

HEMA

rechtsbijstandverzekering



The HEMA logo consists of a solid red square with the word "HEMA" written in white, bold, uppercase letters inside it.

HEMA

Bijzondere Voorwaarden rechts- bijstandverzekering

april 2021

welkom bij HEMA!

HEMA maakt het dagelijkse leven leuker en gemakkelijker. Daarom hebben we leesbare Algemene Voorwaarden en Bijzondere Voorwaarden. In deze Bijzondere Voorwaarden staan de afspraken die speciaal voor je rechtsbijstandverzekering gelden. De Algemene Voorwaarden horen bij alle verzekeringen van HEMA. Het is belangrijk om beide voorwaarden goed te lezen. Want ze bepalen de afspraken die wij met elkaar hebben gemaakt.

je en wij

Met 'je' en 'jouw' bedoelen we jou en de andere personen voor wie de verzekering geldt. Met 'wij' en 'we' bedoelen we de verzekeraar Achmea Schadeverzekeringen N.V.

hulp nodig bij een Conflict?

Heb je hulp nodig bij een conflict? Meld dit dan online via onze website www.verzekerbijhema.nl met de knop 'schademelden'. Als je denkt dat je een conflict krijgt, kun je dit direct aan ons melden. Ook al weet je nog niet zeker of je dat conflict ook echt krijgt. Als je direct meldt, kan de *Rechtshulporganisatie* proberen te voorkomen dat de schade groter wordt.

verandert je situatie?

Geef dit meteen aan ons door op www.verzekerbijhema.nl in je online polismap. Bijvoorbeeld als je gaat verhuizen of als je gezinssituatie verandert.

rechtsbijstandverzekering

Binnen de rechtsbijstandverzekering kunt je kiezen voor de volgende dekkingen:

- consument en wonen
- werk en inkomen
- familie en vermogen
- ongeval en verkeer

Je kunt deze dekkingen afzonderlijk van elkaar kiezen of met elkaar combineren.

Je leest in deze voorwaarden hoe je precies verzekerd bent. Schuingedrukte woorden die beginnen met een hoofdletter hebben een bepaalde betekenis en leggen we uit in de begrippenlijst.

We hebben ook Algemene Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden horen bij alle verzekeringen van HEMA. Het is belangrijk om de Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden rechtsbijstandsverzekering goed te lezen. Want ze horen bij elkaar en bepalen samen met de informatie die jij ons gegeven hebt de afspraken die wij met elkaar hebben gemaakt.

HEMA

online polismap

Iedere klant bij HEMA heeft een eigen online polismap. In je online polismap zie je op het verzekeringsoverzicht van je rechtsbijstandverzekering welke dekkingen je hebt gekozen en welke voorwaarden daarbij horen. Via deze map kun je ook een conflict melden.



Inhoud

1.	algemeen	7
1.1.	wie is verzekerd?	7
1.2.	wat is verzekerd?	7
1.3.	voor hoeveel is juridische hulp verzekerd?	8
1.4.	welke kosten worden vergoed?	8
1.5.	wat geldt verder?	9
2.	wat is niet verzekerd?	10
2.1.	wanneer is rechtsbijstand niet verzekerd?	10
2.2.	bij welke conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd?	10
3.	rechtshulp consument en wonen	12
3.1.	waar geldt de dekking consument en wonen?	12
3.2.	vanaf welk moment geldt de dekking consument en wonen?	12
3.3.	in welke situaties zijn conflicten verzekerd als consument?	12
3.4.	in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij wonen?	13
3.5.	bij welke conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd binnen consument en wonen?	14
4.	rechtshulp werk en inkomen	15
4.1.	waar geldt de dekking werk en inkomen?	15
4.2.	vanaf welk moment geldt de dekking werk en inkomen?	15
4.3.	in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij werk?	15
4.4.	in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij inkomen?	16
4.5.	bij welke conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd binnen werk en inkomen?	16
5.	rechtshulp familie en vermogen	17
5.1.	waar geldt de dekking familie en vermogen?	17
5.2.	vanaf welk moment geldt de dekking familie en vermogen?	17
5.3.	in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij familie?	17
5.4.	in welke situaties bent je verzekerd bij vermogen?	18
5.5.	bij welke conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd binnen familie en vermogen?	19

6.	rechtshulp ongeval en verkeer	20
6.1.	waar geldt de dekking bij ongeval en verkeer?	20
6.2.	wie zijn ook verzekerd bij de dekking ongeval en verkeer?	20
6.3.	in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij ongeval?	20
6.4.	in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij verkeer?	20
6.5.	wanneer is rechtsbijstand niet verzekerd binnen de dekking ongeval en verkeer?	21
7.	wanneer mag je zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?	22
7.1.	hoe werkt het als je zelf een advocaat of juridisch deskundige kiest?	22
7.2.	wanneer betaalt je de extra kosten terug aan de <i>Rechtshulporganisatie</i> ?	22
7.3.	wat is het eigen risico bij externe rechtshulp?	22
8.	wat te doen bij een (mogelijk) conflict?	23
8.1.	wanneer meld je een conflict?	23
8.2.	wat verwachten wij van jou bij een conflict?	23
8.3.	wat moet je doen als de <i>Rechtshulporganisatie</i> om extra informatie vraagt?	24
8.4.	wanneer kan de <i>Rechtshulporganisatie</i> de behandeling van een zaak afkopen?	24
8.5.	wat als je onderling met een medeverzekerde een conflict hebt?	24
8.6.	wat als de tegenpartij ook hulp krijgt van de <i>Rechtshulporganisatie</i> ?	24
8.7.	wat als je samen met andere personen een conflict hebt?	24
9.	klachten over een zaak	25
9.1.	wat als je een klacht hebt over de juridische aanpak van de zaak?	25
9.2.	wat als je een andere klacht hebt?	25
10.	wat bedoelen wij met ...?	26

1. algemeen

Hierna lees je hoe je verzekerd bent voor juridische hulp bij (mogelijke) conflicten. Niet alle juridische hulp is verzekerd. In deze Bijzondere Voorwaarden en in de Algemene Voorwaarden staat ook wat niet verzekerd is.

1.1. wie is verzekerd?

De verzekering geldt voor alle personen hieronder.

- de persoon die de verzekering sluit.
- de personen die horen bij de gezinssamenstelling van de persoon die de verzekering sluit. Je gezinssamenstelling vind je in je online polismap
 - voor een gezinssamenstelling met kind(eren) zijn al je kinderen, die van je partner en pleeg- en stiefkinderen verzekerd, maar alleen als zij op hetzelfde adres wonen als degene die de verzekering afsluit. En die kinderen zijn ook verzekerd, als zij niet bij je in huis wonen, maar wel een voltijd studie volgen of in een verpleeghuis verblijven. Zij zijn niet (meer) verzekerd als zij getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben
 - voor een gezinssamenstelling met 2 volwassenen zijn alle personen die onderdeel zijn van je gezin en bij je in huis wonen verzekerd. Maar alleen als deze personen op hetzelfde adres wonen als degene die de verzekering sluit staat ingeschreven. Bijvoorbeeld je partner, maar ook inwonende ouders, schoonouders of een au pair die bij je woont

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

1.2. wat is verzekerd?

Je bent verzekerd voor juridische hulp door de *Rechtshulporganisatie* bij een juridisch conflict of dreigend juridisch conflict. Maar alleen als er een redelijke kans op succes is. En het conflict verzekerd is binnen het onderdeel van de Rechtsbijstandverzekering die je hebt gekozen.

In je online polismap staat welke onderdelen binnen de Rechtsbijstandverzekering je hebt gekozen. In hoofdstuk 3 tot en met 6 van deze voorwaarden lees je voor welke conflicten je verzekerd bent.

1.3. voor hoeveel is juridische hulp verzekerd?

De kosten van de juristen en advocaten van de *Rechtshulporganisatie* en diens netwerk zijn onbeperkt verzekerd.

Voor de overige kosten geldt een maximale vergoeding door de *Rechtshulporganisatie* van:

- maximaal €50.000 per gebeurtenis in de *Europese Unie*, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen of Zwitserland. Behalve bij een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij een advocaat of juridisch deskundige niet wettelijk verplicht is en je zelf kiest voor een andere jurist of advocaat dan diegene die is aangeboden door de *Rechtshulporganisatie*. Dan zijn alle kosten samen verzekerd tot €8.000,- per gebeurtenis
- maximaal €10.000 per gebeurtenis buiten de *Europese Unie*, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen of Zwitserland

Zorgt één gebeurtenis voor meerdere conflicten?. Of is er een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden waardoor er een conflict ontstaat? Dan geldt het maximumbedrag voor al deze conflicten samen.

Bij een gerechtelijke of administratieve procedures waarbij je zelf kiest voor een andere jurist of advocaat dan diegene die is aangeboden door de *Rechtshulporganisatie*, geldt een *Eigen bijdrage* van €250 per conflict.

1.4. welke kosten worden vergoed?

De volgende kosten worden door de *Rechtshulporganisatie* vergoed tot het maximum dat hierboven staat:

- de kosten van een jurist of advocaat die je zelf hebt gekozen en niet diegene is die is aangeboden door de *Rechtshulporganisatie*.. Let op: Om de kosten vergoed te krijgen, mag alleen de *Rechtshulporganisatie* deze namens je inschakelen. Dat mag je dan dus niet zelf doen, maar moet je via de *Rechtshulporganisatie* laten doen
- de kosten van getuigen waarvan de rechter bepaalt dat je die moet betalen
- de proceskosten. Met 'proceskosten' bedoelen wij de kosten van de rechtszaak waarvan de rechter bepaalt dat je die moet betalen, de arbitragekosten en de kosten van bindende adviezen
- reiskosten en verblijfkosten als je, de voor jouw ingeschakelde jurist of advocaat, eventuele getuigen en deskundigen voor jouw zaak in het buitenland voor de rechter moet komen. Maar alleen als je deze kosten van tevoren met de *Rechtshulporganisatie* bespreekt
- de kosten om het vonnis uit te voeren. De *Rechtshulporganisatie* betaalt die kosten gedurende maximaal vijf jaar
- kosten van een deskundigenrapport waarmee de *Rechtshulporganisatie* heeft ingestemd

- kosten van mediation. De *Rechtshulporganisatie* vergoedt alleen de (echtscheidings) mediation die je maakt en niet het gedeelte van de ander. Behalve als je hebt gekozen voor familie en vermogen, dan is echtscheidingmediation verzekerd tot maximaal €3.000 per conflict en voor beide personen samen
- de *Rechtshulporganisatie* betaalt soms voorlopige kosten vooraf. Bijvoorbeeld de kosten om een rechtszaak te mogen beginnen (het griffierecht). Krijg je die kosten terug van ander met wie je een conflict hebt? Dan moet je die aan de *Rechtshulporganisatie* terugbetalen

1.5. wat geldt verder?

Kan de persoon met wie je een conflict hebt zich niet houden aan de beslissing van de rechter om je een geldbedrag te betalen? En is het onmogelijk om dat geldbedrag te verhalen op die persoon? Dan betaalt de *Rechtshulporganisatie* je dat geldbedrag tot maximaal €1.000. Daarna stopt de hulp.

Moet je een waarborgsom betalen voor jouw vrijlating in een strafzaak in het buitenland? Of ingeval van een strafzaak, voor de teruggave van jouw spullen door een buitenlandse overheid? Dan kan de *Rechtshulporganisatie* je een waarborgsom van maximaal €60.000 voorschieten als dit nodig is. De strafzaak waarin of waarbij dat aan de orde is, moet wel gedekt zijn binnen het onderdeel dat je hebt gekozen binnen de Rechtsbijstandverzekering. De waarborgsom moet je onmiddellijk aan de *Rechtshulporganisatie* terugbetalen als de buitenlandse overheid het geld aan je teruggeeft. Ook als je het geld niet van de buitenlandse overheid terugkrijgt, moet je het bedrag aan de *Rechtshulporganisatie* terugbetalen. En wel binnen één jaar nadat de *Rechtshulporganisatie* dit heeft voorgesloten.

2. wat is niet verzekerd?

2.1. wanneer is rechtsbijstand niet verzekerd?

Je bent in de volgende gevallen niet verzekerd voor rechtsbijstand:

- als het conflict niet is gedekt binnen het onderdeel of de onderdelen die je hebt gekozen binnen de Rechtsbijstandverzekering
- als het conflict ontstaat of dreigt te ontstaan voor de ingangsdatum van de dekking die je hebt gekozen. Op het verzekeringsoverzicht in je online polismap staat de ingangsdatum van de dekking
- als je wist of kon weten dat het conflict zou ontstaan bij het afsluiten van de dekking
- zijn er meer oorzaken waardoor het conflict ontstaat? Dan moet de eerste oorzaak na de ingangsdatum van de dekking zijn ontstaan
- als de oorzaak van het conflict ontstaat na het einde van de dekking ben je ook niet verzekerd
- als je iets doet wat nadelig is voor onze *Rechtshulporganisaties* zoals het conflict te laat melden, waardoor de behandeling duurer en/of moeilijker wordt. Bijvoorbeeld als onze *Rechtshulporganisatie* de zaak niet meer zonder een rechter kan oplossen of er door jouw of namens jouw al stappen in de zaak zijn gezet of standpunten zijn ingenomen die nadelig zijn voor de behandeling door de *Rechtshulporganisatie*
- Als je een ander opdracht geeft de zaak namens jouw te behandelen zonder toestemming van de *Rechtshulporganisatie*
- als je niet meewerkt met de *Rechtshulporganisatie* of degene die door hen ten behoeve van jou is ingeschakeld
- als je de waarheid niet vertelt of als je niet alles vertelt aan ons en/of de *Rechtshulporganisatie* of een door hen ingeschakelde jurist, advocaat en/of deskundige
- bij fraude (je geeft ons of de *Rechtshulporganisatie* opzettelijk verkeerde of onvolledige informatie)
- als je opzettelijk iets doet, of je doet opzettelijk niets (bijvoorbeeld in een groep) terwijl je wel iets had moeten doen, waardoor de behoefte aan rechtsbijstand voorspelbaar is. Ook als het niet de bedoeling was om rechtsbijstand te krijgen. Hierbij maakt het niet uit of je alleen was of in een groep

2.2. bij welke conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd?

Je bent niet verzekerd bij de volgende conflicten:

- conflicten, die te maken hebben met industrieel eigendom of intellectueel eigendom. Bijvoorbeeld auteurs-, octrooi- of merkenrecht
- conflicten die te maken hebben met je bedrijf, kantoor of praktijk. Of als je bedrijfsmatig activiteiten onderneemt en het conflict heeft daarmee te maken. Ook conflicten tussen vennoten, partners of aandeelhouders zijn niet verzekerd. Ook als zij vroeger je vennoot, bedrijfsmatig partner of aandeelhouder waren

HEMA

- conflicten die te maken hebben met het bestrijden van verdragen, wetten, regels en besluiten van de overheid die voor iedereen gelden of gaan gelden. Bijvoorbeeld als je het niet eens bent met de grondwet
- als je een conflict hebt met je rechtsbijstandsverzekeraar. Dit is Achmea Schadeverzekeringen N.V. Of als je een conflict hebt met de *Rechtshulporganisatie*. In hoofdstuk 9 lees je wat je kunt doen als je een klacht hebt (geschillenregeling)
- conflicten die te maken hebben met een zelf gekozen advocaat of andere juridisch deskundige, als die wordt betaald door deze verzekering

3. rechtshulp consument en wonen

Heb je gekozen voor consument en wonen en staat dit op het verzekeringsoverzicht van je rechtsbijstandsverzekering in je online polismap? Dan ben je met deze dekking voor rechtsbijstand verzekerd als je een conflict hebt over een situatie waar je als particuliere consument mee te maken kunt krijgen of over je *Woning*. Bijvoorbeeld over iets wat je koopt.

3.1. waar geldt de dekking voor rechtshulp consument en wonen?

consument

De dekking consument geldt in alle landen van de *Europese Unie*, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen en Zwitserland.

- alleen als de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond in 1 van deze landen plaatsvond
- en het conflict valt onder het recht van 1 van deze landen
- en de rechter van datzelfde land is bevoegd
- tuchtzaken zijn alleen verzekerd als de tuchtzaak gaat over een gebeurtenis in *Nederland*. Een medische tuchtzaak is niet verzekerd, daarvoor kunt u de dekking ongeval en verkeer sluiten

Conflicten die te maken hebben met een onrechtmatige daad of onderwijsinstelling zijn over de hele wereld verzekerd.

wonen

De dekking Wonen geldt in alle landen van de *Europese Unie*, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen en Zwitserland.

- alleen als de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond in 1 van deze landen plaatsvond
- en het conflict valt onder het recht van 1 van deze landen
- en de rechter van datzelfde land is bevoegd

3.2. vanaf welk moment geldt de dekking consument en wonen?

Na een wachttijd van 3 maanden vanaf de ingangsdatum van de dekking. Zijn er meer oorzaken waardoor het conflict ontstaat? Dan moet de 1e oorzaak na de wachttijd van de dekking zijn ontstaan. Er geldt nooit een wachttijd bij een conflict over een overeenkomst als deze overeenkomst tijdens de dekking is gesloten. Ook geldt er nooit een wachttijd als de dekking aansluit op een eerdere rechtsbijstandsverzekering en het conflict verzekerd zou zijn onder die bestaande verzekering.

3.3. in welke situaties zijn conflicten verzekerd als consument?

In de volgende situaties zijn conflicten verzekerd als consument:

- als je een conflict hebt dat te maken heeft met een overeenkomst over roerende zaken of diensten. Bijvoorbeeld een conflict over iets wat je hebt gekocht of met een energimaatschappij

- als je een conflict hebt over je aankopen via marktplaats.nl of via een soortgelijk platform
- als je een conflict hebt over je privacy of cybercrime, zoals bijvoorbeeld identiteitsfraude
- je hebt een conflict over schade die veroorzaakt is door een onrechtmatige daad en je wilt dat de daarvoor verantwoordelijke deze schade betaalt. Of een ander wil dat je deze schade betaalt. Omdat hij vindt dat je voor de schade aansprakelijk bent en je aansprakelijkheidsverzekering vergoedt deze schade niet
- je hebt een conflict over de aankoop van een tweedehands motorrijtuig. Maar alleen als je schriftelijke BOVAG-garantie hebt gekregen bij de aankoop. Heb je geen BOVAG-garantie gekregen? Dan krijg je alleen 1 keer juridisch advies
- je hebt een conflict over onderhoud, reparatie, keuring of aanpassing van je motorrijtuig. Maar alleen als het garagebedrijf of de reparateur in *Nederland* is aangesloten bij de BOVAG of FOCWA. Is het garagebedrijf of de reparateur niet aangesloten? Dan krijg je alleen 1 keer juridisch advies
- Je hebt een conflict over onderhoud of reparatie van je vaartuig of luchtvaartuig. Dit is alleen verzekerd als het garagebedrijf of reparateur een officiële dealer is van het merk van je vaartuig of luchtvaartuig
- je hebt een conflict over de vakantie die je hebt geboekt, of over het vervoer naar de reisbestemming of de vakantieaccommodatie
- je hebt een conflict met een school of universiteit. Of een andere erkende onderwijsinstelling
- je hebt een conflict met een vereniging en je bent lid van deze vereniging. Of je wilt lid worden van deze vereniging
- je bent bestuurder van een stichting of vereniging en moet voor schade betalen, omdat iemand vindt dat je persoonlijk deze schade veroorzaakt hebt. Je krijgt deze rechtsbijstand alleen als je geen geld krijgt voor de bestuurdersfunctie. Je bent ook niet verzekerd als je een bestuurder bent van een Vereniging van Eigenaren (VvE)
- je hebt een tuchtzaak. Om een schadevergoeding van een ander te krijgen. Niet verzekerd is een medische tuchtzaak

3.4. in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij wonen?

- je hebt een conflict dat te maken heeft met de woning waar je nu woont en staat ingeschreven. Bijvoorbeeld over huur, verhuur, koop, verkoop, een overeenkomst, burensrecht, leningen, verzekeringen of onteigening van je woning. Of je hebt een conflict met de gemeente over je woning
- je hebt een conflict dat te maken heeft met de woning die je hebt gekocht om binnen 1 jaar in te gaan wonen. Of een woning in aanbouw waar je binnen 3 jaar gaat wonen. Of een stuk bouwgrond waar je binnen vijf jaar gaat wonen. Of je woning die nu nog te koop staat omdat je bent verhuisd naar een volgende woning en dat korter dan 1 jaar geleden is gebeurd
- je hebt een conflict dat te maken heeft met een andere woning dan waar je nu woont

en staat ingeschreven. Maar alleen als die andere woning in je bezit is en staat in de *Europese Unie*, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen of Zwitserland

- je hebt een conflict dat te maken heeft met woonruimte die je kinderen huren. Maar alleen als zij deze woonruimte huren tijdens een voltijdstudie
- je hebt een conflict met de Vereniging van Eigenaren (VvE) waarvan je lid bent

3.5. bij welke conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd binnen de rechtshulp consument en wonen ?

Bij de volgende conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd:

- conflicten die te maken hebben met scheiden of uit elkaar gaan of die te maken hebben met een samenlevingscontract of een geregistreerd partnerschap
- conflicten die te maken hebben met alimentatie, ouderlijk gezag of omgangsregelingen
- conflicten die te maken hebben met de verdeling van vermogen. Bijvoorbeeld bij een erfenis, scheiding of het verbreken van een relatie. Of de verdeling van geld, spullen of pensioen
- conflicten die te maken hebben met beleggingsverzekeringen of -leningen zijn niet verzekerd. Bijvoorbeeld een conflict over een beleggingshypotheek is niet verzekerd
- conflicten die te maken hebben met een situatie bij de woning die al bestond al voordat je de woning kocht, of huurde of ging gebruiken
- conflicten die te maken hebben met vreemdelingenrecht
- conflicten die te maken hebben met erfrecht, personenrecht of familierecht
- conflicten die te maken hebben met belastingen, toeslagen of belastingrecht
- conflicten die te maken hebben met een arbeidsovereenkomst
- conflicten die te maken hebben met studiefinanciering
- conflicten die te maken hebben met vermogensbeheer. Bijvoorbeeld met beleggingen
- conflicten die te maken hebben met een schuld of vordering die je hebt overgenomen. Bijvoorbeeld door een erfenis of als je borg staat voor iemand
- conflicten die te maken hebben met een kansspel. Bijvoorbeeld een loterij of pokeren
- conflicten die te maken hebben met sociale verzekeringen of voorzieningen. Bijvoorbeeld over een uitkering, kindbijslag of over een persoonsgebonden budget
- conflicten die te maken hebben met een arbeidsongeschiktheidsverzekering
- conflicten die te maken hebben met een pensioenverzekering
- conflicten die te maken hebben met schade die je opliep in het verkeer, door een medische fout of bij werk in loondienst
- conflicten die te maken hebben met een verkeersovertreding of verkeersmisdrijf
- conflicten waarbij je samen met anderen moet betalen voor de schade. Maar alleen als die groep personen samen aansprakelijk is voor het hele schadebedrag en iemand uit die groep eist dat je het hele schadebedrag betaalt
- conflicten die te maken hebben met strafrecht, als je wordt verdacht van een strafbaar feit
- conflicten die te maken hebben met de WOZ-waarde van je woning
- conflicten die te maken hebben met zaken die je verhuurt. Behalve voor de verhuur van je woning. Dan is alleen *Zakelijke verhuur van het gebouw* niet verzekerd

4. rechtshulp werk en inkomen

Heb je gekozen voor de rechtshulp werk en inkomen en staat dit op het verzekerings-overzicht van je rechtsbijstandsverzekering in je online polismap? Dan ben je met deze dekking voor rechtsbijstand verzekerd als je een conflict hebt over je werk, je pensioen of je uitkering.

4.1. waar geldt de dekking voor de rechtshulp werk en inkomen?

De dekking voor deze dekking geldt in alle landen van de *Europese Unie*, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen en Zwitserland.

Alleen als de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond in 1 van deze landen plaatsvond. En het conflict valt onder het recht van 1 van deze landen. En de rechter van datzelfde land is bevoegd.

4.2. vanaf welk moment geldt de dekking werk en inkomen?

Na een wachttijd van 3 maanden vanaf de ingangsdatum van de dekking. Zijn er meer oorzaken waardoor het conflict ontstaat? Dan moet de 1e oorzaak na de wachttijd van de dekking zijn ontstaan. Er geldt nooit een wachttijd bij een conflict over een overeenkomst als deze overeenkomst tijdens de dekking is gesloten. Ook geldt er nooit een wachttijd als de dekking aansluit op een eerdere rechtsbijstandverzekering en het conflict verzekerd zou zijn onder die bestaande verzekering. Ook geldt nooit een wachttijd bij letsel of bij een conflict in het verkeer.

4.3. in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij werk?

In de volgende situaties zijn conflicten verzekerd:

- je hebt een conflict over je arbeidsovereenkomst. Bijvoorbeeld over het beëindigen van een arbeidsovereenkomst. Wil je weten of je arbeidsovereenkomst wel of niet klopt met de wet? Dan krijg je maximaal 1 keer juridisch advies
- je hebt een conflict over je aanstelling als ambtenaar. Bijvoorbeeld over het beëindigen van je aanstelling als ambtenaar
- je hebt een conflict over je inkomen in loondienst. Bijvoorbeeld over salaris
- je hebt een conflict over je stageovereenkomst. Maar alleen bij conflicten met het stagebedrijf
- je hebt een conflict over lichamelijke of psychische schade waarbij sprake is van een financieel nadeel voor jou. Maar alleen bij schade die je opliep in loondienst tijdens werktijd. Bijvoorbeeld bij een arbeidsongeval
- je bent bestuurder van het bedrijf waar je een conflict mee hebt. Maar alleen arbeidsrechtelijke conflicten zijn verzekerd
- iemand of een bedrijf vindt dat je beroepsregels hebt overtreden tijdens het uitvoeren van je werk in loondienst. En die persoon begint een tuchtzaak tegen je. Of een klachtenprocedure

4.4. in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij inkomen?

In de volgende situaties zijn conflicten verzekerd:

- je hebt een conflict over je pensioen. Bijvoorbeeld over je pensioenverzekering of pensioenopbouw
- je hebt een conflict over een arbeidsongeschiktheidsverzekering
- je hebt een conflict over sociale verzekeringen of sociale voorzieningen. Bijvoorbeeld over een uitkering, kinderbijslag of persoonsgebonden budget
- je hebt een conflict met de Dienst Uitvoering Onderwijs over studiefinanciering

4.5. bij welke conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd binnen de rechtshulp werk en inkomen?

Bij de volgende conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd:

- conflicten die te maken hebben met vermogensbeheer. Bijvoorbeeld beleggingen en beleggingsverzekeringen
- conflicten, die te maken hebben met het uitlenen van geld door de verzekerde aan anderen
- conflicten, die te maken hebben met een schuld of vordering, die een verzekerde heeft overgenomen. Bijvoorbeeld door een erfenis
- conflicten die te maken hebben met belastingen, toeslagen of belastingrecht
- conflicten die te maken hebben met scheiden of uit elkaar gaan of die te maken hebben met een samenlevingscontract of een geregistreerd partnerschap
- conflicten die te maken hebben met alimentatie, ouderlijk gezag of omgangsregelingen
- conflicten die te maken hebben met de verdeling van vermogen. Bijvoorbeeld bij een erfenis, scheiding of het verbreken van een relatie. Of de verdeling van geld, spullen of pensioen
- conflicten die te maken hebben met strafrecht, als je wordt verdacht van een strafbaar feit

5. rechtshulp familie en vermogen

Heb je gekozen voor de rechtshulp familie en vermogen en staat dit op het verzekeringsoverzicht van je rechtsbijstandsverzekering in je online polismap? Dan ben je met deze dekking voor rechtsbijstand verzekerd als je een conflict hebt over belastingen of een conflict dat te maken heeft met je vermogen. Ook familierecht valt onder deze dekking.

5.1. waar geldt de dekking voor de rechtshulp familie en vermogen?

familie

In alle landen van de *Europese Unie*, het Verenigd Koninkrijk, Zwitserland en Noorwegen.

- alleen als de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond in 1 van deze landen plaatsvond
- en het conflict valt onder het recht van 1 van deze landen
- en de rechter van datzelfde land is bevoegd

vermogen

In *Nederland*.

- alleen als de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond in *Nederland* plaatsvond
- en als het conflict valt onder het recht in *Nederland*
- en als de Nederlandse rechter bevoegd is

5.2. vanaf welk moment geldt de dekking familie en vermogen?

Na een wachttijd van 3 maanden vanaf de ingangsdatum van de dekking. Zijn er meer oorzaken waardoor het conflict ontstaat? Dan moet de 1e oorzaak na de wachttijd van de dekking zijn. Er geldt nooit een wachttijd bij een conflict over een overeenkomst als deze overeenkomst tijdens de dekking is gesloten. Ook geldt nooit een wachttijd als de dekking aansluit op een eerdere rechtsbijstandsverzekering en het conflict verzekerd zou zijn onder die bestaande verzekering.

Bij echtscheidingsmediation geldt een *Wachttijd* van drie jaar nadat je de rechtshulp familie en vermogen hebt afgesloten.

5.3. in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij familie?

In de volgende situaties zijn conflicten verzekerd:

- als je wordt verdacht van strafbaar feit. De *Rechtshulporganisatie* betaalt in dat geval alleen de redelijke kosten van rechtsbijstand achteraf. Dit geldt alleen bij:
 - definitieve vrijspraak van alle strafbare feiten waarvoor je werd vervolgd
 - bij ontslag van rechtsvervolging van alle strafbare feiten waarvoor je werd vervolgd
 - bij onvoorwaardelijke seponering van alle strafbare feiten waarvan je werd verdacht en de officier van justitie besluit je niet te vervolgen

Je moet dit binnen 14 dagen na de uitspraak of besluit melden bij de *Rechtshulporganisatie* en meewerken om deze kosten terug te vragen bij de andere partij. Bijvoorbeeld door het geven van de rekening en urenoverzicht van de advocaat

- je hebt een conflict dat te maken heeft met een erfenis waarbij je erfgenaam bent. Maar alleen als de overledene na de ingangsdatum van deze verzekering is overleden
- je wilt gebruik maken van (chtscheidings)mediation. Je hebt recht op mediation bij een echtscheiding of het verbreken van een samenlevingsovereenkomst. Maar alleen als je minimaal 1 jaar een samenlevingsovereenkomst met elkaar hebt en de *Wachttijd* van 3 jaar is verstreken. Een mediator is een bemiddelaar die in overleg gaat met je en jouw partner. Je krijgt geen andere hulp dan deze mediation bij een conflict over een scheiding. Je krijgt ook geen hulp voor een conflict over alimentatie of als we voor hetzelfde huwelijk of partnerschap al eerder mediation hebben gegeven

Let op! De *Rechtshulporganisatie* vergoedt de kosten van (chtscheidings)mediation tot maximaal € 3.000,- per conflict voor beiden personen samen.

5.4. in welke situaties bent je verzekerd bij vermogen?

De volgende situaties zijn verzekerd:

- voor conflicten die te maken hebben met belastingen, toeslagen en belastingrecht. Maar alleen als je in beroep gaat bij de rechter. En alleen als je al een bezwaarschrift hebt ingediend. En dit bezwaarschrift is afgewezen. En alleen als je deze verzekering al had toen werd besloten over je bezwaarschrift. En alleen als deze verzekering geldt in de periode waarover hij de belasting moet betalen. Of in de periode dat je de toeslag kreeg of juist niet kreeg
- je hebt een conflict dat te maken heeft met aandelen, obligaties, opties. Of andere waardepapieren
- je hebt een conflict dat te maken heeft met beleggingsadvies. Maar alleen als de adviseur is geregistreerd bij het Dutch Securities Institute (DSI)
- je hebt een conflict dat te maken heeft met bemiddeling bij beleggen. Maar alleen als de bemiddelaar is geregistreerd bij het Dutch Securities Institute (DSI)
- je hebt een conflict dat te maken heeft met vermogensbeheer. Maar alleen als de vermogensbeheerder is geregistreerd bij het Dutch Securities Institute (DSI)
- je hebt een conflict dat te maken heeft met een overeenkomst waarbij ook belegd wordt. Bijvoorbeeld een beleggingsverzekering
- je hebt een conflict dat te maken heeft met een lening waarbij ook belegd wordt. Bijvoorbeeld een beleggingsfinanciering

5.5. bij welke conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd binnen de rechtshulp familie en vermogen?

Bij de volgende conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd:

- conflicten die te maken hebben met je woning. Ook de grond en bijgebouwen die daarbij horen
- conflicten die te maken hebben met de WOZ-waarde van je woning of een ander gebouw van jou
- conflicten die te maken hebben met het indienen van een bezwaarschrift bij conflicten die te maken hebben met belastingen, belastingrecht of toeslagen
- conflicten die te maken hebben met een schuld of vordering die je hebt overgenomen. Bijvoorbeeld door een erfenis of een schuldvernieuwing
- conflicten die te maken hebben met zaken die je of een verzekerde verhuurt
- conflicten die te maken hebben met verkeersovertredingen en verkeersmisdrijven
- conflicten die te maken hebben met vreemdelingenrecht
- conflicten die te maken hebben met een kansspel. Bijvoorbeeld een loterij of pokeren
- conflicten die te maken hebben met het uitlenen van geld door de verzekerde aan anderen
- conflicten die te maken hebben met scheiden of uit elkaar gaan of die te maken hebben met een samenlevingscontract of een geregistreerd partnerschap. Behalve voor (echtscheidings)mediation, daarvoor is er wel dekking binnen Familie & Vermogen
- conflicten die te maken hebben met alimentatie, ouderlijk gezag of omgangsregelingen
- conflicten die te maken hebben met de verdeling van vermogen. Bijvoorbeeld bij een scheiding of het uit elkaar gaan of de verdeling van geld, spullen of pensioen

6. rechtshulp ongeval en verkeer

Heb je gekozen voor de rechtshulp ongeval en verkeer en staat dit op het verzekeringsoverzicht van je rechtsbijstandsverzekering in je online polismap? Dan ben je met deze dekking voor rechtsbijstand verzekerd als je een conflict hebt dat te maken heeft met een ongeval, medische fout of het verkeer.

6.1. waar geldt de dekking bij ongeval en verkeer?

Je hebt dekking over de hele wereld.

6.2. wie zijn ook verzekerd bij de dekking ongeval en verkeer?

De dekking geldt ook voor alle personen hieronder:

- de nabestaanden van een verzekerde als de verzekerde door een verkeersongeval overlijdt. En alleen als het verkeersongeval de schuld was van een ander en die ander geen medeverzekerde (zie artikel 1.1) is
- huishoudelijk personeel in dienst van de persoon die de verzekering sluit. Maar alleen tijdens de werkzaamheden bij je thuis
- een passagier in een voer-, vaart- of luchtvaartuig van de verzekerde
- een bestuurder van een voer-, vaart- of luchtvaartuig van de verzekerde, maar alleen als de bestuurder die met toestemming van jou bij zich heeft

6.3. in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij ongeval?

De volgende conflicten zijn verzekerd:

- je hebt een ongevalschade opgelopen buiten het verkeer en je wil dat een ander deze schade betaalt
- je hebt lichamelijke of psychische schade geleden door een medische fout van een erkende arts of specialist. En je wil dat die ander deze schade betaalt. Bijvoorbeeld lichamelijke schade door een fout van een dokter
- je hebt lichamenlijk of psychische schade geleden die is veroorzaakt door werk dat je in loondienst deed. En je kreeg die lichamenlijke of psychische schade pas toen je al gestopt was met werken. Bijvoorbeeld: je kreeg klachten toen je al met pensioen was
- je hebt een medische klacht- of tuchtzaak, zoals een tuchtzaak tegen een erkend ziekenhuis, tegen een erkende arts of tegen een erkende zorgverlener. Bijvoorbeeld een fysiotherapeut. Of je hebt een klacht- of tuchtzaak tegen een erkende zorginstelling. Maar alleen als je lichamenlijke of psychische schade hebt door die fout van een ander en die klacht- of tuchtzaak is bedoeld om een schadevergoeding van die ander te krijgen

6.4. in welke situaties zijn conflicten verzekerd bij verkeer?

De volgende conflicten zijn verzekerd:

- Je hebt een ongeluk gehad als deelnemer in het verkeer. En je wilt dat iemand anders jouw schade die daardoor is ontstaan, betaalt. Bijvoorbeeld schade aan je auto of schade doordat je gewond bent geraakt

- conflict over het invorderen van je rijbewijs of papieren van je motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig
- je wordt verdacht van een verkeersovertreding waarbij je de boete niet administratief kunt afdoen
- je wordt verdacht van een verkeersovertreding of een verkeersmisdrijf waar bij een ander letsel is veroorzaakt. Of waarbij een ander is overleden. Tenzij je het verkeersmisdrijf opzettelijk hebt gepleegd (zie 6.5).

6.5. wanneer is rechtsbijstand niet verzekerd?

Je bent niet verzekerd:

- als je voor de rechter moet komen omdat je het verwijt krijgt opzettelijk een verkeersmisdrijf te hebben gepleegd. Wordt het bewijs voor het opzettelijk plegen van een misdrijf niet geleverd, dan vergoedt de rechtshulporganisatie de kosten van een strafzaak wel. Maar alleen de kosten van een advocaat en andere experts die nodig waren voor de verdediging in de strafzaak
- als je een voertuig of (lucht)vaartuig hebt bestuurd zonder dat je daartoe bevoegd was
- Als je of een andere bestuurder van je voer-, vaar- of luchtvaartuig op grond van de wet niet mocht rijden, varen of vliegen. En je of de andere bestuurder dat toch deed. Bijvoorbeeld als de bestuurder meer alcohol in het bloed of de adem heeft dan wettelijk mag. Of de bestuurder heeft medicijnen of drugs gebruikt die invloed kunnen hebben op de rijvaardigheid
- als je een de afhandeling van een strafbaar feit en/of strafzaak of boete administratief kan afdoen

7. wanneer mag je zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?

Je mag zelf een advocaat of juridische deskundige kiezen als jij en de tegenpartij allebei rechtsbijstand van dezelfde *Rechtshulporganisatie* krijgen. Of als de *Rechtshulporganisatie* vindt dat het voor het te bereiken doel noodzakelijk is om een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren.

7.1. hoe werkt het als je zelf een advocaat of juridisch deskundige kiest?

Je kiest eerst de advocaat of juridisch deskundige. Je betaalt je *Eigen bijdrage*. Daarna geeft de *Rechtshulporganisatie* namens je de opdracht aan deze advocaat of juridisch deskundige. De *Rechtshulporganisatie* vergoedt alleen de redelijke kosten verbonden aan de opdracht. De *Rechtshulporganisatie* betaalt de advocaat of juridisch deskundige tot het maximum verzekerd bedrag aan extra kosten.

7.2. wanneer betaalt je de extra kosten terug aan de *Rechtshulporganisatie*?

Je betaalt de extra kosten aan de *Rechtshulporganisatie* terug als die kosten door een ander betaald worden. De *Rechtshulporganisatie* vergoedt de kosten dan als voorschot. Bijvoorbeeld kosten die op een ander verhaald worden, kosten die door een ander betaald worden of kosten die verrekend worden.

7.3. eigen risico externe rechtshulp

Heb je juridische hulp nodig bij een conflict? En moet er een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd worden? Dan mag je kiezen door wie jij je in die procedure laat bijstaan. Of door een jurist of advocaat in dienst van de *Rechtshulporganisatie*, of door een externe rechtshulpverlener die je zelf hebt gekozen. Bijvoorbeeld een advocaat. Kies je voor een rechtshulpverlener die je zelf hebt gekozen en niet diegene is die is aangeboden door de *Rechtshulporganisatie*, dan moet je een eigen risico van €250,- betalen aan de *Rechtshulporganisatie*. De *Rechtshulporganisatie* verstrekt daarna de opdracht tot behandeling aan de door je uitgekozen rechtshulpverlener. Let op: Je kunt dus niet zelf die opdracht verstrekken in het kader van deze verzekering.

8. wat te doen bij een (mogelijk) conflict?

8.1. wanneer meld je een conflict

Als je denkt dat je een conflict krijgt, moet je dat direct aan ons melden en in ieder geval direct zodra een conflict is ontstaan. Ook al weet je nog niet zeker of je dat conflict ook echt krijgt. Wij werken samen met de onafhankelijke *Rechtshulporganisatie* die op de polis in je online polismap staat. Als je dit direct meld, kan de *Rechtshulporganisatie* proberen te voorkomen dat de schade ontstaat of groter wordt.

8.2. wat verwachten wij van jou bij een conflict?

Vraag je de *Rechtshulporganisatie* om juridische hulp? Dan moet je alles doen in het belang van de oplossing van het conflict dat de *Rechtshulporganisatie* van jou vraagt. En als de *Rechtshulporganisatie* een deskundige heeft ingeschakeld die niet bij de *Rechtshulporganisatie* werkt, moet je ook alles doen in het belang van de oplossing van het conflict wat die deskundige vraagt.

Je moet in ieder geval de volgende dingen doen:

- je geeft alle gegevens en stukken over je conflict aan de *Rechtshulporganisatie*
- je werkt mee om het conflict op te lossen. En je volgt de aanwijzingen van de *Rechtshulporganisatie* op
- als de *Rechtshulporganisatie* dat vraagt, bewijs je dat er een conflict is, hoe groot dat is en wat het opbrengt als je gelijk krijgt
- je moet de *Rechtshulporganisatie* in de gelegenheid stellen om te proberen je conflict met de tegenpartij zonder een procedure op te lossen
- je bewaart alles wat beschadigd is
- je doet aangifte bij een strafbaar feit
- je mag niets doen wat nadelig is voor de *Rechtshulporganisatie* of de schade groter maakt

Heeft de *Rechtshulporganisatie* een deskundige ingeschakeld die niet bij de *Rechtshulporganisatie* werkt? Dan wil de *Rechtshulporganisatie* de stand van zaken over je zaak kunnen volgen. Door het afsluiten van je verzekering geef je de *Rechtshulporganisatie* automatisch toestemming om bij derden informatie over de zaak op te vragen. Als je deze toestemming intrekt dan is er vanaf dat moment geen dekking meer voor het conflict waarvoor je *Rechtshulporganisatie* inschakelde.

Ben je slachtoffer van een misdrijf, en komt er een strafzaak? Dan kun je een schadevergoeding eisen van de tegenpartij. De *Rechtshulporganisatie* probeert dan samen met je de kosten van de juridische hulp te laten betalen door anderen. Ook daar moet je aan meewerken.

8.3. wat moet je doen als de *Rechtshulporganisatie* om extra informatie vraagt?

Als de *Rechtshulporganisatie* je om extra informatie vraagt, stuur je aan de *Rechtshulporganisatie* een verklaring met uitleg over hoe het conflict ontstond. Je stuurt de *Rechtshulporganisatie* alle documenten over het conflict, de oorzaak en de gevolgen. Je kunt jouw stelling onderbouwen met een deskundigenrapport. Je betaalt zelf de kosten voor dit rapport. De *Rechtshulporganisatie* betaalt de redelijke kosten tot het maximum aan extra kosten. Dit doen zij achteraf als het rapport jouw stelling onderbouwt.

8.4. wanneer kan de *Rechtshulporganisatie* de behandeling van een zaak afkopen?

De *Rechtshulporganisatie* kan de behandeling van een zaak afkopen als de kosten van de rechtsbijstand hoger zijn dan de financiële schade. Afkopen betekent dat de *Rechtshulporganisatie* je schadeloos stelt door het betalen van een bedrag ter vergoeding van de door jouw geleden schade. Hierdoor hoeft de *Rechtshulporganisatie* je geen rechtsbijstand meer te verlenen. Je draagt dan jouw vordering aan de *Rechtshulporganisatie* over en werkt aan die overdracht mee.

8.5. wat als je onderling met een medeverzekerde een conflict hebt?

Je krijgt rechtsbijstand als je onderling een conflict hebt met een medeverzekerde (zie artikel 1.1). Als de medeverzekerden een conflict met elkaar hebben, kies je één persoon wie de rechtsbijstand krijgt vanuit deze verzekering.

8.6. wat als de tegenpartij ook hulp krijgt van de *Rechtshulporganisatie*

Je mag zelf een advocaat of juridische deskundige kiezen als je en de tegenpartij allebei rechtsbijstand van dezelfde *Rechtshulporganisatie* krijgen.

8.7. wat als je samen met andere personen een conflict hebt

Heb je een conflict waar meer personen bij betrokken zijn? En je wilt samen met hen actie ondernemen? Dan kan de *Rechtshulporganisatie* je toestemming geven om samen met die anderen één deskundige die niet bij de *Rechtshulporganisatie* werkt in te schakelen. Deze deskundige geeft je en deze andere personen dan samen juridische hulp.

De kosten worden verdeeld over het aantal personen dat belang heeft bij de zaak. De *Rechtshulporganisatie* vergoedt dan jouw deel van de kosten van de juridische hulp aan jouw. Heb je bijvoorbeeld een rechtszaak tegen een bedrijf, en hebben nog 49 anderen belang bij de uitkomst van die rechtszaak? Dan kan de *Rechtshulporganisatie* beslissen om 1/50 van de kosten van de rechtshulp aan je te vergoeden.

9. klachten over een zaak

9.1. wat als je een klacht hebt over de juridische aanpak van de zaak?

Als je een klacht hebt over de juridische aanpak van de zaak door de *Rechtshulporganisatie*, dan kun je het volgende doen:

- stap 1: Je bespreekt je klacht met degene van de *Rechtshulporganisatie* die je zaak behandelt. Hij of zij zal samen met je bekijken welke mogelijkheden er zijn om je bezwaren weg te nemen
- stap 2: Als je ontevreden blijft kun je een klacht indienen bij de *Rechtshulporganisatie*. Je doet dat door een mail, formulier of brief te sturen naar de *Rechtshulporganisatie*. De *Rechtshulporganisatie* moet het meningsverschil dan voor een bindend advies aan een advocaat voorleggen die je samen kiest
- stap 3: Als de *Rechtshulporganisatie* je mail, formulier of brief gekregen heeft, geeft de *Rechtshulporganisatie* alle informatie over het conflict aan de advocaat. Samen met de *Rechtshulporganisatie* stel je de vragen op waar het meningsverschil over gaat. De advocaat beslist dan wie er gelijk heeft. De *Rechtshulporganisatie* moet deze beslissing van de advocaat overnemen. De *Rechtshulporganisatie* moet ook de kosten van deze advocaat betalen
- stap 4: Beslist de advocaat dat je klacht juist is en ben je het eens met de beslissing van de advocaat? Dan moet de *Rechtshulporganisatie* je conflict verder behandelen zoals de advocaat gezegd heeft
- stap 5: Oordeelt de advocaat dat je klacht ten opzichte van de *Rechtshulporganisatie* niet juist is en ben je het niet eens met de beslissing van de advocaat? Dan kun je zelf verder gaan, met een door je in te schakelen rechtshulpverlener. Je moet de kosten daarvoor zelf betalen. Krijg je van uiteindelijk in een gerechtelijke procedure toch gelijk in het conflict waarvoor je een beroep deed op je rechtsbijstandverzekering, dan betaalt de *Rechtshulporganisatie* de kosten van door jouw ingeschakelde rechtshulpverlener aan je terug. De *Rechtshulporganisatie* betaalt alleen de gebruikelijk en redelijke kosten tot maximaal het verzekerde bedrag. Je krijgt dan misschien niet alle kosten terug

Let op! De *Rechtshulporganisatie* betaalt niet de kosten als de advocaat die het bindende advies heeft gegeven de zaak verder afhandelt.

9.2. wat als je een andere klacht hebt?

Heb je andere klachten, bijvoorbeeld een klacht over je HEMA rechtsbijstandverzekering, dan kun je direct bij ons je klacht indienen. Hoe de klachtenregeling werkt, staat in onze algemene voorwaarden.

10. wat bedoelen wij met ...?

Hieronder vind je de omschrijvingen van begrippen die regelmatig in de voorwaarden voorkomen.

Conflict / conflict

Een conflict is een situatie waarin twee of meer partijen tegengestelde opvattingen of wensen hebben, die in de perceptie van deze partijen niet met elkaar verenigbaar zijn en daardoor met elkaar in botsing komen.

Eigen bijdrage

Het deel van de kosten voor juridische hulp die je zelf moet betalen.

Europese Unie

Alle landen die lid zijn van de *Europese Unie*;

Gebeurtenis / gebeurtenis

Een onvoorzien voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en waardoor schade of een conflict ontstaat.

Nederland

Het grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden, dat in West-Europa ligt. Dus niet de overzeese bijzondere gemeenten Bonaire, Sint-Eustatius en Saba;

Rechtshulporganisatie

Dit is de organisatie die de dekking uit de verzekeringsovereenkomst uitvoert en de rechtshulp voor je regelt. Deze organisatie is onafhankelijk van ons. Voor de dekkingen consument en wonen, werk en inkomen en familie en vermogen is de uitvoerende *Rechtshulporganisatie*: Stichting Achmea Rechtsbijstand. Voor de rechtshulp ongeval en verkeer is de uitvoerende *Rechtshulporganisatie* LegalShared B.V.

Je / je / Jouw / jouw

Degene die verzekerd is bij ons. Dat kan degene zijn die de verzekering heeft afgesloten, maar ook de medeverzekerden. Voor wie deze verzekering precies geldt, lees je bij wie is verzekerd en staat ook op jouw polis.

Wachttijd

De periode dat je nog geen recht hebt op juridische hulp. Een geschil ontstaan in deze periode is ook niet verzekerd.

Wij / wij

in deze voorwaarden bedoelen we met 'wij' Achmea Schadeverzekeringen N.V. Je hebt jouw verzekering via HEMA Verzekeringen bij Achmea Schadeverzekeringen N.V. gesloten. Achmea Schadeverzekeringen N.V. staat garant voor de continuïteit van dekkingen en uitkeringen bij schade. Achmea Schadeverzekeringen N.V. staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000606 en beschikt over een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. (DNB).

Zakelijke verhuur van het gebouw

Hiermee bedoelen wij:

- je verhuurt meer dan 2 (vakantie-)woningen van jou of een ander, of
- je verhuurt 4 kamers of meer in een woning van jou of een ander, of
- je verhuurt een woning van jou of een ander als bedrijfs-, kantoor-, of praktijkruimte

rij het leven tegemoet

gelukkig ben je
goed verzekerd

A woman's legs are sticking out of the open top of a yellow convertible car. The car is parked on a beach, and the sun is setting in the background, creating a warm, golden glow. The woman's feet are resting on the car's body. The overall mood is relaxed and carefree.

HEMA