Casco en Volledig Casco gelden onderstaande afspraken. Ook de voorwaarden van de Bromfietsverzekering en de Algemene Voorwaarden van het Reaal Goed Geregeld Pakket horen bij uw verzekering.

## 1 Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Met u bedoelen wij alle verzekerden. Wie dat zijn leest u in artikel 2.1.

## 2 Uw verzekering

### 2.1 Wie is verzekerd?

Verzekerd is de verzekeringnemer. Met verzekeringnemer bedoelen wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten.

### 2.2 Wat is verzekerd?

Schade aan de bromfiets is verzekerd tot maximaal de cataloguswaarde. Dit is de waarde zonder de eventueel meeverzekerde accessoires.

#### Accessoires

Op of aan de bromfiets bevestigde accessoires zijn standaard meeverzekerd tot € 250. Heeft u meer aan accessoires? Dan kunt u die extra meeverzekeren.

Met 'accessoires' bedoelen wij zaken die niet standaard op of bij de bromfiets worden geleverd, maar die later in of aan de bromfiets zijn bevestigd. Bijvoorbeeld zaken die de bromfiets verfraaien.

### Cataloguswaarde

Met 'cataloguswaarde' bedoelen wij de nieuwprijs die volgens de prijslijst van de fabrikant of importeur voor de bromfiets betaald moest worden. Hierbij gaan wij uit van de datum waarop deel I van het kentekenbewijs is afgegeven in Nederland. Is de bromfiets voor het eerst op de weg toegelaten op een eerdere datum in het buitenland? Dan kan er een andere prijs gelden.

## 2.3 Waarvoor bent u verzekerd?

### 2.3.1 Beperkt Casco

Met Beperkt Casco bent u verzekerd voor schade veroorzaakt door:

- Storm (windsnelheden van 14 meter per seconde of meer).
- Natuurrampen (zoals lawine, overstroming en vallend gesteente).
- Brand, explosie, kortsluiting, blikseminslag.
- Aanrijding met vogels en loslopende dieren. De schade moet direct ontstaan zijn door de aanrijding met het dier. Gevolg-schade is niet verzekerd.
- Hagel.
- Diefstal, verduistering, joyriding, oplichting of poging hiertoe.
- Luchtvaartuigen.
- Relletjes,
- Vervoer van de bromfiets per boot, trein of vliegtuig. Niet verzekerd is schade door takelen en slepen en kras- en lakschade.

### Toelichting

Als brand zien wij niet: zengen, schroeien, smelten, verkolen, broeien of het doorbranden van elektrische apparaten of motoren.

### 2.3.2 Volledig Casco

Met Volledig Casco bent u verzekerd voor de gebeurtenissen die genoemd worden bij Beperkt Casco. Daarnaast bent u verzekerd voor schade ontstaan door elke andere plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Ook als de gebeurtenis een gevolg is van een gebrek aan uw bromfiets.

## 2.4 Welke extra kosten betalen wij?

### Dagvergoeding na diefstal van uw bromfiets

Als uw bromfiets is gestolen ontvangt u vanaf de dag van aangifte een dagvergoeding voor elke dag dat de bromfiets wordt vermist. U ontvangt maximaal dertig dagen een bedrag € 12,50 per dag.

### Kosten experts

Wij betalen kosten van experts om de hoogte van de schade vast te stellen. Deze moeten zich houden aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties.

Heeft u zelf een expert ingeschakeld? Dan betalen wij de kosten van die expert tot maximaal de hoogte van de kosten van de expert die wij zelf ingeschakeld hebben.

## 2.5 Waarvoor bent u niet verzekerd?

In de voorwaarden van de Reaal Bromfietsverzekering (artikel 2.5.1) staat waarvoor u niet verzekerd bent. U bent ook niet verzekerd voor:

- Schade door slijtage.
- Schade die ontstaat doordat uw bromfiets minder waard is na reparatie.
- Schade die ontstaat doordat u de bromfiets tijdelijk niet kon gebruiken.
- Schade door bevriezing of andere langzaam inwerkende weersinvloeden.
- Schade door (poging tot) diefstal en joyriding als uw bromfiets niet aan de verplichte beveiligingseisen voldeed.
- Schade als gevolg van een aanrijding terwijl de bromfiets technische wijzigingen heeft ondergaan die volgens de wet verboden zijn. Hierdoor kan met de bromfiets harder worden gereden dan wettelijk is toegestaan.

## 3 Schaderegeling

### 3.1 Hoe stellen wij de schade vast?

Wij kunnen op verschillende manieren de schade vaststellen.

- Wij bepalen samen met u de schade.
- Wij vragen aan een expert om de schade te bepalen.

Bent u het niet eens met de schadevaststelling door de expert? Dan mag u ook een eigen expert inschakelen. Wij noemen dat contra-expertise. Lukt het beide experts niet om samen de schade te bepalen? Dan vragen zij een derde expert om een definitieve beslissing te nemen.

## 3.2 Welke bedrag ontvangt u?

### 3.2.1 Is reparatie mogelijk?

Dan vergoeden wij de reparatiekosten. Wij vergoeden niet meer dan het verschil in waarde van uw bromfiets direct voor en direct na de schade.

### 3.2.2 Is er sprake van totaal verlies?

Zijn de reparatiekosten hoger dan het verschil in waarde van uw bromfiets direct voor en direct na de schade? Dan spreken we van totaal verlies. Het schadebedrag is dan gelijk aan de waarde die uw bromfiets had vlak vóór de schade onder aftrek van de waarde van de restanten. Bij totaal verlies mogen wij beslissen wat er met het wrak gebeurt.

Wij betalen het schadebedrag nadat wij alle delen van het kentekenbewijs van u hebben ontvangen en u ons eigenaar van uw bromfiets heeft gemaakt.

### Diefstal of Verduistering

Is uw bromfiets gestolen of verduisterd? En wordt uw bromfiets niet binnen dertig dagen na politieaangifte teruggevonden? Dan vergoeden wij de schade op basis van totaal verlies.

## 3.3 Hoeveel moet u zelf betalen (eigen risico)?

Per gebeurtenis wordt een gedeelte van het schadebedrag niet vergoed. Dit is het eigen risico. Op uw polis staat hoe hoog het eigen risico is.

## 3.4 Wat is het eigen risico voor een bestuurder tot 24 jaar?

Heeft u Volledig Casco afgesloten en is de bestuurder jonger dan 24 jaar op het moment dat schade ontstaat? Dan wordt het op de polis vermelde eigen risico verhoogd met € 250. Dit met uitzondering van de gebeurtenissen uit artikel 2.3.1. Daarvoor geldt geen verhoogd eigen risico.

## 3.5 Aan wie betalen wij het schadebedrag?

Wij betalen het schadebedrag aan u of aan het herstelbedrijf.

## 3.6 Wat gebeurt er als u voor de schade ook één of meer andere verzekeringen heeft?

Kunt u voor uw schade een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Dan verzekeren wij aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die u via de andere verzekering krijgt. Wij betalen u dan het verschil. Dit doen wij ook als die andere verzekering uw schade zou betalen als u onze verzekering niet had. Een eigen risico vergoeden wij niet.

# Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket

## Ongevallenverzekering opzittenden

Als u de Bromfietsverzekering heeft uitgebreid met de Ongevallenverzekering Opzittenden, dan staat dat op uw polis.

In de voorwaarden van de Ongevallenverzekering Opzittenden leest u:

- Wie is verzekerd (bladzijde 9).
- Waarvoor u bent verzekerd (bladzijde 9).
- Waarvoor u niet bent verzekerd (bladzijde 9).
- Hoe wij met de melding van een ongeval omgaan (bladzijde 9 tot en met 11).

Voor de Ongevallenverzekering Opzittenden gelden onderstaande afspraken. Ook de voorwaarden van de Bromfietsverzekering en de Algemene Voorwaarden van het Reaal Goed Geregeld Pakket horen bij uw verzekering.

### 1 Algemeen

#### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Met u bedoelen wij alle verzekerden. Wie dat zijn leest u in artikel 2.1.

#### 1.2 Wanneer moet u ons inlichten over het ongeval?

Als u een ongeval heeft gehad, dan moet u dit direct aan ons doorgeven.

Is er sprake van blijvende invaliditeit door het ongeval? Dan moet dit binnen negentig dagen na het ongeval aan ons worden doorgegeven.

Is er sprake van overlijden door het ongeval? Dan verwachten wij dat dit uiterlijk 48 uur voor de begrafenis of crematie aan ons wordt doorgegeven.

Licht u ons later in? Dan heeft u alleen recht op een uitkering als u kunt aantonen dat:

- De invaliditeit uitsluitend het gevolg is van het ongeval. En
- De gevolgen van het ongeval niet groter zijn geworden door bijvoorbeeld een ziekte. En
- U in alle opzichten de voorschriften heeft opgevolgd van de arts die u behandelt.

Meldt u het ongeval pas na drie jaar of later aan ons? Dan betalen wij geen uitkering.

#### 1.3 Wat zijn uw verplichtingen na een ongeval?

Nadat u een ongeval heeft gehad, bent u verplicht om:

- U zo snel mogelijk door een arts te laten behandelen en zoveel als mogelijk te doen om uw herstel te bevorderen. Zoals het opvolgen van de voorschriften van de arts die u behandelt.
- Ons alle informatie te geven over het ongeval. Alleen dan kunnen wij bepalen of er een uitkering gedaan moet worden en hoe hoog deze is.
- Medewerking te verlenen. Bijvoorbeeld aan een onderzoek door een arts die wij hebben aangewezen. Wij betalen de kosten hiervan.
- Ons direct te laten weten dat u deels of helemaal bent hersteld.

U of uw erfgenamen zijn verplicht om bij overlijden toestemming te geven of mee te werken aan alle maatregelen die wij nodig vinden om de doodsoorzaak vast te stellen (bijvoorbeeld sectie).

#### 1.4 Wat gebeurt er als u deze verplichtingen niet nakomt?

Houdt u of houden de erfgenamen zich niet aan deze verplichtingen en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op de uitkering die wij bij een ongeval doen.



## 2 Uw verzekering

### 2.1 Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn de bestuurder en de opzittende die:

- Op een officiële zitplaats op de bromfiets zitten.
- Van of op de bromfiets stappen.
- Door een gebeurtenis met de bromfiets zijn afgestapt en zich op de openbare weg, in de directe omgeving van de bromfiets bevinden.
- Voor het uitvoeren van een noodreparatie van de bromfiets zijn gestapt en zich op de openbare weg, in de directe omgeving van de bromfiets bevinden.
- Van de bromfiets zijn gestapt om bij een tankstation te tanken.

### 2.2 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor overlijden of blijvende invaliditeit als gevolg van een ongeval. Hiervoor ontvangt u een uitkering. De verzekerde bedragen staan op uw polis.

Met 'blijvende invaliditeit' bedoelen wij: het gehele of gedeeltelijke verlies of functieverlies van een orgaan of een ander deel van het lichaam.



#### Toelichting

Met een 'ongeval' bedoelen wij: Een plotselinge, onverwachte gebeurtenis van buitenaf waardoor direct lichamelijk letsel ontstaat. Dit moet medisch vast te stellen zijn.

Aan een ongeval stellen wij gelijk:

- Blikseminslag, verdrinking, verstikking en acute vergiftiging door het binnenkrijgen van gassen en dampen.
- Tyfus, paratyfus en de ziekte van Weil doordat u met de bromfiets in het water terecht bent gekomen.
- Verhongering, uitdroging, uitputting wanneer u geïsoleerd bent geraakt met de bromfiets.
- Een infectie, bloedvergiftiging en andere ziekten die worden veroorzaakt doordat ziektekiemen binnendringen in het letsel.
- Lichamelijk functionele beperkingen als gevolg van een whiplash.

### 2.3 Waarvoor bent u niet verzekerd?

In de voorwaarden van de Reaal Bromfietsverzekering (artikel 2.5.1) staat waarvoor u niet verzekerd bent.

#### Let op

U krijgt geen uitkering:

- Als de bestuurder van de bromfiets tijdens het ongeval onder invloed was van drugs of de rijvaardigheid werd beïnvloed door medicijnen.
- Als de bestuurder meer alcohol heeft gedronken dan volgens de wet is toegestaan om een bromfiets te besturen.
- Als de bestuurder weigert mee te werken aan een adem- of urinetest of bloedproef.

De uitsluiting geldt niet voor een opzittende die kan aantonen dat hij niet van het drug-, medicijn- of alcoholgebruik op de hoogte was of kon zijn.

## 3 Melding van een ongeval

Heeft u een ongeval gemeld? Dan stellen wij zo snel mogelijk vast:

- Wat de aard van het ongeval is.
- Wat de lichamelijke gevolgen van het ongeval zijn.
- Of u hiervoor een uitkering ontvangt.

### 3.1 Overlijden

Als u overlijdt door een ongeval, dan betalen wij het bedrag dat u hiervoor heeft verzekerd.

### 3.2 Blijvende invaliditeit

Als u blijvend invalide bent geworden door een ongeval, dan ontvangt u een deel of het hele bedrag dat u hiervoor heeft verzekerd.

### 3.3 Hoe en wanneer wordt blijvende invaliditeit vastgesteld?

Hoe groot de blijvende invaliditeit is, stellen wij vast op het moment dat uw lichamelijke toestand naar verwachting niet meer verandert.

Wij stellen de blijvende invaliditeit vast binnen twee jaar na het na de melding van het ongeval. Hierbij houden wij geen rekening met uw beroep.

Zijn de gevolgen van een ongeval vergroot door een ziekte, gebrek of invaliditeit die u al had voor het ongeval? Dan kijken wij bij het vaststellen van de uitkering naar de gevolgen die het ongeval zou hebben gehad als u gezond was geweest.

Overlijdt u voordat kan worden vastgesteld hoe groot de blijvende invaliditeit is? En komt het overlijden niet door het ongeval? Dan betalen wij het bedrag dat wij naar verwachting zouden betalen als u nog had geleefd en blijvend invalide zou zijn.



### 3.4 Hoe hoog is uw uitkering?

Wij gebruiken het onderstaande overzicht om de hoogte van de uitkering vast te stellen bij blijvende invaliditeit. Is er sprake van volledig verlies van (het gebruiksvermogen van) organen of lichaamsdelen? Dan ontvangt u het onderstaande percentage van het bedrag dat u heeft verzekerd.

#### Overzicht standaard percentages bij blijvende invaliditeit

| Omschrijving  | Percentage |
|---|------------|
| Volledige ongeneeslijke verlamming  | 100%       |
| Volledig verlies van geestelijke vermogens  | 100%       |
| Volledig, onherstelbaar verlies van Gezichtsvermogen van beide ogen   | 100%       |
| Gezichtsvermogen van één oog  | 40%        |
| Als u via deze verzekering al een volledige uitkering ontvangt voor één oog, dan krijgt u voor het andere oog                               | 60%        |
| Volledig, onherstelbaar verlies van Het gehoor van beide oren   | 60%        |
| Het gehoor van één oor  | 25%        |
| Als u via deze verzekering al een volledige uitkering ontvangt voor het gehoor van één oor, dan krijgt u voor het gehoor van het andere oor | 35%        |
| Oorschelp   | 5%         |
| Volledig, onherstelbaar verlies van Eén arm tot in het schoudergewricht   | 80%        |
| Eén arm tot in het ellebooggewricht   | 75%        |
| Eén hand tot in polsgewricht  | 70%        |
| Eén duim  | 25%        |
| Eén wijsvinger  | 15%        |
| Eén middelvinger  | 12%        |
| Eén ringvinger  | 12%        |
| Eén pink  | 10%        |
| Volledig, onherstelbaar verlies van Eén been tot in het heupgewricht  | 75%        |
| Eén been tot in het kniegewricht  | 65%        |
| Eén voet tot in het enkelgewricht   | 70%        |
| Eén grote teen  | 15%        |
| Elke andere teen  | 5%         |
| Spraakvermogen  | 50%        |
| Reukvermogen  | 10%        |
| Smaakvermogen   | 10%        |
| Neus  | 10%        |
| Natuurlijk blijvend gebitselement   | 1%         |
| Eén long  | 30%        |
| Milt  | 10%        |
| Eén nier  | 20%        |
| Whiplash  | 8%         |

#### 3.4.1 Gedeeltelijke invaliditeit?

Is er sprake van een gedeeltelijk verlies van (het gebruiksvermogen van) een lichaamsdeel of orgaan? Dan passen wij het hiervoor genoemde percentage aan overeenkomstig de mate van verlies.

Verliest u (het gebruiksvermogen van) meerdere vingers van één hand? Dan keren wij maximaal 70% uit van het verzekerde bedrag.

#### 3.4.2 Staat uw letsel niet in bovenstaande tabel?

Als de mate van blijvende invaliditeit niet kan worden vastgesteld op basis van bovenstaande tabel dan houden wij ons aan de afspraken in de laatste uitgave van de 'Guides to the Evaluation of Permanent Impairment' van de American Medical Association (AMA). De richtlijnen die daarin staan worden aangevuld met richtlijnen van de Nederlandse specialistenverenigingen.

#### 3.4.3 Hoe hoog is de maximale uitkering?

Bent u blijvend invalide door één of meer ongevallen? Dan keren wij maximaal 100% van het verzekerde bedrag uit. De tabel in artikel 3.5 blijft wel van toepassing.

### 3.5 Wanneer ontvangt u een hogere uitkering?

Bent u voor 26% of meer invalide geworden door een ongeval dat verzekerd is? Dan verhogen wij het uitkeringspercentage voor blijvende invaliditeit. Hieronder ziet u de verhoogde percentages.

#### Overzicht verhoogde percentages bij blijvende invaliditeit van 26% of meer

| Percentage invaliditeit | Verhoogd uitkeringspercentage |
|-------------------------|-------------------------------|
| 26 tot en met 30%       | 45%                           |
| 31 tot en met 35%       | 55%                           |
| 36 tot en met 40%       | 70%                           |
| 41 tot en met 45%       | 85%                           |
| 46 tot en met 50%       | 100%                          |
| 51 tot en met 55%       | 125%                          |
| 56 tot en met 60%       | 150%                          |
| 61 tot en met 65%       | 175%                          |
| 66 tot en met 70%       | 200%                          |
| 71 tot en met 75%       | 225%                          |
| 76 tot en met 80%       | 250%                          |
| 81 tot en met 85%       | 275%                          |
| 86 tot en met 90%       | 300%                          |
| 91 tot en met 95%       | 325%                          |
| 96 tot en met 100%      | 350%                          |

### 3.6 Wie ontvangt de uitkering?

Bent u blijvend invalide geworden door een ongeval? Dan betalen wij de uitkering aan u. Overlijdt u door een ongeval? Dan wordt de uitkering gedaan aan uw erfgenamen.

### 3.7 Wanneer ontvangt u wettelijke rente?

Hebben wij binnen twaalf maanden na melding van het ongeval nog niet vastgesteld hoe groot de invaliditeit is? Dan betalen wij u wettelijke rente over het bedrag dat u krijgt als u blijvend invalide bent. De rente wordt berekend vanaf de 366e dag na melding van het ongeval tot het moment dat wij de uitkering betalen. U ontvangt de rente tegelijk met de uitkering.



# Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket

## Schadeverzekering opzittenden

Als u de Bromfietsverzekering heeft uitgebreid met de Schadeverzekering Opzittenden, dan staat dat op uw polis.

In de voorwaarden van de Schadeverzekering Opzittenden leest u:

- Wie is verzekerd (bladzijde 12).
- Waarvoor u bent verzekerd (bladzijde 12).
- Waarvoor u niet bent verzekerd (bladzijde 12).
- Hoe wij het afhandelen van de schade met u regelen (bladzijde 13).

Voor de Schadeverzekering Opzittenden gelden onderstaande afspraken. Ook de voorwaarden van de Bromfietsverzekering en de Algemene Voorwaarden van het Reaal Goed Geregeld Pakket horen bij uw verzekering.

## 1 Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Met u bedoelen wij alle verzekerden. Wie dat zijn leest u in artikel 2.1.

## 2 Uw verzekering

### 2.1 Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn de bestuurder en de opzittende die:

- Op een officiële zitplaats op de bromfiets zitten.
- Van of op de bromfiets stappen.
- Door een gebeurtenis met de bromfiets zijn afgestapt en zich op de openbare weg, in de directe omgeving van de bromfiets bevinden.
- Voor het uitvoeren van een noodreparatie van de bromfiets zijn gestapt en zich op de openbare weg, in de directe omgeving van de bromfiets bevinden.
- Van de bromfiets zijn gestapt om bij een tankstation te tanken.

### 2.2 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd tegen de financiële gevolgen van letselschade en schade aan uw bezittingen door een ongeval bij deelname aan het verkeer. Onder bezittingen vallen niet motorrijtuigen, aanhangers, vaartuigen en zaken bestemd voor de handel.

Aan een ongeval stellen wij gelijk:

- Verdrinking, tyfus, paratyfus en de ziekte van Weil doordat u met de bromfiets in het water terecht bent gekomen.
- Verhongering, uitdroging, uitputting wanneer u geïsoleerd bent geraakt met de bromfiets.
- Een infectie, bloedvergiftiging en andere ziekten die worden veroorzaakt doordat ziektekiemen binnendringen in het letsel.
- Lichamelijk functionele beperkingen als gevolg van een whiplash.



### Toelichting

Met een 'ongeval' bedoelen wij een plotselinge, onverwachte gebeurtenis van buitenaf waardoor direct lichamelijk letsel ontstaat. Dit moet medisch vast te stellen zijn.

### 2.3 Waarvoor bent u niet verzekerd?

In de voorwaarden van de Reaal Bromfietsverzekering (artikel 2.5.1) staat waarvoor u niet verzekerd bent. Op deze dekking kan geen beroep worden gedaan door anderen dan rechtstreeks bij het ongeval betrokken benadeelde natuurlijke personen of hun erfgenamen.

U krijgt geen uitkering:

- Als de bestuurder van de bromfiets tijdens het ongeval onder invloed was van drugs of de rijvaardigheid werd beïnvloed door medicijnen.
- Als de bestuurder meer alcohol heeft gedronken dan volgens de wet is toegestaan om een bromfiets te besturen.
- Als de bestuurder weigert mee te werken aan een adem- of urinetest of bloedproef.

### Let op

De uitsluiting geldt niet voor een opzittende die kan aantonen dat hij niet van het drug-, medicijn- of alcoholgebruik op de hoogte was of kon zijn.

### 3 Schaderegeling

#### 3.1 Welke schade vergoeden wij?

Raakt u gewond of komt u te overlijden, dan vergoeden wij de schade op basis van de betreffende bepalingen van het Burgerlijk Wetboek. Maximaal wordt per ongeval het verzekerde bedrag vergoed voor alle verzekerden samen. Het verzekerde bedrag staat op de polis

#### 3.2 Is het schadebedrag hoger dan het verzekerde bedrag?

Dan verdelen wij het schadebedrag naar verhouding over de opzittenden en/of andere betrokkenen die recht hebben op een schadebedrag. Hierbij houden wij rekening met de mate van schade die zij hebben opgelopen.

#### 3.3 Wordt er geen helm gedragen?

Het niet dragen van een helm zien wij als eigen schuld. Dit kan invloed hebben op het schadebedrag dat wij vergoeden.

#### 3.4 Wat gebeurt er als u voor de schade op een andere manier ook vergoeding kunt krijgen?

Wij betalen niet als u recht heeft op vergoeding door een andere verzekering. Het maakt daarbij niet uit of u deze andere verzekering op een eerdere of latere datum heeft afgesloten.

Ook betalen wij niet als u op een andere manier recht heeft op vergoeding van de schade.



# Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket

## Verhaalsbijstandverzekering

Heeft u gekozen voor de Verhaalsbijstandverzekering? Dan gelden hiervoor de onderstaande voorwaarden. Ook de Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket /Reaal Pakket voor de zaak Schadeverzekeringen Algemeen en de Voorwaarden Bromfietsverzekering horen hierbij. Voor verhaalsbijstand maken wij gebruik van de kennis en ervaring van DAS.

In deze voorwaarden leest u:

- wat u van ons en DAS mag verwachten en wat wij van u verwachten (pagina 14).
- wanneer u juridische hulp kunt krijgen (pagina 15).
- hoe het geven van juridische hulp in zijn werk gaat (pagina 15).

## 1 Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Met u bedoelen wij alle verzekerden. Wie dat zijn leest u in artikel 2.1 van deze voorwaarden.

Met DAS bedoelen wij DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. gevestigd in Amsterdam, die voor ons deze verzekering uitvoert en aan u de juridische hulp geeft die wij verzekeren. DAS is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 33110754 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000541.

### 1.2 Wat mag u van ons en DAS verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen. En dat wij ervoor zorgen dat DAS u de verzekerde juridische hulp geeft waar u recht op heeft.

### 1.3 Wat verwachten wij en DAS van u?

Wij verwachten van u dat u zo snel mogelijk contact opneemt met DAS als u juridische hulp nodig heeft en gebruik wilt maken van uw verzekering. Daardoor kan DAS u zo goed mogelijk helpen. Zo kan DAS voorkomen dat het conflict groter of ingewikkelder wordt. Ook wordt van u verwacht dat u meewerkt met DAS en de eventuele externe deskundige die DAS voor u inschakelt.

### Belangrijke informatie

#### Wilt u uw verhaalsactie aanmelden?

Dan kunt u dat op één van de onderstaande manieren doen.

- Online via: [das.nl/klantenservice/zaakaanmelden](https://das.nl/klantenservice/zaakaanmelden)
- Per e-mail: [intake@das.nl](mailto:intake@das.nl)
- Per post naar:  
DAS  
T.a.v. Team Intake Verhaal  
Postbus 23000  
1100 DM Amsterdam

Stuurt u alstublieft direct de documenten mee die over het conflict gaan. Als u uw zaak via de website of per e-mail aanmeldt, dan kunt u de documenten scannen en als bijlage meesturen. En vermeld in alle gevallen dat u bij Reaal verzekerd bent en wat uw polisnummer is.

Dit houdt in dat u:

- alle informatie en documenten geeft die van belang zijn.
- op verzoek van DAS aantoont welke schade u heeft en wat uw financieel belang (in geld) hierbij is.
- toestemming geeft aan DAS om informatie over uw zaak te krijgen of te zien, als DAS een externe deskundige heeft ingeschakeld.
- DAS in de gelegenheid moet stellen om te proberen de zaak met uw tegenpartij zonder een procedure op te lossen en tot een minnelijke regeling te komen. U moet daaraan in redelijkheid uw medewerking verlenen.
- meewerkt aan een verzoek om in een strafzaak als civiele partij op te treden.
- meewerkt bij het verhalen van de kosten van rechtsbijstand op een ander.

#### 1.4 Wat gebeurt er als u de afspraken niet nakomt?

Houdt u zich niet aan de afspraken in deze voorwaarden en zijn wij en/of DAS daardoor benadeeld? Dan kan dit betekenen dat DAS u (verder) geen juridische hulp geeft.

## 2 Uw verzekering

### 2.1 Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- de verzekeringnemer.
- de gemachtigde bestuurder.
- de passagiers.

En ook uw nabestaanden zijn verzekerd. Maar alleen de nabestaanden voor wie u een erkende zorg- of onderhoudsplicht heeft. Zij krijgen dan rechtsbijstand als uw overlijden te maken heeft met een gebeurtenis die via deze verzekering verzekerd is. De juridische hulp heeft betrekking op het vorderen van een voorziening in de kosten van levensonderhoud.

### 2.2 Waarvoor bent u verzekerd?

DAS geeft u juridische hulp bij het verhalen van schade die iemand anders dan de verzekerde(n) aan de verzekerde bromfiets heeft toegebracht. Deze schade moet zijn ontstaan door een verkeersongeval of door een voorwerp dat de bromfiets heeft beschadigd. De schade moet zijn ontstaan en worden gemeld tijdens de looptijd van de verzekering.



Met 'schade' bedoelen wij hier:

- schade aan de verzekerde bromfiets. De mogelijke waardevermindering hoort daar ook bij.
- huurkosten voor een vervangende bromfiets.
- schade, anders dan door diefstal, ontstaan aan privé zaken in of op de verzekerde bromfiets.

Let op: onder schade valt dus niet letsel.

DAS vergoedt de kosten voor deze juridische hulp onbeperkt. Kiest u ervoor om in een procedure geen gebruik te maken van de juridisch specialist van DAS maar van een door u zelf gekozen rechtshulpverlener? Dan geldt er in sommige gevallen een maximum bedrag en moet u soms een eigen risico betalen. Hierover leest u meer in artikel 3.3.

### 2.3 Waar bent u verzekerd?

U bent voor verhaalsbijstand verzekerd in de landen die op uw groene kaart staan. Maar alleen als de rechter van één van die landen bevoegd is en het recht van één van die landen van toepassing is.

## 3 Verhaalsbijstand

### 3.1 Hoe verleent DAS de juridische hulp?

Nadat u de schade bij DAS heeft gemeld, kijkt DAS of u hiervoor verzekerd bent en wat de mogelijkheden zijn. U krijgt juridische hulp van een deskundige medewerker die in loondienst is van DAS. Deze medewerker overlegt met u over de kans op een goed resultaat en of dat wat u wenst ook haalbaar is.

DAS overlegt altijd rechtstreeks met de verzekerde die de juridische hulp heeft aangevraagd. Behalve als DAS met die verzekerde daarover andere afspraken heeft gemaakt.

DAS stuurt alle post naar het adres dat u het laatst heeft opgegeven. Het is daarom belangrijk dat u een adreswijziging direct aan de juridisch specialist doorgeeft.

### 3.2 Het inschakelen van externe deskundigen

Als DAS dit nodig vindt kan zij een deskundige inschakelen die niet bij DAS in loondienst is, bijvoorbeeld een externe rechtshulpverlener of een schade-expert. Deze externe deskundige kan dan (een deel van) de (juridische) hulp verlenen. Alleen DAS mag deze deskundige namens u inschakelen. Dat mag u dus niet zelf doen.

### 3.3 Wanneer mag u zelf een externe rechtshulpverlener kiezen?

U mag zelf een externe rechtshulpverlener kiezen, als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van DAS die procedure voor u voeren. Maar als u dat wilt, mag u ook een rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen wij een externe rechtshulpverlener.

Voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op uw verzoek door DAS een externe deskundige of externe rechtshulpverlener is ingeschakeld geldt het volgende.

- DAS betaalt de noodzakelijke en redelijke behandelkosten (honorarium inclusief kantoorkosten en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure. DAS betaalt voor deze behandelkosten maximaal € 5.000. Dit bedrag is exclusief BTW. Kunt u de BTW niet verrekenen? Dan betaalt DAS ook de BTW over maximaal dit bedrag.
- Daarnaast geldt dat u een eigen risico moet betalen van € 250. Pas nadat DAS dit eigen risico heeft ontvangen, zal DAS de opdracht geven aan de externe rechtshulpverlener die u heeft aangewezen.

Ook als de partij waarmee u een conflict heeft, rechtsbijstand krijgt van DAS, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. In dat geval geldt geen maximum en hoeft u geen eigen risico te betalen.

Als een externe rechtshulpverlener wordt ingeschakeld, dan gelden de volgende regels:

- DAS beslist of het nodig is om een externe rechtshulpverlener in te schakelen bij de behandeling van uw conflict.
- DAS overlegt altijd eerst met u, voordat DAS de opdracht geeft aan een externe rechtshulpverlener.
- DAS geeft altijd namens u de opdracht aan de externe rechtshulpverlener. U geeft hiervoor automatisch toestemming aan DAS, doordat u deze verzekering hebt afgesloten. Deze toestemming kunt u niet intrekken.
- Wilt u tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van externe rechtshulpverlener? Dat hoeft DAS niet toe te staan. Ook hoeft DAS in hetzelfde conflict niet aan meer dan één externe rechtshulpverlener een opdracht te geven.
- Is er een externe rechtshulpverlener ingeschakeld? Dan blijft de rol van DAS beperkt tot het betalen van zijn kosten volgens de voorwaarden van deze verzekering. DAS heeft dan geen inhoudelijke bemoeienis meer met de behandeling van uw conflict. DAS is niet aansprakelijk voor eventuele fouten van deze externe rechtshulpverlener.

- Als vertegenwoordiging door een advocaat verplicht is bij een zaak voor een Nederlandse rechter, dan moet de advocaat in Nederland zijn ingeschreven of in Nederland een kantoor hebben.
- Bij een zaak voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land zijn ingeschreven.

#### **Belangrijk!**

Alleen DAS mag namens u opdracht geven aan een externe rechtshulpverlener of een externe deskundige. Als u dit toch zelf doet, betaalt DAS de kosten voor deze externe rechtshulpverlener of externe deskundige niet.

### 3.4 Zijn de kosten voor juridische hulp hoger dan uw financieel belang?

Dan mag DAS beslissen om u een bedrag betalen dat gelijk is aan uw financieel belang. Daarmee stopt dan het geven van juridische hulp. DAS stopt ook met het geven van juridische hulp als u geen redelijke kans meer heeft om gelijk te krijgen.

### 3.5 Wat gebeurt er als de tegenpartij niet kan betalen?

Is het waarschijnlijk dat degene die u schade heeft toegebracht, minimaal drie jaar niet in staat is om u deze schade te vergoeden? Dan betaalt DAS deze schade aan u. DAS vergoedt u in zo'n geval maximaal € 1.250. Het moet dan wel vaststaan dat u recht hebt op deze vergoeding. Ook moet vaststaan dat u de schade niet op een andere manier vergoed kunt krijgen.

### 3.6 Wat gebeurt er als u een meningsverschil heeft met DAS over de aanpak van het conflict?

Het kan zijn dat u en de deskundige medewerker van DAS van mening blijven verschillen over de regeling van het conflict dat u bij DAS gemeld heeft, namelijk:

- over de vraag of uw zaak haalbaar is; of
- over de manier waarop uw zaak juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld.

U kunt dan gebruikmaken van de 'geschillenregeling'. Deze werkt als volgt:

- U verzoekt DAS schriftelijk om het meningsverschil voor te leggen aan een advocaat van uw keuze.
- DAS verzoekt deze advocaat dan om zijn oordeel te geven. Hiervoor krijgt hij alle belangrijke documenten. Als u dit wilt kunt u ook zelf uw standpunt toelichten.

- Het oordeel van de advocaat is bindend voor DAS. De kosten van het oordeel zijn voor DAS. Deze tellen niet mee voor het maximumbedrag van kosten waarvoor u verzekerd bent.
- DAS gaat verder met het geven van de rechtsbijstand en volgt daarbij het oordeel van de advocaat.
- DAS kan besluiten de behandeling over te dragen aan een externe rechtshulpverlener. Maar de opdracht wordt nooit verstrekt aan de advocaat die het oordeel heeft gegeven of aan een collega van hetzelfde kantoor.
- Bent u het oneens met het oordeel van de advocaat? Dan kunt u de zaak zelf voortzetten. De kosten en het risico zijn dan voor u. Hoe en met wie u dit doet bepaalt u zelf. Krijgt u vervolgens deels of helemaal gelijk in deze zaak? Dan betaalt DAS alsnog de kosten voor juridische hulp. Maar alleen als een externe rechtshulpverlener uw conflict heeft behandeld. DAS betaalt alleen de noodzakelijke én redelijke kosten, zoals vermeld onder 'Externe kosten' in artikel 3.3 van deze voorwaarden.
- U kunt geen gebruikmaken van deze geschillenregeling als u het oneens bent met de manier waarop uw zaak wordt aangepakt door een externe rechtshulpverlener of een andere externe deskundige die DAS heeft ingeschakeld.  
U kunt geen gebruikmaken van deze geschillenregeling als u het oneens bent met de manier waarop uw zaak wordt aangepakt door een advocaat of een andere externe deskundige die DAS heeft ingeschakeld.

### 3.7 Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

In onze Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket /Reaal Pakket voor de zaak Schadeverzekeringen Algemeen leest u wat u moet doen als u een klacht heeft over (het tot stand komen van) de verzekering. Omdat DAS de juridische hulp uitvoert, gaat de klachtenafhandeling voor deze Rechtsbijstandverzekering anders dan in de Algemene Voorwaarden is beschreven.

#### Heeft u een klacht over de juridische hulp?

Bespreek u deze dan eerst met uw deskundige van DAS. Deze kijkt samen met u hoe hij uw bezwaren weg kan nemen. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u dat schriftelijk laten weten aan DAS. Verstuurt u uw klacht dan naar het volgende adres:

DAS  
t.a.v. Servicemanagement  
Postbus 23000  
1100 DM Amsterdam

U kunt uw klacht ook indienen via de website van DAS: [das.nl/klantenservice](https://das.nl/klantenservice). Hier vindt u ook meer informatie over de klachtenregeling. Bent u niet tevreden over hoe DAS uw klacht oplost? Dan kunt u mogelijk uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of aan de rechter. Het Kifid is toegankelijk voor consumenten en neemt een klacht pas in behandeling nadat u de klachtenregeling van DAS heeft doorlopen.

### 3.8 Hoe gaat DAS om met uw persoonlijke gegevens?

Als u DAS om hulp vraagt, beschikken zij over uw persoonlijke gegevens. Deze gegevens gebruikt DAS om vast te stellen of u recht heeft op hulp en om u hulp te geven. Maar ook om fraude te voorkomen en te bestrijden en voor statistisch onderzoek. DAS houdt zich hierbij aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze code geldt voor alle verzekeraars in Nederland. U kunt deze code nalezen op [verzekeraars.nl](https://verzekeraars.nl).