

Personenautopakketverzekering zakelijk

Polisvoorwaarden

PPZ 01012021

Inleiding

Met de Personenautopakketverzekering wordt de schade vergoed die met uw personenauto aan iemand anders wordt toegebracht. Ook kunt u er voor kiezen om schade aan de personenauto of aanhanger te verzekeren.

Dit zijn de polisvoorwaarden van deze verzekering. Hierin staat onder andere:

- welke regels er gelden;
- wat de verplichtingen van u en ons zijn;
- hoe de premie wordt vastgesteld;
- op welke vergoedingen of hulp u recht heeft;
- wat u moet doen bij schade.

Het is belangrijk dat u deze polisvoorwaarden goed doorleest. Zo weet u precies wat u moet doen en waarop u recht heeft.

Als u een verzekering bij ons afsluit, ontvangt u van ons een polis. Op uw polis staat welke dekkingen u heeft verzekerd. Hierop kan ook staan dat er nog Bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Bewaar uw polis met de daarbij behorende documenten goed.

Hoe leest u deze polisvoorwaarden?

In de inhoudsopgave kunt u het onderwerp vinden waarover u meer wilt lezen. Zo kunt u altijd snel terugvinden wat u zoekt.

Na een uitleg van gebruikte begrippen beschrijven we de Algemene voorwaarden. Dit zijn de voorwaarden die voor de hele verzekering gelden. Daarna beschrijven we de voorwaarden per dekking. Welke dekking u heeft verzekerd staat op uw polis.

Als u wilt weten of wij uw schade vergoeden kijkt u niet alleen naar wat wel verzekerd is, maar is het belangrijk ook te kijken naar wat niet verzekerd is. Ook het eigen risico, de maximum vergoeding of andere bijzonderheden zijn mogelijk van invloed op de hoogte van de uitkering.

Wilt u meer informatie?

Heeft u vragen over deze verzekering? Neemt u dan gerust contact met ons op. U kunt ons bereiken via telefoonnummer +31 (0)528 29 22 92. Is de verzekering gesloten via een tussenpersoon? Neem dan contact op met uw tussenpersoon. Ook op onze website, www.tvm.nl, vindt u uitleg over deze verzekering.



Inhoudsopgave

Uitleg van de gebruikte begrippen	4
Algemene voorwaarden	5
1. Bij wie bent u verzekerd?	5
2. Welke regels zijn er voor het begin en het einde van de verzekering?	5
2.1. Ingangsdatum en verlenging van de verzekering	5
2.2. Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?	5
2.3. Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?	5
3. Mogen wij de verzekering tussentijds wijzigen of beëindigen?	6
3.1. Wijziging van uw verzekering	6
3.2. Bent u het niet eens met de wijzigingen?	6
3.3. Wanneer kunt u de verzekering niet opzeggen?	6
3.4. Beëindiging van uw verzekering	6
4. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?	6
5. Wat kunnen wij doen in geval van fraude?	6
6. Wat kunt u doen bij klachten?	6
7. Wat zijn uw verplichtingen?	7
7.1. Wat verwachten wij van u?	7
7.2. Wat als u zich niet aan de verplichtingen houdt?	7
8. Wat moet u doen bij wijziging van bedrijfsactiviteiten of bij bedrijfsovername?	7
9. Hoe stellen wij de premie vast?	7
9.1. No-claim regeling	7
9.2. No-claim tabel	7
9.3. Welke schaden hebben geen gevolgen voor de no-claimregeling	8
9.4. Regio-korting	8
10. Welke regels gelden er voor de premiebetaling?	8
10.1. Betaling eerste premie	8
10.2. Betaling volgende premies of eventueel eigen risico	8
11. Wat is niet verzekerd?	8
12. Is de schade ook verzekerd onder een andere verzekering?	9
13. Wanneer verhalen wij de betaalde schade?	9
14. In welke landen bent u verzekerd?	9
15. Wat moet u doen bij schade?	9
15.1. Spoedeisende hulp?	9
15.2. Wanneer moet u aangifte doen bij de politie?	9
15.3. Wat moet u doen als u schade heeft?	10
15.4. Wat moet u weten als u schade heeft?	10
15.5. Wie stelt de schade vast?	10
15.6. Wat als u uw auto niet kan gebruiken omdat deze wordt gerepareerd of onderhoud krijgt?	10
16. Hoe is schade door terrorisme geregeld?	10
Waarvoor bent u verzekerd?	11
17. Wettelijke Aansprakelijkheid (WA, schade aan een ander)	11
18. Hulpverlening bij een verkeersongeval	12
19. Casco (schade aan uw personenauto)	12
19.1. Volledig casco en Beperkt casco	13
19.2. Hulpverlening bij pech	15
20. Ongevallen Inzittenden	15
20.1. Uitkeringspercentages bij blijvende invaliditeit	16
20.2. Heeft u een meningsverschil met ons over de hoogte van of het recht op een uitkering?	17
20.3. Wanneer keren wij de schadevergoeding uit?	17
21. Schade Inzittenden	17
22. Rechtsbijstand	18

Uitleg van de gebruikte begrippen

Om deze polisvoorwaarden zo begrijpelijk mogelijk voor u te maken, leggen wij enkele begrippen en woorden uit. Hieronder vindt u de begrippen die voorkomen in deze Algemene Voorwaarden. De begrippen die we gebruiken bij de voorwaarden per dekking worden in dat hoofdstuk apart uitgelegd.

- **Accessoires:** de extra spullen die niet horen tot de standaarduitrusting van de auto, maar later zijn ingebouwd. Spullen die de veiligheid bevorderen zijn ook accessoires.
- **Dagwaarde:** het bedrag dat nodig is om een gelijkwaardige personenauto te kopen direct voor de schade.
- **Dekking:** hierin wordt omschreven tegen welke risico's u of uw spullen verzekerd zijn. Deze verzekering kent verschillende dekkingen.
- **Eigen risico:** dit is het gedeelte van de schade dat wij niet betalen. Als het een schade is aan uw eigen spullen dan krijgt u het schadebedrag min het eigen risico uitgekeerd. Bij schade aan een ander betalen wij die hele schade meestal, maar dan moet u het eigen risico aan ons betalen.
- **Fraude:** er is sprake van fraude wanneer u ons opzettelijk misleidt of probeert te misleiden om een vergoeding of prestatie te krijgen waarop geen recht bestaat. Onder fraude valt ook het op een andere manier voordeel proberen te halen, zonder dat recht bestaat op een vergoeding, uitkering of prestatie of wanneer u ons opzettelijk verkeerde informatie geeft.
- **Gebeurtenis:** de gebeurtenis of met elkaar samenhangende gebeurtenissen waardoor schade of aansprakelijkheid ontstaat.
- **Inzittenden:** de bestuurder en iedereen die met toestemming een zitplaats in de personenauto heeft.
- **Nieuwwaarde:** het bedrag dat nodig is om een nieuwe auto, van dezelfde soort en kwaliteit op het moment van de schade, te kunnen kopen. Bij de nieuwwaarde horen ook de accessoires, afleveringskosten en verwijderingsbijdrage.
- **Pech:** mechanisch of technisch probleem waardoor de personenauto niet meer kan of mag rijden.
- **Personenauto:** het voertuig dat op uw polis staat. Dit is in de uitvoering zoals deze door de fabrikant of importeur in de handel is gebracht. Dit is inclusief alle extra's die nodig zijn om het voertuig in te kunnen zetten zoals in het aanvraagformulier en/of de polis is omschreven. Extra's die de veiligheid bevorderen zoals een gevarendriehoek, verbanddoos, pechlamp, sleepkabel, sjorbanden en brandblusapparaat rekenen wij altijd tot de personenauto. Deze hoeft u niet in de verzekerde waarde mee te nemen.

- **Polis:** de pagina's die horen bij de polisvoorwaarden. Hierop staat hoe u verzekerd bent.
- **Restwaarde:** de dagwaarde van de auto direct na de schade. Deze waarde wordt door de expert vastgesteld.
- **Sanctielijst:** iedere door de Nederlandse overheid, de Europese Unie, de Verenigde Naties of de Verenigde Staten opgestelde lijst van personen en organisaties die onderwerp zijn van sancties.
- **Totaal verlies:** als de herstelkosten meer bedragen dan de dagwaarde van de personenauto vlak voor de beschadiging min de restwaarde. Ook is er sprake van totaal verlies als de herstelkosten meer bedragen dan tweederde van de dagwaarde van de personenauto vlak voor de beschadiging. Diefstal en verduistering zijn ook een vorm van totaal verlies.

Voorbeeld van "totaal verlies"

Als de herstelkosten hoger zijn dan tweederde van de waarde van de personenauto dan vinden wij het niet meer redelijk en verantwoord dat de auto gerepareerd wordt. Daarom beschouwen wij uw auto in zo'n geval als totaal verloren. Met onderstaand voorbeeld zullen we dit verduidelijken.

Dagwaarde personenauto	€ 40.000
Herstelkosten schade	€ 30.000
Restwaarde personenauto na de schade	€ 5.000

De herstelkosten (€ 30.000) zijn hoger dan tweederde van de dagwaarde (€ 26.666). U ontvangt dus niet de herstelkosten (€ 30.000) maar de dagwaarde (€ 40.000) min de restwaarde van de personenauto na de schade (€ 5.000). U ontvangt € 40.000 - € 5.000 is € 35.000.

- **Regelmatige bestuurder:** degene die in de regel de personenauto bestuurt.
- **U/verzekeringnemer:** degene die de verzekeringsovereenkomst met ons heeft afgesloten.
- **Verkeersongeval:** een verkeersongeluk met het verzekerde voertuig, bijvoorbeeld een botsing, een aan- of overrijding, brand, blikseminslag of van de weg raken.
- **Verzekerde:** de verzekeringnemer, de eigenaar, bezitter en houder van de personenauto. En de personen die met uw toestemming de personenauto besturen of erin meerijden.
- **Wij/we/ons:** TVM verzekeringen N.V.

Algemene voorwaarden

In dit hoofdstuk leest u welke voorwaarden voor de hele verzekering gelden. Lees deze dus goed door, zodat u later niet voor verrassingen komt te staan. De basis voor de verzekering zijn de door u verstrekte gegevens.

1. Bij wie bent u verzekerd?

U bent verzekerd bij TVM verzekeringen N.V. (KvK-nummer: 53388992, AFM-nummer: 12040443); www.tvm.nl. Ons adres is: Van Limburg Stirumstraat 250, 7901 AW, Hoogeveen. Ons postadres is: Postbus 130, 7900 AC, Hoogeveen.

Het sluiten van deze verzekering geeft u het recht om het lidmaatschap van de Coöperatie TVM U.A. aan te vragen. Dit is niet mogelijk als de verzekering via een gevolmachtigd agent van TVM loopt of als uw bedrijf niet in Nederland gevestigd is. De Coöperatie TVM U.A. heeft het recht om het lidmaatschap op te zeggen als de verzekering gaat lopen via een gevolmachtigd agent. Een gevolmachtigd agent is iemand of een organisatie die namens ons verzekeringen mag accepteren.

Op deze verzekering is Nederlands recht van toepassing.

2. Welke regels zijn er voor het begin en het einde van de verzekering?

2.1. Ingangsdatum en verlenging van de verzekering

- De verzekering begint op de ingangsdatum die op uw polis staat.
- Op de polis staat ook de contractvervaldatum van uw verzekering. Als u met ons voor deze datum geen nieuwe afspraken maakt wordt de verzekering automatisch voor een periode van twaalf maanden verlengd.
- U heeft geen recht op een vergoeding voor schade dat het gevolg is van een gebeurtenis die is ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering.

2.2. Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?

- U kunt de verzekering op elk moment schriftelijk beëindigen als u met ons na de eerste contracttermijn geen nieuwe afspraken heeft gemaakt. Hiervoor geldt een opzegtermijn van een maand.
- U kunt de verzekering schriftelijk beëindigen per contractvervaldatum als u met ons wel een (nieuwe) contracttermijn heeft afgesproken. In dit geval geldt een opzegtermijn van twee maanden.

2.3. Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

- Wij kunnen de verzekering per contractvervaldatum beëindigen als wij dit twee maanden voor de contractvervaldatum schriftelijk aan u kenbaar maken.

- Wij kunnen de verzekering per direct beëindigen als:
 - u de premie of het eigen risico niet of niet op tijd betaalt;
 - u ons opzettelijk misleidt door bij het afsluiten of tijdens de looptijd van de verzekering onjuiste of te weinig informatie te geven;
 - u bij schade niet de juiste informatie heeft gegeven;
 - uw bedrijfsactiviteiten veranderen;
 - uw bedrijf failliet gaat. Wij verlenen geen dekking vanaf het moment dat u failliet bent verklaard;
 - u van de rechter uw betalingen mag uitstellen (surseance van betaling);
 - uw bedrijf ophoudt te bestaan;
 - vaststaat dat er sprake is van (een poging tot) fraude met deze verzekering of met een andere verzekering bij ons. Wij kunnen dan alle verzekeringen die u bij ons heeft beëindigen op de datum die in de brief staat waarin wij u dit meedelen;
 - u geen belang meer bij de verzekering heeft (zoals bij totaal verlies of bij verkoop van de personenauto). Het is belangrijk dat u dit zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen zeven dagen, aan ons doorgeeft.

Wij betalen u de teveel betaalde premie terug. Dit doen wij niet bij fraude.

- Wij mogen in verband met sanctiewetgeving de verzekering per direct beëindigen als:
 - u voorkomt op een sanctielijst;
 - u een rechtspersoon bent, waarvan een houder van 25% of meer van de aandelen voorkomt op een sanctielijst;
 - u een rechtspersoon bent en onder zeggenschap staat van een persoon (natuurlijk of rechtspersoon) die op de sanctielijst voorkomt. Denk hierbij onder meer aan een bestuurder en/of een commissaris;
 - door de Nederlandse overheid, de Europese Unie, de Verenigde Naties of de Verenigde Staten een sanctie is opgelegd, die ons verbiedt uitvoering te geven aan uw verzekering.
- Wij mogen in verband met sanctiewetgeving de verzekering tussentijds met een opzegtermijn van twee maanden beëindigen als:
 - u geen medewerking verleent aan het vaststellen van de uiteindelijk belanghebbende ('UBO') van uw rechtsvorm, bijvoorbeeld door het niet invullen van een UBO-formulier.

Als voor u één van de bovengenoemde punten geldt, of als er nationale of internationale regels gelden die dit verbieden of beperken, dan:

- verlenen wij geen dekking onder deze verzekering;
- doen wij geen uitkering aan of namens u;
- betalen wij de teveel betaalde of vooruitbetaalde premies niet terug.

Zolang de sancties gelden, kunnen wij hiertoe ook niet worden verplicht.

3. Mogen wij de verzekering tussentijds wijzigen of beëindigen?

3.1. Wijziging van uw verzekering

Wij mogen de premie en/of voorwaarden van uw verzekering tussentijds wijzigen. Tenminste 30 dagen voordat de wijziging ingaat ontvangt u hierover van ons een brief of e-mail.

3.2. Bent u het niet eens met de wijzigingen?

Als u het niet eens bent met de wijzigingen, dan kunt u de verzekering opzeggen. Dat doet u door ons een brief of e-mail te sturen waarin u zegt dat u de verzekering wilt opzeggen. U moet dit doen binnen 30 dagen na de datum die op het bericht staat dat u van ons heeft gekregen over het toepassen van de wijziging. De verzekering eindigt dan op de datum per wanneer de wijziging zou ingaan. Deze datum staat in ons bericht. Als u ons geen brief of e-mail stuurt binnen de termijn van 30 dagen, dan gelden de wijzigingen ook voor u.

3.3. Wanneer kunt u de verzekering niet opzeggen?

U kunt de verzekering niet opzeggen als de wijziging komt door:

- een verandering in de wet- of regelgeving of als deze voortkomt uit rechtspraak;
- een uitbreiding van de dekking;
- een verlaging van de premie;
- een wijziging die in uw voordeel is of voor uw situatie geen gevolgen heeft;
- een aanpassing door indexering.

3.4. Beëindiging van uw verzekering

Het is in ieders belang dat wij onze verplichtingen uit onze dienstverlening in de toekomst ook kunnen blijven nakomen. In bijzondere gevallen kan het noodzakelijk zijn dat wij tussentijds de verzekering beëindigen. Dit doen wij dan in één keer voor een hele groep klanten of verzekeringen op dezelfde manier en hetzelfde moment.

Er kan zich namelijk een situatie voordoen waarin een beëindiging niet kan wachten tot de verzekering verlengd wordt, bijvoorbeeld omdat dat ernstige financiële gevolgen voor ons kan hebben of omdat wetgeving ons daartoe verplicht.

Toelichting:

Bijzondere gevallen zijn bijvoorbeeld dat wij niet of niet tegen redelijke premie ons tegen bepaalde risico's kunnen herverzekeren. Of als wetgeving ons verbiedt bepaalde risico's te verzekeren.

Als wij de verzekering tussentijds gaan beëindigen, dan laten wij u dat vanzelfsprekend altijd van tevoren weten. Per brief of e-mail leggen wij u dan precies uit waarom wij de verzekering tussentijds beëindigen.

4. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Bij de aanvraag van uw verzekering vragen wij om uw persoonsgegevens. Wij zijn een dochteronderneming van de Coöperatie TVM U.A. De Coöperatie TVM U.A. en haar dochterondernemingen delen uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- acceptatie en administratie van uw verzekering;
- behandeling van schade;
- statistisch onderzoek;
- voorkomen en bestrijden van fraude;
- controle aan sanctielijsten;
- marketingactiviteiten;
- preventie- en risicobeheer;
- voldoen aan wet- en regelgeving.

Als u meer wilt weten over privacy en hoe wij uw persoonsgegevens verwerken, klik dan onderaan op onze website op 'cookie- en privacy statement'.

Bij het gebruik van uw persoonsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (zie www.verzekeraars.nl). Daarnaast wisselen wij uw schade- en verzekeringsgegevens uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wij doen dit om een verantwoord beleid te voeren bij schade en acceptatie van verzekeringen en om fraude te bestrijden. Wij houden ons daarbij aan het privacyreglement van het CIS. Wilt u meer weten? Kijkt u dan op www.stichtingcis.nl.

5. Wat kunnen wij doen in geval van fraude?

Bij fraude kunnen wij aangifte doen bij de politie en

- registreren wij uw gegevens in de door de Stichting CIS voor verzekeraars bijgehouden database, bij het fraudeloket van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars en in de interne Gebeurtenisadministratie of het Incidentenregister van TVM verzekeringen;
- worden gemaakte (onderzoeks-)kosten en betaalde schadebedragen op u verhaald;
- als wij de Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling (SODA) hebben ingeschakeld, dan wordt altijd het door de SODA vastgestelde standaard bedrag bij u in rekening gebracht;
- als SODA niet is ingeschakeld kunnen wij de werkelijke gemaakte interne onderzoekskosten bij u in rekening brengen;
- kunnen wij alle verzekeringen die u bij ons heeft beëindigen.

6. Wat kunt u doen bij klachten?

Heeft u een klacht? Neem dan contact met ons op. Als u er met onze medewerker niet uit komt, kunnen wij in overleg met u de klacht voorleggen aan ons interne klachtenbureau. Of u kunt zelf een e-mail sturen naar klachtenloket@tvm.nl. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Legt u dan de klacht voor aan de rechter. Als u een consument bent kunt u uw klacht ook indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, e-mail: info@kifid.nl.

7. Wat zijn uw verplichtingen?

7.1. Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u:

- zich aan de afgesproken regels houdt en aan de voorschriften van de overheid;
- alle informatie doorgeeft die voor de afhandeling van de schade van belang kan zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als een ander aansprakelijk is voor de schade;
- meewerkt om de schade snel en goed te kunnen afhandelen;
- de juiste informatie aan ons geeft bij het afsluiten van de verzekering;
- veranderingen tijdens de looptijd van de verzekering meteen aan ons doorgeeft, zoals:
 - wijziging van bedrijfsactiviteiten;
 - een bedrijfsovername;
- op ons verzoek de originele bewijsstukken stuurt;
- op tijd uw premie en eigen risico betaalt;
- aan ons doorgeeft:
 - als de personenauto langer dan acht weken aaneengesloten buiten Nederland blijft;
 - als u in een verzekeringsjaar meer kilometers gaat afleggen dan wij met u hebben afgesproken. De begrenzing van het aantal kilometers staat op de polis.

7.2. Wat als u zich niet aan de verplichtingen houdt?

Als u zich niet aan de regels houdt kunnen wij hier nadeel van ondervinden. Als wij nadeel ondervinden, dan hebben wij het recht:

- uw schade niet of maar gedeeltelijk betalen;
- de verzekering per direct te beëindigen;
- de premie te verhogen;
- uitkeringen en/of de kosten die wij hebben gemaakt door u te laten terugbetalen.

8. Wat moet u doen bij wijziging van bedrijfsactiviteiten of bij bedrijfsovername?

Een wijziging van bedrijfsactiviteiten of een bedrijfsovername moet u meteen aan ons doorgeven.

Wij informeren u of en zo ja en tegen welke voorwaarden wij de verzekering willen voortzetten. Dit doen we binnen dertig dagen nadat wij de informatie van u hebben ontvangen.

9. Hoe stellen wij de premie vast?

Op uw verzekering kan een no-claim korting van toepassing zijn. Dat betekent dat u korting krijgt op uw premie bij schadevrij rijden. Wij kennen naast een premie met no-claim korting ook de mogelijkheid van een premie zonder no-claim korting. Op de polis staat wat met u is afgesproken.

Bij de premie met no-claim korting wordt de hoogte van de premie voor de dekkingen WA en Casco beïnvloed door het aantal jaren dat u schadevrij heeft gereden.

Wij mogen jaarlijks de te betalen premie aanpassen aan de prijsontwikkelingen. Hiervoor gaan wij uit van de consumentenprijsindex voor huishoudens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

9.1. No-claim regeling

- Bij de start van de verzekering stellen wij de trede en hiermee de korting op de no-claimtabel vast.
- Heeft u een jaar schadevrij gereden? Dan wordt de nieuwe trede naar boven aangepast volgens de no-claimtabel.
- Heeft u in een jaar schade geclaimd die wij hebben betaald? Dan wordt de trede in het nieuwe verzekeringsjaar volgens de no-claimtabel naar beneden aangepast.

9.2. No-claim tabel

Huidige trede	Korting	Hieronder ziet u wat de trede wordt na een verzekeringsjaar:		
		Zonder schade	1 schade	2 schaden
trede 1	0%	trede 2	trede 1	trede 1
trede 2	10%	trede 3	trede 1	trede 1
trede 3	20%	trede 4	trede 1	trede 1
trede 4	25%	trede 5	trede 1	trede 1
trede 5	30%	trede 6	trede 1	trede 1
trede 6	35%	trede 7	trede 1	trede 1
trede 7	40%	trede 8	trede 2	trede 1
trede 8	45%	trede 9	trede 3	trede 1
trede 9	50%	trede 10	trede 4	trede 1
trede 10	55%	trede 11	trede 5	trede 1
trede 11	60%	trede 12	trede 6	trede 1
trede 12	65%	trede 13	trede 7	trede 1
trede 13	70%	trede 14	trede 8	trede 2
trede 14	75%	trede 15	trede 9	trede 3
trede 15	75%	trede 16	trede 10	trede 4
trede 16	75%	trede 17	trede 11	trede 5
trede 17	75%	trede 18	trede 12	trede 6
trede 18	75%	trede 19	trede 13	trede 7
trede 19	75%	trede 20	trede 14	trede 8
trede 20	75%	trede 20	trede 15	trede 9

Bij drie of meer schaden wordt de trede in het nieuwe verzekeringsjaar altijd 1 (dus zonder korting).

Voorbeeld no-claim korting

Stel dat uw huidige trede 10 is. In de tabel kunt u zien dat dit overeen komt met 55% korting op uw premie. Als u na één verzekeringsjaar geen schade heeft veroorzaakt die wij moeten betalen, dan gaat u naar trede 11. Dit komt overeen met 60% korting.

Als wij wel een schade moeten betalen dan gaat u terug naar trede 5. Uw korting op de premie wordt dan verminderd en bedraagt nog 30%.

9.3. Welke schaden hebben geen gevolgen voor de no-claimregeling?

De volgende schaden hebben geen nadelige invloed op uw no-claim:

- de door ons betaalde schadevergoeding volledig is verhaald;
- wij de schade niet kunnen verhalen doordat hierover afspraken zijn gemaakt binnen het Verbond van Verzekeraars. De aansprakelijkheid van de andere partij moet dan wel vaststaan;
- schade die u voor eigen rekening neemt en wij de schadevergoeding van u hebben terug ontvangen. U moet dit binnen één jaar nadat de omvang van de schade aan u is meegedeeld aan ons hebben terugbetaald;
- schaden die verzekerd zijn onder de dekking 'Beperkt casco';
- schade die is ontstaan door het aan of van boord takelen van de auto van een binnenvaartschip of als de schade is ontstaan tijdens de aanwezigheid op het schip;
- hulpverlening bij een verkeersongeval;
- schade die wij op grond van de wet moeten betalen, maar waarbij de bestuurder van de personenauto aan het ontstaan van de schade geen enkel verwijt kan worden gemaakt.

9.4. Regio-korting

Wij kennen meerdere regio's. De hoogte van de premie voor de verzekering kan afhankelijk zijn van de regio waarin u woonachtig bent. Als er sprake is van meerdere regelmatige bestuurders wordt de regio met de hoogste premie aangehouden.

10. Welke regels gelden er voor de premiebetaling?

10.1. Betaling eerste premie

- De verzekering gaat in op de afgesproken datum als u de eerste premie binnen 30 dagen na de notadatum betaalt. Doet u dit niet? Dan gaan we ervan uit dat u de verzekering niet heeft willen afsluiten. U bent dan niet bij ons verzekerd geweest.

10.2. Betaling volgende premies of eventueel eigen risico

- U betaalt de volgende premies binnen 30 dagen na de notadatum. Dit geldt ook voor een eventueel eigen risico dat wij bij u in rekening brengen. Doet u dit niet? Dan sturen we u een betalingsherinnering.
- Betaalt u ook na deze betalingsherinnering niet of niet op tijd?
 - U heeft dan vanaf de vijftiende dag, gerekend vanaf de datum die op deze betalingsherinnering staat, geen dekking meer voor nieuwe schades.
 - Wij mogen in dat geval ook de verzekering beëindigen.
 - Betaalt u alsnog, maar niet op tijd? En hebben wij de verzekering nog niet beëindigd? Dan heeft u weer dekking voor nieuwe schades vanaf de volgende dag nadat wij het geld alsnog hebben ontvangen.
- U blijft altijd verplicht om de premie of in rekening gebracht eigen risico te betalen. Als wij een (gerechtelijke) procedure opstarten voor het bedrag dat u moet betalen, dan komen de bijbehorende (incasso) kosten voor uw rekening.

11. Wat is niet verzekerd?

Wij bieden geen hulp en betalen geen schade als deze is veroorzaakt tijdens of ontstaan door:

- ander gebruik dan uitdrukkelijk is overeengekomen, zoals:
 - (onder) verhuur;
 - betaald vervoer van personen;
 - het geven van rijlessen;
 - deelnemen aan snelheid- of behendigheidswedstrijden en training daarvoor;
 - deelnemen aan manifestaties zoals carnavals- of feestelijke optochten.

Onder feestelijke optochten verstaan wij onder andere kampioensoptochten, bloemencorso's en rondritten met een feestelijk karakter.

Neemt u deel aan een dergelijke optocht, neem dan contact met ons op om de verzekeringsmogelijkheden te bespreken.

- een bestuurder die niet met de personenauto mocht rijden. Hieronder verstaan wij een bestuurder die niet rijbevoegd is of die niet in staat moet worden geacht aan het verkeer deel te kunnen nemen.

Bijvoorbeeld: iemand zonder geldig rijbewijs of met ontzegging van de rijbevoegdheid, of wanneer de bestuurder onder zodanige invloed is van alcohol, drugs of medicijnen dat deze niet in staat moet worden geacht aan het verkeer deel te nemen. Daarvan is in ieder geval sprake als het wettelijk toegestane maximum (promillage/ugl) is overschreden.

Is uw rijbewijs verlopen? Dan bent u wel verzekerd als het vernieuwde rijbewijs zonder keuring of rijtest verkregen kan worden.

- een bestuurder die de personenauto gestolen heeft, of weet dat deze gestolen is;
- een bestuurder die niet mee wil werken aan een adem- of urinetest of bloedproef;
- als de begeleider niet voldoet aan de regels voor 2toDrive (begeleid rijden);
- opzet, voorwaardelijke opzet, roekeloosheid of met goedvinden van een verzekerde;
- fraude.

Er is een situatie dat de hierboven genoemde schade wel verzekerd is. Dat is in het geval als u kunt bewijzen dat u niet van de situatie wist en ook niet wilde dat het gebeurde. En u kon de situatie ook niet voorkomen.

Verder bieden wij geen hulp en betalen geen schade als deze is ontstaan door:

- atoomkernreacties, waaronder wij verstaan: elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusie, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit;
- molest, waaronder wij verstaan:
 - gewapend conflict: elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, gebruikmakend van militaire machtsmiddelen, bestrijden. Hieronder wordt mede verstaan het gewapend optreden van een Vredesmacht van de Verenigde Naties;

- burgeroorlog: een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is;
- opstand: georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag;
- Binnenlandse onlusten: min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen op verschillende plaatsen zich voordoend binnen een staat;
- oproer: een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag;
- milterij: een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van enige gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.
- (bio)chemische, biologische of elektromagnetische wapens;
- inbeslagname door een Nederlandse- of buitenlandse overheid.

Ook vergoeden wij geen schade:

- als de personenauto langer dan acht weken aaneengesloten buiten de landen van de Europese Unie blijft.
- door het gebruik van computers en software met als doel schade te veroorzaken.
- aan zaken waarin volgens nationale of internationale regels niet mag worden gehandeld.
- aan personen, ondernemingen, overheden en andere partijen aan wie dit niet is toegestaan, als gevolg van nationale of internationale afspraken.

12. Is de schade ook verzekerd onder een andere verzekering?

Zijn er andere verzekeringen of regelingen die dezelfde schade ook betalen? Dan verwachten wij van u dat u ons meteen laat weten welke dat zijn.

Wij betalen een schade niet als deze schade op basis van een regeling, wet of een andere verzekering al wordt betaald of als de schade betaald zou worden als deze verzekering bij ons niet zou hebben bestaan.

Als deze verzekering meer dekt dan volgens die regeling, wet of andere verzekering vergoed wordt, vanwege een hogere verzekerde som of verschil in voorwaarden, dan vergoeden wij uitsluitend nog de schade die boven die verzekerde som of die voorwaarden uit gaat. Een eigen risico van die andere verzekering betalen wij niet.

Wij betalen de schade wel als de andere verzekering een ongevallenverzekering is.

13. Wanneer verhalen wij de betaalde schade?

Wij hebben het recht om betaalde schade en gemaakte kosten te verhalen als:

- de bestuurder meer alcohol had gedronken dan wettelijk is toegestaan;
- de bestuurder onder invloed was van een opwekkende of verdovende stof of geneesmiddelen. Dit geldt niet als het gebruik op advies van een arts is, tenzij de bestuurder er mee bekend kon zijn dat de stof of het geneesmiddel de rijvaardigheid kan beïnvloeden;

- de bestuurder geen geldig rijbewijs had;
- de bestuurder of verzekerde met opzet of door roekeloos gedrag (mede) schade heeft veroorzaakt;
- de verzekerde het goed vond dat er schade ontstond;
- er om een andere reden geen dekking bestaat;
- iemand zonder uw toestemming gebruik heeft gemaakt van de personenauto. Dan verhalen wij de schade op de persoon die gebruik heeft gemaakt van de auto;
- een ander aansprakelijk is. Dan verhalen wij de betaalde schade op die ander.

14. In welke landen bent u verzekerd?

Voor Wettelijke Aansprakelijkheid (WA) bent u verzekerd in de landen waarvoor uw groene kaart (Internationale Motorrijtuigenverzekeringskaart) geldig is. Voor de overige dekkingen geldt hetzelfde dekkingengebied, maar is er geen dekking ten oosten van de geologische oost/west waterscheiding in het Oeralgebergte en de loop van de rivier de Oeral vanuit het Oeralgebergte tot de Kaspische Zee.

Als er voor een land een grensverzekering verplicht is, moet u daarvan gebruik maken. De dekking van de grensverzekering gaat voor de dekking van deze personenautoverzekering.

15. Wat moet u doen bij schade?

Schade moet u zo snel mogelijk aan ons doorgeven, uiterlijk binnen drie dagen. Dit kan op de volgende manieren:

- | | |
|---------------|---|
| • Internet | www.mijntvm.nl |
| • Telefonisch | +31 (0)528 29 27 00 |
| • E-mail | smd@tvm.nl |
| • Post | TVM verzekeringen
Antwoordnummer 70
7900 VB Hoogeveen |

Bij diefstal moet u altijd direct telefonisch contact opnemen met TVM assistance: +31 (0)528 29 29 11.

Daarna stuurt u het schadeaangifteformulier binnen zeven dagen na de melding volledig ingevuld naar ons toe.

15.1. Spoedeisende hulp

Heeft u direct hulp nodig? Bel dan met TVM assistance: +31 (0)528 29 29 11 (dag en nacht bereikbaar).

Voorbeelden van directe hulp (afhankelijk van uw dekking) zijn:

- Berging;
- Repatriëring;
- Diefstal van uw voertuig;
- Persoonlijke hulp bij een verkeersongeval.

15.2. Wanneer moet u aangifte doen bij de politie?

Bij diefstal, (in-)braak, verduistering, vandalisme of vermissing moet u direct contact opnemen met de politie en aangifte doen. Het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VbV) zal door TVM worden ingeschakeld voor het terugvinden van de personenauto.

15.3. Wat moet u doen als u schade heeft?

Wij verwachten dat u:

- alle informatie doorgeeft die voor de afhandeling van de schade van belang kan zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als er een ander aansprakelijk is voor de schade;
- meewerkt om de schade snel en goed te kunnen afhandelen;
- op ons verzoek de originele bewijsstukken stuurt;
- alle documenten die te maken hebben met de schade zo snel mogelijk naar ons toestuurt;
- geen toezeggingen doet, verklaringen aflegt of handelingen verricht over het vergoeden van schade.

Als u zich niet aan deze regels houdt, kunnen wij hier nadeel van ondervinden. Dan hebben wij het recht uw schade niet of maar gedeeltelijk te betalen. In artikel 7.2. 'Wat als u zich niet aan de verplichtingen houdt?' leest u welke gevolgen dit nog meer voor u kan hebben.

15.4. Wat moet u weten als u schade heeft?

- Wij kunnen een raadsman inschakelen als er tegen een verzekerde een strafvervolging wordt ingesteld.
- Als u een schade meldt, machtigt u ons automatisch om deze schade namens u te behandelen.
- Wij mogen rechtstreeks aan de uitkeringsgerechtigde betalen.

15.5. Wie stelt de schade vast?

- Voor het vaststellen van uw schade kunnen wij een expert inschakelen. De kosten hiervoor zijn voor onze rekening.
- Als u het niet eens bent met de schadevaststelling van de expert dan mag u zelf ook een expert inschakelen. De kosten hiervan moet u eerst zelf betalen.
- De reden voor het inschakelen van uw eigen expert moet wel redelijk zijn. Hiermee bedoelen we dat er een gegronde reden moet zijn om een eigen expert in te schakelen. Zo moeten bijvoorbeeld de kosten van deze expert wel opwegen tegen het door u te verwachten verschil in schadevaststelling.
- De kosten van uw expert worden in ieder geval vergoed tot de hoogte van de kosten van onze expert. Als de kosten van uw expert meer bedragen dan die van onze expert, dan vergoeden wij deze meerdere kosten alleen als deze redelijk zijn.
- Als de twee experts het niet eens kunnen worden, benoemen ze samen een derde expert. Die stelt de omvang van de schade voor u en voor ons bindend vast. De kosten van deze derde expert delen u en wij samen.

15.6. Wat als u uw auto niet kan gebruiken omdat deze wordt gerepareerd of onderhoud krijgt?

Zolang de verzekerde personenauto tijdelijk niet beschikbaar is door reparatie of onderhoud, is de door u gekozen dekking ook geldig voor een gelijkwaardige vervangende personenauto. Deze verzekeringsdekking geldt voor maximaal dertig dagen. U moet de tijdelijke vervanging direct aan ons melden. Als de vervangende personenauto al verzekerd is, geldt deze dekking niet.

16. Hoe is schade door terrorisme geregeld?

Schade door terrorisme vergoeden wij op basis van het Protocol afwikkeling claims en het bijbehorende Clausuleblad terrorismedekking van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). De volledige tekst van het protocol en clausuleblad vindt u op nht.vereende.nl en op de site www.tvm.nl.

Dit betekent dat als u een schade heeft die veroorzaakt is door terrorisme, het zo kan zijn dat niet uw hele schade wordt vergoed.

Waarvoor bent u verzekerd?

In dit hoofdstuk beschrijven we de voorwaarden per dekking. Welke dekking u heeft staat op uw polis.

17. Wettelijke Aansprakelijkheid (WA, schade aan een ander)

Met deze dekking voldoet u aan de regels van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) om uw personenauto te verzekeren. U heeft deze dekking als het op uw polis staat. In onderstaand overzicht staat wat wel en niet verzekerd is.

<p>Wat is verzekerd?</p>	<p>U bent verzekerd als u aansprakelijk bent voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schade aan anderen of hun goederen, die met of door de personenauto wordt veroorzaakt; • schade aan anderen of hun goederen, door of met een meeverzekerde aanhanger. Deze aanhanger moet gekoppeld of losgekoppeld zijn, maar staat nog niet veilig stil buiten het verkeer. Schade veroorzaakt door losgekoppelde aanhangers die wel veilig buiten het verkeer tot stilstaan zijn gekomen, is alleen verzekerd als er geen andere verzekering voor is afgesloten; • schade aan anderen of hun goederen door afvallende lading; • verontreiniging van de bekleding door het kosteloos vervoeren van gewonden.
<p>Wat is niet verzekerd?</p>	<p>U bent niet verzekerd voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schade aan de bestuurder van uw personenauto; • boetes, afkoopsommen en de (gerechtelijke)kosten van een strafproces; • contractuele aansprakelijkheid; • schade aan de lading die de auto vervoerde; • schade door het laden en lossen; • schade veroorzaakt met een gesleept voertuig; • schade veroorzaakt aan een gesleept voertuig en de personen daarin. Of aan de goederen die met het gesleepte voertuig worden vervoerd. <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>De dekking geldt wel voor het slepen van een voertuig als vriendendienst. Hierbij moet het gaan om een defect voertuig dat naar de dichtstbijzijnde garage wordt gesleept en niet ergens anders verzekerd is.</p> </div> <p>In artikel 11. 'Wat is niet verzekerd?' staan wat nog meer niet verzekerd is.</p>
<p>Eigen risico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het eigen risico staat op de polis.
<p>Wat is de maximum vergoeding?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De maximum vergoeding staat op de polis. • Als de wet een hoger verzekerd bedrag voorschrijft, dan bent u verzekerd voor dat hogere bedrag. • Voor schade ontstaan op luchthavens, in gebieden waar vliegtuigen mogen komen, wordt nooit meer vergoed dan de daarvoor geldende wettelijk minimaal voorgeschreven bedragen. • Boven het verzekerde bedrag wordt tot maximaal € 25.000 waarborgsom betaald. Maar alleen als een bevoegde overheidsinstantie een waarborgsom oplegt in verband met een gedekte strafzaak of een verkeersongeval met de verzekerde personenauto. Zodra de borg wordt terugbetaald door de overheidsinstantie, betaalt u deze meteen aan ons terug. • Ook boven het verzekerde bedrag worden vergoed: <ul style="list-style-type: none"> • de kosten van de door ons verleende rechtsbijstand voor een strafproces tegen een verzekerde; • de kosten van rechtsbijstand voor verweer in een burgerlijk proces tegen een verzekerde; • wettelijke rente.
<p>Wat moet u verder nog weten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De werkgever is ook verzekerd. Maar alleen als de werkgever aansprakelijk is op grond van artikel 6:170 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. • De dekking geldt ook voor het slepen van een voertuig als vriendendienst. Hierbij moet het gaan om een defect voertuig dat naar de dichtstbijzijnde garage wordt gesleept en niet ergens anders verzekerd is. • Schade veroorzaakt met de auto op de openbare weg of op eigen terrein aan een ander voertuig van de verzekeringnemer (of degene die de auto permanent in gebruik heeft) is verzekerd. Dit geldt niet als deze schade in een gebouw wordt veroorzaakt.

18. Hulpverlening bij een verkeersongeval

Als uw personenauto voor Wettelijke aansprakelijkheid (WA) is verzekerd dan heeft u deze dekking automatisch. Deze dekking is bedoeld om de verzekerde (bestuurder) bij een verkeersongeval hulp te bieden. In onderstaand overzicht staat wat wel en niet verzekerd is.

Wat is verzekerd binnen Nederland?	<p>U krijgt hulp van een hulpdienst als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de auto door een verkeersongeval niet meer kan rijden; • de bestuurder of inzittenden door dit verkeersongeval de auto niet meer kunnen besturen. <p>De hulp bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • berging en transport van de auto en eventueel gekoppelde aanhanger of caravan naar een adres in Nederland; • vervoer van de inzittenden en hun bagage naar een adres in Nederland.
Wat is verzekerd buiten Nederland?	<p>U krijgt hulp van een hulpdienst als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de auto door een verkeersongeval niet meer kan rijden; • de bestuurder of inzittenden door dit verkeersongeval de auto niet meer kunnen besturen. <p>De hulp bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • berging en transport van de auto en eventueel gekoppelde aanhanger of caravan naar de dichtstbijzijnde garage. <p>Als reparatie ter plaatse redelijkerwijs niet binnen vier dagen mogelijk is dan vergoeden wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het transport van de auto en aanhanger of caravan naar een adres in Nederland; • de kosten van openbaar vervoer van bagage en inzittenden naar een adres in Nederland.
Wat is niet verzekerd?	<p>Niet verzekerd zijn hulp en/of kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zonder toestemming van ons; • als de auto vast komt te zitten zonder dat er sprake is van botsen, stoten of omslaan; • bij pech. <p>In artikel 11. 'Wat is niet verzekerd?' staat wat nog meer niet verzekerd is.</p>
Eigen risico	Geen
Wat is de maximum vergoeding?	Hulp en kosten worden vergoed tot maximaal de dagwaarde van de personenauto.








19. Casco (schade aan uw personenauto)

In dit hoofdstuk worden de casco dekkingen beschreven. Op uw polis staat of u één van deze dekkingen heeft. Deze dekkingen zijn opgenomen in een overzicht. De dekkingen zijn:

Begrippen	<ul style="list-style-type: none"> • Averij grosse: dit is een bijdrage in de kosten die gemaakt moet worden in een noodsituatie tijdens transport met een schip. • Autopapieren/tolkastjes: dit zijn het kentekenbewijs, het rijbewijs, in het buitenland benodigde autopapieren/vignetten en on-board units voor tolheffing.
------------------	--

19.1. Volledig casco en Beperkt casco

Hiermee bent u verzekerd voor schade aan uw personenauto. In onderstaande tabel staat tegen welke oorzaken uw personenauto verzekerd is. Welke dekking u heeft staat op de polis.

Wat is verzekerd?	Dekking	
	Beperkt casco	Volledig casco
<ul style="list-style-type: none"> • Brand • Explosie • Zelfontbranding • Kortsluiting <p>Deze oorzaken zijn ook verzekerd als dit het gevolg is van eigen gebrek.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blikseminslag 		
<ul style="list-style-type: none"> • Diefstal van de auto of delen daarvan • (In)braak • Joyriding • Verduistering of poging daartoe <p>Voor deze oorzaken geldt dat ook de schade aan de auto tijdens het rijden hiermee is verzekerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het vervangen van de autosloten als de sleutels van het voertuig onder geweld, bedreiging van geweld of na een inbraak uit een goed afgesloten gebouw zijn gestolen. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Botsen met wild vogels of loslopende dieren. De schade moet direct door de botsing zijn toegebracht. De gevolgschade na de botsing met een dier is niet verzekerd. Bijvoorbeeld als u na de aanrijding met het dier tegen een boom botst. • In aanraking komen met een luchtvaartuig of delen daarvan. • Overstroming, vloedgolf, hagel, lawine, aardbeving, vulkanische uitbarsting, vallend gesteente, instorting en aardverschuiving. • Het breken of barsten van voor-, zij- en achterrauten en schade door de scherven. Dit is alleen verzekerd als er verder geen schade aan de personenauto is ontstaan. • Storm (dit is een windsnelheid van minstens veertien meter per seconde, windkracht zeven). • Averij grosse. Zie: 'Begrippen' voor een uitleg. • Schade veroorzaakt tijdens het transport van de personenauto. Bijvoorbeeld op een sleepauto. • Vandalisme. 		
<ul style="list-style-type: none"> • (Aanrijdings)schade aan uw personenauto door botsen, stoten, omslaan, van de weg of in het water terecht komen. Dit geldt ook als deze schade een gevolg is van een gebrek in de personenauto zelf. • Het aan en van boord takelen van de auto van een binnenvaartschip. Ook schade ontstaan tijdens de aanwezigheid op het binnenvaartschip is verzekerd; • Alle andere plotseling van buiten komende oorzaken die schade veroorzaken. 		
<p>Wat is niet verzekerd?</p>	<p>Niet verzekerd is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • schade veroorzaakt door bevroering; • schade aan alleen de luchtbanden als er tegelijkertijd geen andere schade aan de personenauto is ontstaan; • schade tijdens het takelen en slepen; • schrammen, krassen of lakschade ontstaan tijdens transport; • slijtage; • mechanische schade door onjuist gebruik; • schade die ontstaat door waardevermindering. <p>In artikel 11. 'Wat is niet verzekerd?' staat wat nog meer niet verzekerd is.</p>	
<p>Eigen risico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dit staat op de polis. Het eigen risico geldt per personenauto en per gebeurtenis. • Er geldt geen eigen risico voor: <ul style="list-style-type: none"> • een bijdrage in Averij grosse; • vervanging van autopapieren/tolkastjes; • het vervangen van sloten na diefstal van de autosleutel; • kosten van bewaking. <p>Ook geldt geen eigen risico bij totaal verlies van de personenauto, behalve als dit het gevolg is van diefstal of verduistering en niet aan de beveiligingsvoorwaarden is voldaan.</p>	

<p>Belangrijk om te weten in geval van schade</p>	<ul style="list-style-type: none"> Wij stellen de schade binnen 30 dagen vast, nadat wij alle gegevens hebben ontvangen. U moet ons twee aaneengesloten werkdagen de gelegenheid geven om de schade op te nemen voordat de reparatie wordt uitgevoerd. U mag zonder onze toestemming vooraf tot € 500 noodreparaties laten uitvoeren. Bij diefstal betalen we de schade na 30 dagen vanaf de dag dat u de diefstal bij ons heeft gemeld. Bij totaal verlies keren wij de schadevergoeding uit nadat het eigendom van de personenauto, inclusief de door ons te vergoeden extra voorzieningen, aan ons of een door ons aan te wijzen partij is overgedragen. Hierbij bent u verplicht om ook de autopapieren (o.a. kentekenbewijzen of card met code), sleutels en andere elektronische middelen om de portieren te openen over te dragen. Bij diefstal of verduistering is de schade de dagwaarde van de personenauto op het moment vlak voor de gebeurtenis. U heeft niet het recht om de beschadigde of gestolen personenauto aan ons over te dragen (te abandonneren). U kunt wettelijke rente vragen vanaf de dag dat dit in een juridische procedure gevorderd wordt. U heeft recht op vervangend vervoer als uw personenauto (binnen Nederland): <ul style="list-style-type: none"> is gestolen of na een verkeersongeval zo beschadigd is dat er niet verder mee gereden kan worden en; geen lease- of huurauto is en; er geen gebruik wordt gemaakt van het vervoer per taxi. De vervangende personenauto is maximaal een middenklasser en de vervanging geldt totdat uw auto is teruggevonden of gerepareerd, maar nooit meer dan vijf dagen. Als u geen gebruik maakt van vervangend vervoer dan heeft u recht op een daggeldvergoeding van € 25 per dag in de periode dat u de auto niet kunt gebruiken totdat de auto is gerepareerd of redelijkerwijs gerepareerd had kunnen zijn. U krijgt de daggeldvergoeding maximaal 10 dagen. Ingeval van diefstal of verduistering ontvangt u de vergoeding tot het moment dat het voertuig is teruggevonden, maar maximaal 30 dagen. Bij de daggeldvergoeding is geen eigen risico van toepassing. <p>Zie ook artikel 15. 'Wat moet u doen bij schade?'</p>													
<p>Wat is de maximum vergoeding per schade?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Wij vergoeden de kosten van reparatie. Deze kosten mogen niet hoger zijn dan de dagwaarde van de personenauto voor de beschadiging min de restwaarde van de personenauto na de beschadiging. Bij totaal verlies betalen wij volgens 'Waardebepaling bij schade' zoals genoemd in onderstaande tabel. Alle vergoedingen worden verminderd met de restwaarde. Bij diefstal en verduistering is er geen restwaarde. Als er nog schade van een oudere datum aanwezig is die niet vakkundig is hersteld, dan wordt deze schade op de vergoeding ingehouden. Voor vast gemonteerde elektronica geldt een maximum van € 500. Als bij de vaststelling van de verzekerde waarde van de personenauto rekening gehouden is met een hoger bedrag, geldt dat bedrag als maximum. Voor het vervangen van autosloten na diefstal van de sleutels geldt een maximum van € 1.000. 													
<p>Waardebepaling bij schade</p>	<ul style="list-style-type: none"> Wij bepalen de waarde van de auto direct voor de beschadiging of het verlies van de auto aan de hand van de nieuwwaarde en of u al dan niet de eerste eigenaar van de auto bent. Is de dagwaarde hoger dan de berekende waarde? Dan houden wij de dagwaarde aan. Deze waardebepaling geldt niet voor lease- en huurauto's. Hiervoor geldt altijd de dagwaarde. 													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Eerste eigenaar</th> <th>Nieuwwaarde</th> <th>Hoogte van de vergoeding</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Ja</td> <td>Minder dan € 35.000</td> <td>Het eerste jaar de nieuwwaarde. Na het eerste jaar geldt vanaf de zevende maand een afschrijving van 1,5% over de eerste € 7.500 en 2% over het meerdere.</td> </tr> <tr> <td>Meer dan € 35.000</td> <td>De eerste zes maanden de nieuwwaarde. Na zes maanden geldt een afschrijving van 1,5% over de eerste € 7.500 en 2% over het meerdere.</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Nee</td> <td>Minder dan € 35.000</td> <td>De eerste zes maanden dat hij in uw bezit is de aanschafwaarde volgens de originele aankoopnota van een bij de Kamer van Koophandel ingeschreven autobedrijf. Na deze zes maanden de dagwaarde.</td> </tr> <tr> <td>Meer dan € 35.000</td> <td>De dagwaarde</td> </tr> </tbody> </table>	Eerste eigenaar	Nieuwwaarde	Hoogte van de vergoeding	Ja	Minder dan € 35.000	Het eerste jaar de nieuwwaarde. Na het eerste jaar geldt vanaf de zevende maand een afschrijving van 1,5% over de eerste € 7.500 en 2% over het meerdere.	Meer dan € 35.000	De eerste zes maanden de nieuwwaarde. Na zes maanden geldt een afschrijving van 1,5% over de eerste € 7.500 en 2% over het meerdere.	Nee	Minder dan € 35.000	De eerste zes maanden dat hij in uw bezit is de aanschafwaarde volgens de originele aankoopnota van een bij de Kamer van Koophandel ingeschreven autobedrijf. Na deze zes maanden de dagwaarde.	Meer dan € 35.000	De dagwaarde	
Eerste eigenaar	Nieuwwaarde	Hoogte van de vergoeding												
Ja	Minder dan € 35.000	Het eerste jaar de nieuwwaarde. Na het eerste jaar geldt vanaf de zevende maand een afschrijving van 1,5% over de eerste € 7.500 en 2% over het meerdere.												
	Meer dan € 35.000	De eerste zes maanden de nieuwwaarde. Na zes maanden geldt een afschrijving van 1,5% over de eerste € 7.500 en 2% over het meerdere.												
Nee	Minder dan € 35.000	De eerste zes maanden dat hij in uw bezit is de aanschafwaarde volgens de originele aankoopnota van een bij de Kamer van Koophandel ingeschreven autobedrijf. Na deze zes maanden de dagwaarde.												
	Meer dan € 35.000	De dagwaarde												
<p>Wat moet u verder nog weten?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Meeverzekerd zijn: <ul style="list-style-type: none"> Vastgemonteerde elektronica, zoals audio-(visuele), telefoon en of navigatieapparatuur. Autopapieren en tolkastjes. 													

19.2. Hulpverlening bij pech

U heeft deze dekking als u de personenauto Volledig casco hebt verzekerd. Deze dekking vergoedt de kosten van hulpverlening buiten Nederland. In onderstaand overzicht staat wat wel en niet verzekerd is.

Wat is verzekerd?	<p>U krijgt hulp als de auto, buiten Nederland, door pech niet meer kan rijden.</p> <p>In dat geval vergoeden wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de kosten van berging en transport naar de dichtstbijzijnde garage; • de kosten van noodhulp langs de weg tot € 125; • de redelijke kosten van bewaking; • het opsturen van noodzakelijke onderdelen. <p>Als reparatie ter plaatse redelijkerwijs niet binnen vier dagen mogelijk is, dan vergoeden wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het transport van de auto naar een adres in Nederland; • de kosten van openbaar vervoer van bagage en inzittenden naar een adres in Nederland.
Wat is niet verzekerd?	<p>Niet verzekerd is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hulp en kosten zonder toestemming van ons; • de kosten van onderdelen. <p>In artikel 11. 'Wat is niet verzekerd?' staat wat nog meer niet verzekerd is.</p>
Wat is de maximum vergoeding?	Hulp en kosten worden vergoed tot maximaal de dagwaarde van de personenauto.

20. Ongevallen Inzittenden

Met deze dekking heeft u voor de inzittenden van de personenauto een ongevallenverzekering. U heeft deze dekking als het op uw polis staat. In onderstaand overzicht staat wat wel en niet verzekerd is.

Wat is verzekerd?	<p>Verzekerd is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • overlijden of blijvende invaliditeit van de inzittenden van de verzekerde auto als gevolg van een verkeersongeval met de verzekerde personenauto. <p>De verzekering geldt ook voor verkeersongevallen die ontstaan tijdens stilstaan, het in- en uitstappen, het tanken en het verrichten van noodreparaties of hulpverlening bij een verkeersongeval waarbij de personenauto betrokken is.</p>
Wat is niet verzekerd?	<p>Niet verzekerd is overlijden of blijvende invaliditeit als gevolg van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bestaande invaliditeit; • het plegen van een misdrijf of erbij betrokken zijn; • het ontstaan van een verkeersongeval door een ziekte van verzekerde. Als de ziekte het gevolg is van een eerder verkeersongeval dat verzekerd was, dan is het wel verzekerd; • verergering van de gevolgen van het verkeersongeval door ziekte, een geestelijke of lichamelijke afwijking; • psychische aandoeningen. Dit is wel verzekerd als deze het gevolg zijn van hersenletsel door het verkeersongeval; • invaliditeit gekoppeld aan de uitoefening van een specifiek beroep. <p>Ook niet verzekerd is blijvende invaliditeit als de inzittende 70 jaar of ouder is.</p> <p>In artikel 11. 'Wat is niet verzekerd?' staat wat nog meer niet verzekerd is.</p>
Geen recht op uitkering	<ul style="list-style-type: none"> • Geen recht op uitkering bestaat als na drie jaar na het verkeersongeval nog geen melding van het verkeersongeval is gedaan.
Eigen risico	Geen
Wat te doen bij een verkeersongeval?	<ul style="list-style-type: none"> • In het geval van overlijden moet u ons onmiddellijk daarvan op de hoogte brengen en op ons verzoek sectie toestaan. • Bij invaliditeit moet u ons zo snel mogelijk op de hoogte brengen. U moet mee werken aan een geneeskundig onderzoek en de medische behandeling. <p>Zie ook artikel 15. 'Wat moet u doen bij schade?'</p>
Wat is de maximum vergoeding?	<ul style="list-style-type: none"> • Het verzekerd bedrag dat op de polis staat. • Als er meer inzittenden zijn dan het aantal wat op de polis staat, dan wordt voor elke inzittende de uitkering verminderd in verhouding tot het werkelijk aantal inzittenden.

Bijzonderheden

- Bij overlijden door een verkeersongeval keren wij het verzekerde bedrag uit. Overlijdt de verzekerde binnen een jaar na het verkeersongeval? Dan worden de bedragen die voor blijvende invaliditeit zijn uitgekeerd voor dit zelfde verkeersongeval van de uitkering afgetrokken.
- Bij blijvende invaliditeit krijgt u een percentage van het verzekerde bedrag vergoed. Hoe hoog dit percentage is kunt u zien in artikel 20.1.
- Bij blijvende invaliditeit die niet in artikel 20.1 is vermeld, wordt een percentage van het verzekerde bedrag uitgekeerd dat gelijk is aan het percentage van de vastgestelde blijvende invaliditeit. Dit percentage wordt door onze medisch adviseur vastgesteld volgens de maatstaven vastgelegd in de laatste uitgave van de A.M.A. Guide en daar waar mogelijk berekend naar een totaal percentage van de bovenste extremiteit (arm tot in het schoudergewricht) en/of de onderste extremiteit (been tot in het heupgewricht).
- Bij de vaststelling van de blijvende invaliditeit wordt geen rekening gehouden met het beroep van de verzekerde.
- Wij stellen de mate van blijvende invaliditeit vast, zodra de toestand stabiel is (dus niet meer zal verbeteren of verslechteren).
- Is het percentage van de blijvende invaliditeit nog niet vast te stellen omdat deze nog kan veranderen? Dan mogen wij in alle redelijkheid de beslissing over de hoogte van de uitkering uitstellen.
- Zodra wij alle gegevens hebben en er een medische eindtoestand is, zullen wij de hoogte van de uitkering bepalen en aan u doorgeven.
- Als bestaande aandoeningen en/of gebreken de gevolgen van een verkeersongeval vergroten, keren we niet meer uit dan wanneer de verzekerde helemaal valide en gezond zou zijn.
- De uitkering wordt gedaan aan de persoon die het verkeersongeval is overkomen.
- Bij overlijden wordt de uitkering gedaan aan:
 - uw echtgeno(o)t(e) als u op het moment van overlijden bent getrouwd;
 - uw partner, zoals vermeld in het notarieel samenlevingscontract of het 'geregistreerd partnerschap', waarmee u op het moment van overlijden ongehuwd samenwoont.
- Als u op het moment van overlijden geen echtgeno(o)t(e) of partner heeft wordt de uitkering gedaan aan uw wettige erfgenamen; Zijn die er niet, dan keren wij niet uit.

20.1. Uitkeringspercentages bij blijvende invaliditeit

Bij niet volledige invaliditeit ontvangt u een percentage van het bedrag waarvoor u zich heeft verzekerd. In onderstaande tabel leest u de percentages.

Bij volledig (functie)verlies van:

Beide ogen	100%	Een hand	60%
Een oog	30%	Een duim	25%
Als uit deze verzekering volledige uitkering is verleend voor één oog, het andere oog	70%	Een wijsvinger	15%
Het gehoor van beide oren	50%	Een middelvinger	12%
Het gehoor van één oor	20%	Een ringvinger of pink	10%
Als uit deze verzekering volledige uitkering is verleend voor één oor, het andere oor	30%	Een been tot in het heupgewricht	70%
Reuk en/of smaak	10%	Een been tot in het kniegewricht	60%
Een arm tot in het schoudergewricht	75%	Een voet tot in het enkelgewricht	50%
Een arm tot in het ellebooggewricht	67,5%	Een grote teen	5%
Ellebooggewricht	60%	Een andere teen	3%

U ontvangt maximaal 100% van het verzekerde bedrag.

Kunt u een lichaamsdeel nog wel gedeeltelijk gebruiken? Dan ontvangt u een deel van het percentage.

Kunt u meer dan één vinger van de hand niet gebruiken? Dan ontvangt u niet meer dan bij (functie)verlies van de hele hand.

20.2. Heeft u een meningsverschil met ons over de hoogte van of het recht op een uitkering?

Dan wordt er een commissie van drie artsen aangesteld. Eén arts zal door u worden aangewezen en één door ons. Daarna moeten deze twee een derde arts kiezen, voordat zij aan het onderzoek beginnen. Als de eerste twee het niet met elkaar eens worden, dan zal de derde arts een uitspraak doen. Aan deze uitspraak moet iedereen zich houden.

20.3. Wanneer keren wij de schadevergoeding uit?

- Wij doen binnen drie jaren na het verkeersongeval een uitkering voor blijvende invaliditeit. Wij doen de uitkering eerder als kan worden vastgesteld dat de gezondheidssituatie niet meer zal veranderen.
- Overlijdt de verzekerde binnen één jaar na het verkeersongeval en is het overlijden niet het gevolg van het verkeersongeval? Als wij nog geen uitkering hebben gedaan voor blijvende invaliditeit, dan zullen wij deze uitkering ook niet meer doen.
- Overlijdt de verzekerde later dan één jaar na het verkeersongeval en is het overlijden niet het gevolg van het verkeersongeval? Als wij nog geen uitkering hebben gedaan voor blijvende invaliditeit dan zullen wij dit nu wel doen. Wij betalen op basis van de invaliditeit alsof de verzekerde in leven was gebleven.
- Is na één jaar nog geen blijvende invaliditeit vastgesteld? Dan wordt bij de uitkering (na het eerste jaar) het bedrag verhoogd met 3% per jaar.

21. Schade Inzittenden

Met deze dekking heeft u een verzekering die de schade aan de inzittenden van de personenauto door een verkeersongeval vergoedt. U heeft deze dekking als het op uw polis staat. In onderstaand overzicht staat wat wel en niet verzekerd is.

Wat is verzekerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Verzekerd zijn de inzittenden van de personenauto die schade lijden als gevolg van een verkeersongeval. Dit geldt voor: <ul style="list-style-type: none"> • schade door letsel of overlijden; • schade aan de (particuliere) spullen. • Deze dekking geldt ook voor verkeersongevallen ontstaan: <ul style="list-style-type: none"> • tijdens het in- en uitstappen; • tijdens het tanken; • als tijdens de rit noodzakelijke handelingen, controles of reparaties aan de personenauto moeten worden verricht; • als buiten de personenauto eerste hulp wordt verleend bij een ongeval in het verkeer.
Wat is niet verzekerd?	<p>Niet verzekerd is de schade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die niet rechtstreeks het gevolg is van deelname aan het verkeer. <div style="border: 1px solid green; border-radius: 15px; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Met schade die niet rechtstreeks het gevolg is van deelname aan het verkeer bedoelen wij schade ontstaan terwijl niet met de personenauto werd gereden. Bijvoorbeeld tijdens het schoon- en ijsvrij maken van de personenauto.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • waarvoor iemand anders aansprakelijk is. • die verzekerd is op de verplichte Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) of op een soortgelijke buitenlandse verzekering. <p>Ook niet vergoed wordt affectieschade.</p> <p>In artikel 11. 'Wat is niet verzekerd?' staat wat nog meer niet verzekerd is.</p>
Eigen risico	Het eigen risico staat op de polis.
Bij schade	<ul style="list-style-type: none"> • Bij letsel of overlijden wordt de vergoeding bepaald op basis van de betreffende artikelen in het Burgerlijk Wetboek. Als verzekerde buiten Nederland woont, dan zal de schadevaststelling plaatsvinden naar het recht van dat land.
Wat is de maximum vergoeding?	<ul style="list-style-type: none"> • De maximum vergoeding staat op uw polis. • Per verzekeringsjaar zal nooit meer dan tweemaal de maximum vergoeding worden uitgekeerd. • Valt de totale schade hoger uit dan het maximum? Dan verlagen wij de vergoedingen per persoon. Dit doen wij verhoudingsgewijs. • Als verzekerde een zelfstandig ondernemer is, dan wordt de vergoeding voor schade wegens verlies van arbeidsvermogen (per dag) gemaximeerd tot 30% van het maximumdagloon krachtens de WAO/WIA. In totaal zal nooit meer dan 30% van het verlies aan arbeidsvermogen worden vergoed. • Voor schade aan spullen worden de reparatiekosten vergoed tot maximaal de dagwaarde. Als reparatie niet mogelijk is dan vergoeden wij de dagwaarde. • Als verzekerde gebruik maakt van de diensten van een belangenbehartiger, worden deze kosten door ons vergoed tot maximaal de bedragen genoemd in de meest recente PIV-staffel van het Verbond van Verzekeraars.
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> • Alleen personen die rechtstreeks bij het verkeersongeval zijn betrokken kunnen een uitkering krijgen. Ingeval van overlijden ook de nagelaten betrekkingen.

22. Rechtsbijstand

Met deze dekking krijgt u juridische hulp als u betrokken bent bij een aanrijding. U heeft ook recht op rechtsbijstand als u een conflict heeft over aanschaf of onderhoud van de personenauto. U heeft deze dekking als het op uw polis staat. In onderstaand overzicht leest u wat wel en niet verzekerd is.

<p>Begrippen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rechtsbijstand: het behartigen van uw juridische belangen wanneer u een geschil heeft met één of meerdere andere partijen. • Geschil: een conflict waarbij partijen serieus van mening verschillen. • Expert: een erkende deskundige op het betreffende gebied. Deze brengt voor de behandeling van de zaak een rapport uit. • Uitvoeringsinstantie: de partij die de juridische ondersteuning verleent. • Zaak: een onderwerp waarvoor u juridische ondersteuning heeft aangevraagd.
<p>Wat is verzekerd?</p>	<p>Verzekerd is rechtsbijstand voor een geschil dat ontstaat door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deelname aan het verkeer met de personenauto, eventueel met gekoppelde aanhanger. Ook verzekerd is het verhalen van schade veroorzaakt aan de personenauto terwijl deze geparkeerd staat. • vervolging voor 'dood door schuld' of 'letsel door schuld'. • onderhoud van de personenauto binnen Nederland; • reparatie en slepen van de personenauto; • aankoop van een nieuwe personenauto of tweedehands personenauto als deze is gekocht bij een in Nederland gevestigde dealer met schriftelijke garantie.
<p>Wat is niet verzekerd?</p>	<p>Niet verzekerd is rechtsbijstand:</p> <ul style="list-style-type: none"> • als er volgens de uitvoeringsinstantie geen redelijke kans is op succes. In dat geval is er recht op een eenmalig advies; • als u zonder toestemming van de uitvoeringsinstantie kosten maakt voor rechtsbijstand; • voor geschillen over de exploitatie van de personenauto, zoals verhuur, vervoer, lessen en reclame-uitingen; • voor geschillen die bij het afsluiten van de verzekering bij u bekend zijn of geschillen waarvan u kunt verwachten dat deze ontstaan.; • als iemand een vergoeding van u eist voor schade die u zou hebben toegebracht; • als het geschil over belastingen gaat; • voor incasso van vorderingen uit overeenkomst; • voor geschillen met de overheid, zoals boetes, sancties, subsidies en invoerrechten; • gedurende de tijd dat u in faillissement verkeert of wanneer u van de rechter uw betalingen mag uitstellen (dit wordt surseance van betaling genoemd); • als u bewust de wet heeft overtreden of als u in een strafzaak wordt verdacht van opzet. Als later uit het vonnis blijkt dat u volledig wordt vrijgesproken, worden de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand alsnog vergoed; • voor geschillen die gaan over de invordering van een rijbewijs. Als de bestuurder wordt vrijgesproken dan worden de redelijke kosten van rechtsbijstand alsnog vergoed; • als een geschil tussen u en de uitvoeringsinstantie gaat over de uitleg en of uitvoering van deze rechtsbijstandverzekering. Als u in een onherroepelijk vonnis toch gelijk krijgt dan worden de redelijke kosten van rechtsbijstand alsnog vergoed. <p>In artikel 11. 'Wat is niet verzekerd?' staat wat nog meer niet verzekerd is.</p>
<p>Eigen risico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geen eigen risico voor het verhalen van schade en voor strafzaken. • 10% van de advocaatkosten bij overige zaken.
<p>Wat moet u doen voor het krijgen van rechtsbijstand?</p>	<p>Voor het krijgen van rechtsbijstand moet u zo snel mogelijk contact met ons opnemen. De uitvoeringsinstantie die de juridische ondersteuning verleent is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TVM rechtshulp B.V. Adres: Postbus 130, 7900 AC Hoogeveen. Bezoekadres: van Limburg Stirumstraat 250, Hoogeveen. Telefoonnummer: +31 (0)528 29 25 55. <p>U machtigt de uitvoeringsinstantie om namens u alle handelingen te verrichten die nodig zijn.</p>
<p>Wat is de maximum vergoeding?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten van rechtsbijstand door juridisch medewerkers in dienst van de uitvoeringsinstantie worden volledig vergoed. • Voor onderstaande kosten bedraagt de vergoeding maximaal € 50.000 per zaak: <ul style="list-style-type: none"> • de kosten van het inschakelen van deskundigen (waaronder advocaten), proceskosten en kosten van getuigen die u van de rechter moet betalen en de kosten voor het uitvoeren van de rechterlijke uitspraak; • de noodzakelijke reis- en verblijfkosten als u moet verschijnen voor een buitenlandse rechter.

Bijzonderheden

- U mag zich niet bezighouden met de afhandeling van uw geschil zonder toestemming van de uitvoeringsinstantie.
- De uitvoeringsinstantie verleent de rechtsbijstand zelf, maar kan besluiten de behandeling over te dragen aan een advocaat. Deze moet wel gevestigd zijn in het land waarin de zaak dient.
- U kunt zelf de advocaat kiezen aan wie wij de opdracht moeten geven, als:
 - wij een opdracht aan een advocaat geven om uw belangen te behartigen in een gerechtelijke of administratieve procedure;
 - ook de tegenpartij voor rechtsbijstand bij ons verzekerd is en door dezelfde uitvoeringsinstantie moet worden bijgestaan;
- Wilt u tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van advocaat? Dan komen deze kosten alleen voor vergoeding in aanmerking na toestemming van de uitvoeringsinstantie.
- Als wij van mening zijn dat het inschakelen van een deskundige nodig is, zullen wij deze namens u inschakelen. Dit kan bijvoorbeeld een expert zijn voor het maken van een expertiserapport.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door het werk van externe advocaten of deskundigen.
- Is er een blijvend geschil tussen u en de uitvoeringsinstantie over de wijze waarop de juridische bijstand verleend dient te worden?
 - Dan kunt u deze zaak één keer voorleggen aan een onafhankelijke advocaat. Deze mag u kiezen.
 - Wij betalen de kosten hiervan en zullen uw zaak verder behandelen zoals de advocaat adviseert.
 - Mag of kan de uitvoeringsinstantie de zaak niet zelf behandelen? Dan moet u een andere advocaat vragen om de procedure voort te zetten. Deze andere advocaat mag niet werkzaam zijn bij hetzelfde advocatenkantoor als de advocaat die het geschil heeft beoordeeld.
 - Als u in het ongelijk bent gesteld, mag u ook zelf verder gaan met procederen. Dit doet u dan voor eigen rekening.
 - Wint u de zaak daarna alsnog? Dan betalen wij na afloop de gemaakte kosten tot maximaal het verzekerde bedrag.
- Heeft een ander u schade toegebracht? En is het waarschijnlijk dat hij of zij niet in staat is om u deze schade te vergoeden? Dan betaalt de uitvoeringsinstantie deze schade aan u, tot maximaal € 1.250. Het moet dan wel vaststaan dat u recht heeft op deze vergoeding. Ook moet vaststaan dat u de schade niet op een andere manier vergoed kunt krijgen
- Wij behandelen alleen geschillen die gaan over een belang van meer dan € 125. Dit minimumbelang geldt niet voor verkeers- en strafzaken.
- De uitvoeringsinstantie mag de behandeling van een zaak beëindigen en afkopen als het belang van de zaak niet opweegt tegen de kosten van rechtsbijstand die gemaakt moeten worden. U heeft dan recht op een vergoeding van een bedrag dat gelijk is aan het belang van de zaak.



