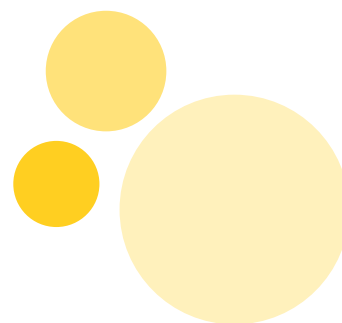


Algemene voorwaarden INretail

Continuïteitsplan Rechtsbijstand

versie AVRB2026.01



Inhoudsopgave

	pag.		pag.
Algemeen	3	11 Vergoeding van de kosten	10
1 Wat bedoelen wij met...?	3	11.1 Interne kosten	10
2 Wat mag u van ons verwachten?	4	11.2 Externe kosten	10
3 Wat verwachten wij van u?	4	12 Vrije keuze rechtshulpverlener	11
4 Zijn er onduidelijkheden ten aanzien van bestaan/omvang van het conflict?	4	13 Meerdere betrokkenen met hetzelfde belang bij het geschil	11
5 In welke volgorde gebruiken wij de voorwaarden?	5	14 Verhaal van kostenverrekening van toegekende vergoedingen	12
6 Begin en einde van de verzekering	5	15 Beide partijen zijn bij ons verzekerd	12
6.1 Wanneer begint uw verzekering?	5	15.1 De tegenpartij is ook bij ons verzekerd	12
6.2 Wachtijd	5	15.2 De tegenpartij is verzekerd op dezelfde verzekering	12
6.3 Hoe lang duurt uw verzekering?	5	16 U pleegt fraude	12
6.4 Wanneer kunt u de verzekering stoppen?	5	17 Geen verdere rechtshulpverlening	12
6.5 Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen?	6	18 BTW	13
7 Premie		19 Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?	13
7.1 Op welk moment betaalt u de premie?	6	19.1 Privacy	13
7.2 Op welke manier betaalt u de premie?	6	20 Geschillenregeling	13
7.3 Wat zijn de gevolgen als u niet op tijd betaalt?	7	20.1 Is de scheidsrechter het met ons eens?	14
8 Wij mogen de premie en de voorwaarden veranderen	7	20.2 Is de scheidsrechter het met u eens?	14
9 In welke landen geldt deze verzekering?	7	21 Klachten	14
10 Waarvoor bent u verzekerd?	7	21.1 Bent u niet tevreden over ons product of onze dienstverlening?	14
10.1 Wat doen wij als u onze hulp gevraagd heeft?	7	21.2 Bent u niet tevreden met onze oplossing?	14
10.2 Is er sprake van een dreigend conflict?	8	22 Welk recht is van toepassing?	14
10.3 Is er sprake van samenhang/-loop van conflicten?	8		
10.4 Welke hulp kunt u krijgen?	8		
10.5 Aan welke eisen moet het conflict altijd voldoen voordat u juridische hulp krijgt?	8		
10.6 Wanneer is uw conflict niet verzekerd?	8		
		Clausuleblad Terrorismedekking	15

Wij vinden het belangrijk dat u precies weet wat u kunt verwachten als u bij ons verzekerd bent. In uw polis staan afspraken tussen u en ons. Dit is de overeenkomst die u met ons sluit. Het is belangrijk dat u uw polisblad en uw polisvoorwaarden goed leest. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

In de polisvoorwaarden vindt u onder andere waar u zich aan dient te houden, maar ook waar wij ons aan moeten houden. Daarnaast vindt u hierin onder meer waar u voor verzekerd bent en wat is uitgesloten van deze verzekering, hoe de verzekering aanvangt en eindigt en hoe er met klachten omgegaan dient te worden.

De polisvoorwaarden van uw rechtsbijstandverzekering bestaan uit twee delen:

- algemene polisvoorwaarden die gelden voor alle onderdelen van uw rechtsbijstandverzekering;
- bijzondere polisvoorwaarden die alleen gelden voor een specifiek onderdeel van de rechtsbijstandverzekering die u heeft afgesloten.

Dit zijn de algemene polisvoorwaarden.

Verandert er iets in uw gegevens?

Uw verzekering is gebaseerd op de gegevens die u ons heeft gegeven toen u deze verzekering afsloot. Kloppen die gegevens niet meer? Geef de veranderingen dan zo snel mogelijk aan ons of aan uw verzekeringsadviseur door. Anders kloppen de afspraken tussen u en ons misschien niet meer.

Hoe geeft u een conflict door?

Heeft u een conflict? Geef dit dan zo snel mogelijk door. Dat kan op verschillende manieren:

- U kunt bellen naar uw verzekeringsadviseur. Het telefoonnummer vindt u op uw polis.
- U kunt het conflict schriftelijk of online doorgeven met een schadeformulier.

Algemeen

1 Wat bedoelen wij met...?

Externe deskundige

Met een externe deskundige bedoelen we iemand die niet in dienst is van Inretail afdeling juridisch advies en die specifieke kennis heeft op een bepaald gebied. Bijvoorbeeld een schade-expert die de schade aan uw auto vaststelt, een medisch adviseur bij een letselschade of een externe rechtshulpverlener (zoals een advocaat).

Fraude

Met fraude bedoelen wij: U vertelt bij aanvang of tijdens de looptijd van uw verzekering of bij melding en tijdens de behandeling van uw conflict doelbewust niet de waarheid of vertelt niet alles:

- Om een (hogere) vergoeding of service van ons te krijgen.
- Of om een verzekering af te sluiten of te houden.

Aevitae neemt altijd maatregelen bij verzekeringsfraude. Aevitae kan bijvoorbeeld uw verzekering beëindigen of de juridische hulp stopzetten. Wilt u meer weten? Op www.aevitae.com kunt u het fraudebeleid van Aevitae nalezen.

Geschil of conflict

Het juridische geschil of het juridisch conflict waarvoor u een beroep doet op deze verzekering.

Nederland

Het in West-Europa gelegen grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden.

Polis

Aevitae heeft voor deze verzekering een polis opgemaakt en die aan u toegestuurd. De polis is een schriftelijk of digitaal bewijs dat u bent verzekerd. De polis bestaat in ieder geval uit uw polisblad, de algemene polisvoorwaarden en de bijzondere polisvoorwaarden. Op uw polisblad leest u onder andere welke algemene en bijzondere polisvoorwaarden en eventuele clausules er op uw verzekering van toepassing zijn. Uw polisblad (met eventuele clausules) en de algemene en bijzondere polisvoorwaarden samen noemen wij 'uw polis'.

Let op: de polisvoorwaarden en clausules die van toepassing zijn op het moment dat het conflict is ontstaan, blijven van toepassing gedurende de hele verdere behandeling van dat conflict

Premie

Het bedrag dat verschuldigd is voor de verzekering.

Rechtsbijstand

Het adviseren ten aanzien van uw rechtspositie en de juridische mogelijkheden, het verlenen van juridische hulp en het betalen van de kosten daarvan, waaronder het voor en namens u optreden inzake een conflict, het behartigen van uw belangen met betrekking tot een juridisch conflict.

Wij communiceren in het Nederlands met u. Dit geldt voor elke vorm van communicatie, zowel telefonisch, schriftelijk als digitaal.

Schade

Het juridisch conflict dat u heeft en waarvoor u een beroep doet op deze verzekering.

Tegenpartij

Met de tegenpartij bedoelen we degene met wie u een conflict heeft.

U

Met u bedoelen we degene die de verzekering heeft afgesloten. Maar ook de andere personen die van deze verzekering gebruik kunnen maken.

Verzekeraar

Eucare Insurance PCC Ltd vanuit haar NLCare Cell.

Eucare Insurance PCC Ltd is een celbedrijf dat onder de Insurance Business Act 1998 bevoegd is om algemene zaken vanuit Malta in Nederland te doen en staat onder toezicht van de Malta Financial Services Authority.

Eucare Insurance PCC Ltd is gevestigd in Floriana, Malta. Zij wordt vertegenwoordigd door gevolmachtigde Aevitae B.V. , te Heerlen.

Wij of Aevitae

Met 'ons', 'we' of 'wij' bedoelen wij Aevitae B.V. Wij werken als gevolmachtigde van de verzekeraar(s) die op het polisblad staat of staan vermeld.

2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen, en dat wij u hulp en bijstand verlenen zoals is afgesproken. Wij helpen u zo snel mogelijk.

3 Wat verwachten wij van u?

Het is belangrijk dat u ons bij het afsluiten van de verzekering juiste en volledige informatie geeft. Dit wordt ook wel de mededelingsplicht genoemd.

Wij verwachten van u dat u zich aan de wet houdt. En dat u er alles aan doet om een conflict te voorkomen.

Heeft u juridische bijstand nodig en doet u een beroep op deze verzekering?

Dan moet u zich aan een aantal afspraken houden:

- Meld het conflict zo snel mogelijk.
Wij kunnen u alleen dan zo goed mogelijk bijstaan en proberen te voorkomen dat het conflict groter of complexer wordt.
- Om een juridische procedure te voorkomen, dient u ons in eerste instantie in de gelegenheid te stellen, alsmede uw medewerking daaraan te verlenen, om voor het conflict een regeling te treffen zonder een gerechtelijke procedure op te starten.
- U werkt met ons en de interne rechtsbijstandverlener en/of met de externe deskundige mee die namens ons voor u is ingeschakeld en voor u werkzaamheden verricht.

Dit betekent, algemeen, dat u:

- A. zich op een juiste manier opstelt tegenover de tegenpartij, ons, de interne rechtsbijstandverleners en de anderen die wij hebben ingeschakeld; en
- B. geen handelingen verricht, c.q. laat verrichten, die de belangen van ons kunnen schaden, zowel in het kader van de uitvoering van de behandeling van uw conflict als in het algemeen. U mag bijvoorbeeld niets doen waardoor de handelingen of kosten voor ons met betrekking tot de behandeling van uw conflict, onnodig groter worden.

Daarnaast wordt van u verwacht dat u met betrekking tot uw conflict:

- C. duidelijk aangeeft waar uw conflict over gaat, wat uw (financieel) belang is en wat u van ons verwacht;
- D. alle juiste en beschikbare informatie verstrekt aan ons die van belang is of kan zijn op het conflict;
- E. toestemming aan ons verleent om informatie van externe deskundigen, zoals advocaten, artsen en politie, te verkrijgen, dan wel deze informatie in te zien;
- F. alle medewerking verleent, ook als het gaat om het verhalen van de kosten van rechtsbijstand op een ander;
- G. alle medewerking verleent aan een verzoek om in een strafzaak als civiele partij op te treden.

Wij behouden ons het recht voor om juridische hulp te weigeren dan wel te staken, indien u uw conflict niet meteen na het ontstaan daarvan meldt of wanneer u bij de rechtshulpverlening onvoldoende meewerkt of het proces juist tegenwerkt.

Houdt u zich niet aan deze afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kunnen wij uw juridische hulp weigeren of staken.

4 Zijn er onduidelijkheden ten aanzien van bestaan/omvang van het conflict?

Het kan zijn dat het niet duidelijk is of er daadwerkelijk een conflict bestaat waarvoor u juridische hulp kunt krijgen op basis van deze verzekering of dat uw (financieel) belang niet voldoende duidelijk is c.q. aanwezig is.

Zijn wij van mening dat er geen recht op dekking bestaat, omdat er geen conflict aanwezig is of uw (financieel) belang niet aangetoond is? En bent u van mening dat hiervan wel sprake is danwel dat uw (financieel) belang wel aanwezig is en u zich op het standpunt stelt dat u recht heb op dekking conform deze verzekering?

U dient dan aan te tonen, middels een rapportage van een externe deskundige

- wat het conflict inhoudt;
- wie het conflict heeft veroorzaakt;
- waardoor het conflict is ontstaan;
- wat daarvan de (financiële) gevolgen zijn voor u.

Indien uit het rapport duidelijk blijkt dat er sprake is van een conflict, dan zullen wij de redelijke(!) kosten van de externe deskundige vergoeden, welke u heeft ingeschakeld teneinde het rapport op te laten stellen. Blijkt uit het rapport echter dat er geen sprake is van een conflict waarvoor u bijstand nodig heeft, of dat u geen belang heeft, dan komen de kosten van deze externe deskundige voor uw eigen rekening.

5 In welke volgorde gebruiken wij de voorwaarden?

De voorwaarden van uw verzekering staan in drie documenten:

1. De polis en alle informatie en clausules die daarop staan.
2. De productvoorwaarden van de verzekering die u heeft afgesloten.
3. Deze Algemene voorwaarden.

Het kan gebeuren dat deze documenten elkaar tegenspreken. In dat geval volgen we de volgende regels:

- Staat er informatie in de clausules en op uw polis die afwijkt van de productvoorwaarden of de Algemene voorwaarden? Dan geldt de informatie op uw polis met de clausules.
- Staat er informatie in de productvoorwaarden die afwijkt van de Algemene voorwaarden? Dan gelden de productvoorwaarden.

6 Begin en einde van de verzekering

Op uw polis staat de ingangsdatum en de verlengingsdatum van de verzekering.

6.1 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op uw polisblad staat.

6.2 Wachtijd

Op het moment dat de verzekering ingaat, geldt er een wachtijd. Een wachtijd is de tijd direct na ingang van de verzekering, waarbinnen u wel verzekerd bent, maar geen aanspraak kunt maken op juridische hulp krachtens deze verzekering. Conflicten die ontstaan gedurende de wachtijd, vallen niet onder de dekking van de verzekering. Hoe lang de wachtijd is, vindt u terug op uw polisblad en in de bijzondere polisvoorwaarden die op uw verzekering van toepassing zijn. De wachtijd geldt ook ten aanzien van onderdelen die u later meeverzekert. Voor later bijverzekerde onderdelen geldt dat de wachtijd begint te lopen op de datum waarop het onderdeel is meeverzekerd.

In de volgende twee gevallen heeft u wel direct recht op juridische hulp:

1. Er is een gebeurtenis tijdens de wachtijd waardoor u een conflict krijgt. En u kunt bewijzen dat u niet wist en ook niet kon weten dat die gebeurtenis zou plaatsvinden.
2. Deze rechtsbijstandverzekering begint meteen na een vorige rechtsbijstandverzekering. En u zou volgens de voorwaarden van die vorige rechtsbijstandverzekering juridische hulp hebben gekregen voor uw conflict.

6.3 Hoe lang duurt uw verzekering?

Als u de verzekering afsluit, spreekt u met ons af hoe lang het contract duurt. Dat kan 1 of 3 jaar zijn. Uw keuze staat op de het polisblad. Na deze periode wordt uw verzekering voor onbepaalde tijd voortgezet, of tot u of wij het contract stoppen.

Maar in drie gevallen stopt de verzekering altijd:

1. Als het verzekerde bedrijf niet meer in Nederland gevestigd is.
2. Als het verzekerde bedrijf failliet is verklaard.
3. Als het verzekerde bedrijf is opgeheven.

6.4 Wanneer kunt u de verzekering stoppen?

U kunt de verzekering alleen stoppen als u het contract met ons heeft afgesloten en als uw naam of de naam van uw bedrijf op uw polisblad staat.

- a. U kunt de verzekering stoppen als het contract afloopt. Stuur ons daarvoor een brief of e-mail waarin u het contract opzegt. U moet de brief minstens 1 maand voor deze datum sturen.

- b. Heeft u een zaak bij ons gemeld? En moeten wij u juridische hulp geven, of uw kosten betalen? Dan kunt u de verzekering stoppen.
 - Dat kunt u doen binnen 1 maand nadat u een zaak bij ons heeft gemeld.
 - De verzekering stopt op de datum die u in uw brief noemt. En als er geen datum in de brief staat, stopt de verzekering minstens 1 maand nadat wij uw brief gekregen hebben.
- c. U kunt de verzekering stoppen als wij de premie of de voorwaarden veranderen. Dat moet u doen binnen 1 maand nadat wij het bericht met de veranderingen hebben gestuurd. De verzekering eindigt dan op de datum dat de aanpassing in zou gaan.

6.5 Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen?

Wij mogen de verzekering in een aantal situaties stoppen of niet verlengen. We doen dat altijd met een brief waarin we het contract opzeggen. Daarbij gelden de volgende regels.

- a. We kunnen de verzekering stoppen of niet verlengen als het contract afloopt, na 1 of 3 jaar. Na afloop van het contract mogen we de verzekering per veranderdatum stoppen. U krijgt de brief minstens 2 maanden voor deze datum.
- b. Heeft u een zaak bij ons gemeld? En moeten wij u juridische hulp geven, of uw kosten betalen? Dat kan een reden zijn dat wij de verzekering willen veranderen of stoppen. Uw lopende zaken behandelen wij nog wel.
 - Als wij uw verzekering dan stoppen of niet verlengen, krijgt u onze brief minstens 2 maanden van tevoren.
 - De verzekering stopt op de datum die wij in onze brief noemen. En als er geen datum in de brief staat, stopt de verzekering 2 maanden nadat u onze brief gekregen heeft. Wij zullen dit niet snel doen. We kijken naar hoeveel zaken u meldt en welk soort zaken u meldt. Dat kan een reden voor ons zijn om uw verzekering te veranderen. We kunnen ook de premie verhogen of een bepaald soort conflict niet meer verzekeren. Uiteindelijk mogen we uw verzekering ook stoppen.
- c. Betaalt u ons de premie niet op tijd, of betaalt u niet de hele premie?
 - Dan krijgt u eerst een brief van ons waarin staat dat u moet betalen.
 - Doet u dit niet, dan kunnen wij besluiten het contract per brief op te zeggen.
 - We stoppen de verzekering op de datum die we in die brief noemen. Die datum is altijd minstens 2 weken nadat u de brief heeft gekregen.
- d. Heeft u ons verkeerde informatie gegeven? En was dat met opzet om ons te misleiden? Of hadden wij nooit een contract met u afgesloten als wij de juiste informatie hadden gekregen? Of behandelt u de tegenpartij, ons of anderen die door de tegenpartij of ons zijn ingeschakeld niet zoals het hoort? U gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend of beledigend. Of u doet iets wat in de samenleving als heel ongepast wordt beschouwd. Dit kunnen redenen zijn dat wij stoppen met de verzekering.
 - Als wij uw verzekering dan stoppen, krijgt u onze brief binnen 2 maanden.
 - We stoppen de verzekering op de datum die we in de brief noemen.

Indien uw verzekering eindigt voordat de einddatum is bereikt, dan betalen wij u de premie terug over de periode waarin de verzekering niet meer van kracht is, onder voorbehoud dat er geen schade heeft plaatsgevonden in de periode tussen de ingangs- of prolongatiedatum en de roymementsdatum. Wij houden op de terugbetaling wel de administratiekosten in.

Wij betalen geen premie terug, als de verzekering eindigt omdat u aan ons onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven.

7 Premie

7.1 Op welk moment betaalt u de premie?

De premie inclusief assurantiebelasting moet u vooraf betalen. Op uw polisblad staat of u de premie per jaar, halfjaar, kwartaal of maand betaalt.

7.2 Op welke manier betaalt u de premie?

De eerste keer dat u betaalt

Op uw polisblad staat de begindatum van deze verzekering. Wij schrijven de premie automatisch af van de rekening van de verzekeringnemer. U heeft hiervoor toestemming gegeven bij het afsluiten van de verzekering. Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet u de premie binnen 30 dagen na de begindatum betaald hebben.

Doet u dat niet? Dan stopt deze verzekering, en dan geldt deze verzekering ook niet voor de eerste 30 dagen na het begin.

De volgende premies

Na de eerste premie zijn er twee mogelijkheden:

1. U krijgt van ons een factuur. Die moet u op tijd betalen, dus vóór de datum die op de factuur staat.

2. U heeft ons laten weten dat u per automatische incasso wilt betalen. In dat geval schrijven wij het bedrag van uw rekening af rond de datum waarop u de premie moet betalen. Wij moeten de premie binnen veertien dagen van uw rekening kunnen afschrijven. U moet er voor zorgen dat er genoeg geld op uw rekening staat.

7.3 Wat zijn de gevolgen als u niet op tijd betaalt?

Betaalt u niet op tijd? Of kunnen wij het bedrag niet van uw rekening afschrijven?

- Dan krijgt u van ons een brief waarin we u waarschuwen voor de gevolgen als u niet betaalt.
- Na de datum op deze brief heeft u nog 14 dagen dekking.
- Na 14 dagen wordt de dekking opgeschort.
- U dient de premie alsnog te betalen.
- De dekking wordt weer van kracht op de dag nadat wij de premie, en eventuele rente en incassokosten, alsnog van u hebben ontvangen.
- Betaalt u een premietermijn niet? Maar de volgende premietermijn wel? Ook dan bent u te laat met betalen en hebt u een betalingsachterstand. Ook dan gelden de gevolgen zoals beschreven in dit artikel.
- Wij kunnen ook de verzekering opzeggen als u na een herinnering nog steeds niet betaalt. U krijgt in zulke gevallen van ons een brief waarin staat op welke dag uw verzekering is beëindigd.

7.4 Eindigt uw verzekering voordat de einddatum is bereikt? Bijvoorbeeld omdat u tussentijds heeft opgezegd?

Dan betalen wij u de premie terug over de periode waarin de verzekering niet meer van kracht is. Wij hebben het recht om hierop administratiekosten in te houden.

Wij betalen geen premie terug als de verzekering eindigt omdat u aan ons onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven.

8 Wij mogen de premie en de voorwaarden veranderen

Wij mogen de premie en de voorwaarden van een verzekering veranderen. Dit doen wij alleen als de verzekering hoort tot een soort of groep verzekeringen.

- Heeft u het contract met ons afgesloten? Dan krijgt u op tijd een brief van ons waarin we de verandering aankondigen.
- Bent u het niet eens met onze verandering? Dan mag u de verzekering stoppen.
- Dat moet u doen binnen 1 maand nadat wij het bericht met de veranderingen hebben gestuurd.
- Hebben wij niets van u gehoord binnen die maand? Dan gaat u automatisch akkoord met de verandering.

Wij mogen de verzekeringspremie ieder jaar verhogen als de kosten stijgen. Deze stijging berekenen wij aan de hand van de consumentenprijsindex voor alle huishoudens. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) stelt deze index vast. In dat geval kunt u uw verzekering niet beëindigen met als reden dat de premie is verhoogd.

9 In welke landen geldt deze verzekering?

Uw verzekering geldt in ieder geval in Nederland. In de bijzondere polisvoorwaarden van deze verzekering staat in welke landen uw verzekering nog meer geldt. U kunt in deze landen alleen hulp krijgen als:

- het recht van één van deze landen geldt voor wat er gebeurd is; én
- de rechter van één van deze landen uw conflict mag behandelen; én
- de tegenpartij gevestigd is in één van deze landen.

In andere landen geldt deze verzekering niet.

10 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor juridische hulp als u zelf partij bent in een juridisch conflict. De conflicten waarvoor we hulp bieden, staan steeds precies in de bijzondere voorwaarden en / of de clausules op uw polisblad. Voor andere conflicten bieden we geen hulp.

10.1 Wat doen wij als u onze hulp gevraagd heeft?

U meldt een conflict. Wat gebeurt er dan? We kijken eerst of u voor uw conflict verzekerd bent. Daarbij bepalen we ook:

- of er een wachttijd is voor uw conflict;
- of het conflict is ontstaan op het moment dat u verzekerd was;

- of de feiten en omstandigheden tot het conflict hebben geleid, ook hebben plaatsgevonden gedurende de looptijd van deze verzekering;
- of u het verzoek om juridische bijstand gedurende de looptijd van deze verzekering heeft ingediend.

10.2 Is er sprake van een dreigend conflict?

Wanneer er nog geen (direct) conflict is, maar dit wel dreigt te ontstaan, heeft u alleen recht op advies. IJ heeft alleen recht op advies over dreigende conflicten, indien het conflict onder de dekking van uw verzekering zou vallen. Dit advies wordt gebaseerd op hetgeen u telefonisch doorgeeft.

10.3 Vraagt u juridische hulp in meerdere conflicten?

Conflicten die met elkaar samenhangen of die voortvloeien uit dezelfde gebeurtenis worden beschouwd als één conflict. Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het conflict. Per polis (en daarmee dus voor de verzekeringnemer en alle verzekerden samen) geldt er voor een conflict één keer het kostenmaximum dat voor dat conflict geldt. Dus niet meerdere keren.

10.4 Welke hulp kunt u krijgen?

Welke juridische hulp u nodig heeft, is hangt af van het conflict dat u heeft. Afhankelijk van de van toepassing zijnde bijzondere polisvoorwaarden, kunt u op basis van deze verzekering, recht hebben op:

- advies met betrekking tot uw rechtspositie en juridische mogelijkheden;
- optreden in en buiten recht, voor en namens u inzake een juridisch conflict;
- opstellen van processtukken (o.a. bezwaar-, beroep- en verzoekschriften, dagvaardingen etc.);
- inschakeling van een advocaat, indien procesvertegenwoordiging is vereist;
- betaling van de rechtshulpverlening, of het voorschieten daarvan. Indien er sprake is van het terugkrijgen van kosten, bijvoorbeeld van de wederpartij, dienen deze kosten aan ons terugbetaald te worden en worden de door ons betaalde kosten gezien als een voorschot;
- nakoming van gerechtelijke uitspraken afdwingen, al dan niet middels tussenkomst van bijv. een deurwaarder.

Zijn de kosten van onze hulp te hoog als u ze vergelijkt met om hoeveel geld uw conflict gaat? Dan kunnen we besluiten uw conflict niet te behandelen, maar wel uw schade te vergoeden. Daarna heeft u geen recht meer op onze juridische hulp voor uw conflict.

10.5 Aan welke eisen moet het conflict altijd voldoen voordat u juridische hulp krijgt?

U krijgt juridische hulp als u die nodig heeft bij een conflict. En als dat een conflict is waarvoor u bij ons verzekerd bent. We hebben een paar eisen voordat we u helpen:

- U wist niet dat u een conflict zou krijgen toen u de verzekering afsloot. En u kon toen ook niet weten dat u een conflict zou krijgen. Of u wist niet dat u een conflict zou krijgen toen u een extra module afsloot, en u kon dat toen ook niet weten.
- Er is altijd een moment waarop een conflict ontstaat. Maar daarvóór gebeuren er dingen die leiden tot een conflict. Dat zijn de gebeurtenissen. De eerste van die gebeurtenissen zien we als de oorzaak van het conflict. Onze eis is dat u deze verzekering of de extra module al had afgesloten en dat daarna pas die eerste gebeurtenis plaatsvond.
- De eerste gebeurtenis én het conflict moeten na het begin van de verzekering plaatsvinden. En vóór de einddatum. Alleen dan krijgt u juridische hulp.

10.6 Wanneer is uw conflict niet verzekerd?

De conflicten waarvoor we hulp bieden, staan steeds precies in deze voorwaarden. U vindt ze in deze Algemene voorwaarden en Bijzondere voorwaarden. Voor andere conflicten bieden we geen hulp. Let op: Heeft u een aansprakelijkheidsverzekering? En kunt u met die verzekering juridische hulp krijgen? Dan hoeven wij u geen juridische hulp te geven. Daarnaast krijgt u geen juridische hulp van ons in de volgende situaties. Wij vergoeden dan ook geen kosten.

1. U het conflict bewust heeft veroorzaakt of (bewust) niet heeft voorkomen, bijv. doordat u iets doet of niet doet waarvan u had moeten begrijpen dat dit het conflict tot gevolg zou hebben.
2. U zich niet conform de polisvoorwaarden gedraagt, handelt in strijd met de polisvoorwaarden, dan wel ons benadeelt door een doen, handelen of nalaten. Te denken valt aan het niet naleven van uw verplichtingen als o.a. gesteld in artikel "wat verwachten wij van u?" van deze algemene polisvoorwaarden, of door een ander handelen, doen of nalaten uwerzijds, alsmede fraude als omschreven in artikel 1 "Wat bedoelen wij met...?" van deze algemene polisvoorwaarden.
3. U meldt het conflict zo laat dat de kosten om uw conflict te behandelen daardoor hoger geworden zijn dan nodig was.

Of dat daardoor de oplossing moeilijker is geworden dan nodig was.

U meldt bijvoorbeeld te laat:

- Als wij u zelf geen juridische hulp meer kunnen geven doordat u zo laat heeft gemeld.
 - Als wij daardoor zelf niets meer kunnen oplossen met de tegenpartij, zonder rechter.
 - Als wij daardoor alleen nog met extra kosten iets kunnen oplossen met de tegenpartij.
 - Als wij daardoor de kosten van het proces moeten betalen, of andere kosten om u te helpen.
 - Als u het conflict niet meldt binnen 3 jaar nadat u met het conflict bekend bent geworden.
4. Meldt u uw conflict later dan een maand nadat deze verzekering, of de module waaronder het conflict verzekerd zou zijn, gestopt is? Dan heeft u geen recht meer op onze hulp.
 5. U geeft ons verkeerde informatie. Of u geeft ons niet alle hulp of informatie die wij nodig hebben van u om uw conflict te kunnen beoordelen of behandelen.
 6. U behandelt ons, de tegenpartij of anderen die wij hebben ingeschakeld niet zoals het hoort. U gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend of beledigend. Of u doet iets wat in de samenleving als heel ongepast wordt beschouwd.
 7. Uw conflict heeft te maken met belastingrecht, waaronder bijvoorbeeld belastingaanslagen, accijnzen, heffingen of invoerrechten. Hieronder valt bijvoorbeeld ook een conflict met uw accountant of uw belastingadviseur.
 8. Uw conflict heeft te maken met strafzaken waarin u betrokken bent en waarbij u bewust de wet heeft overtreden of u het verwijt gemaakt wordt dat u opzettelijk een misdrijf hebt gepleegd; In de volgende gevallen betalen wij u wel de verzekerde kosten terug die u heeft gemaakt voor juridische hulp, tot maximaal het externe kostenmaximum.
 - Als de strafrechter u definitief van alle feiten vrijspreekt.
 - Als de strafrechter u definitief voor alle feiten ontslaat van rechtsvervolging.
 - Als de officier van justitie besluit u niet verder te vervolgen.
 - Als de bestuursrechter u volgens een onherroepelijke uitspraak achteraf in het gelijk stelt.
 9. Uw conflict heeft te maken met strafzaken die u middels het voldoen van een transactie- of schikkingsvoorstel had kunnen voorkomen.
 10. Uw conflict heeft te maken met beroepsfouten waarvoor u wordt aangesproken en waartegen u zich wilt verweren.
 11. U heeft een conflict waarbij u eerst niet betrokken was, maar nu wel. Bijvoorbeeld doordat u een schuld of een vordering van iemand heeft overgenomen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als u een pand koopt waar al conflicten over zijn, zoals een burenruzie, krakers of een conflict met de huurders van het pand. Of doordat u borg heeft gestaan voor iemand anders. Een schuld is geld dat u nog aan iemand moet betalen, of iets anders waarop iemand nog recht heeft. Een vordering is geld dat iemand nog aan u moet betalen, of iets anders waarop u nog recht heeft.
 12. Uw conflict heeft te maken met wetten of regels die de overheid heeft vastgesteld of wil vaststellen en voor iedereen (gaan) gelden.
 13. Uw conflict is gedekt op een meer specifieke polis.
 14. Uw conflict heeft te maken dat iemand vindt dat u (persoonlijk) letsel heeft veroorzaakt en u zich hiertegen wilt verweren.
 15. Uw conflict heeft te maken met iemand die vindt dat u schade heeft veroorzaakt en deze al dan niet op u (gerechtelijk) wil verhalen en u zich hiertegen wilt verweren.
 16. Uw conflict heeft te maken met een natuurramp, zoals bijvoorbeeld een aardbeving of een vulkanische uitbarsting, of een atoomkernreactie. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit. Hoe deze atoomkernreactie is ontstaan, is niet relevant voor de vraag of recht bestaat of aanspraak van deze verzekering.
 17. Uw conflict heeft te maken met molest. Met molest bedoelen wij de volgende situaties:
 - Een gewapend conflict. Hiermee bedoelen we een conflict tussen staten of georganiseerde groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen we ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 - Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen we een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
 - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen het openbaar gezag.
 - Binnenlandse onlusten. Dit zijn min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
 - Oproer. Dit is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie tegen het openbaar gezag.
 - Mouterij. Dit is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders.Heeft uw conflict te maken met terrorisme? Achterin deze voorwaarden vindt u de regels die bij terrorisme gelden. Die regels heten 'Clauseblad Terrorismedekking'.
 18. Uw conflict heeft ermee te maken dat u een schuld niet kunt betalen of iemand heeft uw faillissement aangevraagd. Let op: in de situatie dat er een faillissement is uitgesproken van een verzekerde, stoppen wij de behandeling van al lopende zaken.
 19. Uw conflict heeft te maken met industriële of intellectuele eigendomsrechten. Bijvoorbeeld met auteursrecht, octrooirecht, een handels- of domeinnaam.

20. Sanctiewet- en regelgeving
Wij mogen geen zaken doen met personen en geen schade vergoeden als dat in strijd is met de nationale of internationale sanctiewet en sanctieregelgeving. De verzekeringsovereenkomst komt daarom niet tot stand als u op een sanctielijst staat. En wij mogen uw de verzekering per direct stoppen als u op een sanctielijst komt te staan. Ook hebben wij dan de mogelijkheid om uw andere verzekeringen bij ons te stoppen.
21. Uw conflict heeft te maken met een beroep op een internationaal of supranationaal rechtscollege. Bijvoorbeeld het Europese Hof van Justitie.
22. Uw conflict heeft te maken met deze Rechtsbijstandverzekering. Bijvoorbeeld over de premie, of over het afsluiten van de verzekering. Of waarvoor we wel en niet hulp geven of betalen. Indien de rechter u uiteindelijk wél gelijk geeft, dan worden de kosten die u heeft moeten maken achteraf alsnog door ons, tot maximaal het externe kostenmaximum en enkel voor zover de kosten noodzakelijk en redelijk zijn (geweest).
In de bijzondere polisvoorwaarden kunnen tevens andere gevallen zijn opgenomen waarin u geen recht heeft op bijstand of geen hulp krijgt van ons. Leest u deze bijzondere polisvoorwaarden goed door.

11 Vergoeding van de kosten

11.1 Interne kosten

Wij vergoeden de kosten van de interne rechtsbijstandverlener. Wij maken bij de verlening van de rechtsbijstand gebruik van een zelfstandig schaderegelingskantoor, te weten Inretail afdeling juridisch advies. Dit betekent dat u in eerste instantie hulp krijgt van een juridisch specialist, welke handelt conform een samenwerkingsovereenkomst die hij met ons heeft gesloten of van een netwerkadvocaat die werkt op basis van een overeenkomst met het zelfstandig schaderegelingskantoor. Deze juridisch specialisten worden hier verder aangeduid als de 'interne rechtsbijstandverlener'.

De interne rechtsbijstandverlener zal bij een conflict eerst trachten om dit conflict in goed overleg op te lossen. Voor zover er een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd dient te worden, zal de interne rechtsbijstandverlener, voor zover mogelijk, deze juridische bijstand verlenen.

Tot welk bedrag wij deze kosten vergoeden, vindt u terug in de bijzondere polisvoorwaarden of op uw polisblad.

11.2 Externe kosten

Naast de interne kosten, betalen wij ook andere kosten, indien die noodzakelijk zijn bij de verlening van rechtsbijstand in uw conflict. Deze kosten worden externe kosten genoemd. Dit kunnen kosten zijn voor externe deskundigen die door ons of door Inretail afdeling juridisch advies worden ingeschakeld, bijvoorbeeld een advocaat of andere rechtelijk bevoegde deskundige. De beslissing om een externe deskundige in te schakelen ligt exclusief bij ons of bij Inretail afdeling juridisch advies.

Indien u een voorkeur heeft voor een bepaalde externe deskundige, kunt u dit bij ons aangeven. Heeft u geen voorkeur, dan zullen wij een externe deskundige aanwijzen en inschakelen. Het inschakelen van een externe deskundige en het verlenen van een opdracht kan, nadat daartoe met u overleg is gevoerd, alleen door ons gedaan worden. Zelf kunt u dus géén externe deskundige opdracht verstrekken op grond van deze verzekering. U verleent ons, bij afsluiting van deze verzekering, automatisch toestemming om namens u, indien nodig, een externe deskundige in te schakelen. Deze toestemming kunt u niet intrekken.

Kiest u er toch voor om zelf, zonder onze toestemming, een (externe) deskundige in te schakelen, dan zullen de kosten die deze deskundige maakt, niet door ons worden vergoed.

Onder externe kosten verstaan we ook griffierechten, deurwaarderskosten en proceskosten.

Alleen de redelijke en noodzakelijke externe kosten zullen door ons vergoed worden. De maximale hoogte van deze vergoeding voor externe kosten, het externe kostenmaximum, bedraagt € 10.000,- exclusief btw.

In aanvulling op het bovengestelde geldt het volgende ten aanzien van de vergoeding van externe kosten:

- A. Vergoeding van een overeenkomstig deze voorwaarden ingeschakelde professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) geschiedt alleen dan wanneer deze door ons is ingeschakeld en enkel voor het aandeel van de verzekerde daarin. Het gedeelte van de kosten dat voor rekening van de tegenpartij komt of dient te komen, komt niet voor vergoeding in aanmerking;
- B. Vergoeding van proces- en gerechtskosten, waaronder griffierechten, geschiedt alleen wanneer de interne deskundige, dan wel de externe deskundige die door ons is ingeschakeld, namens u een gerechtelijke procedure voert. Hieronder vallen niet afkoopsommen, boetes en andere bij wijze van straf opgelegde maatregelen;
- C. Vergoeding van proceskosten van een tegenpartij, waaronder ook buitengerechtelijke kosten vallen, als u daartoe bent veroordeeld door een rechter en het vonnis onherroepelijk is geworden;

- D. Vergoeding van de kosten van deskundigen en getuigen als een rechter deze kosten aan u toewijst;
- E. Vergoeding van reiskosten en kosten voor overnachtingen die u moet maken omdat u persoonlijk bij een rechtbank in het buitenland moet komen. Die kosten moeten wel redelijk zijn. Wij dienen u vooraf toestemming te geven voor deze reis en kosten;
- F. Behandelt een juridisch specialist van buiten Inretail afdeling juridisch advies uw conflict? Dan kunt niet meer kiezen voor hulp van een medewerker van Inretail afdeling juridisch advies. Ook niet als u een conflict heeft met de juridisch specialist van buiten Inretail afdeling juridisch advies. Een conflict met een juridisch specialist van buiten Inretail afdeling juridisch advies is nooit verzekerd;
- G. Vergoeding van de kosten om een uitspraak van de rechter uit te voeren als de tegenpartij niet vrijwillig doet wat er in deze uitspraak staat. Maar alleen in de eerste 5 jaar nadat de rechter de uitspraak heeft gedaan.

Vergoeding op basis van de onder A t/m F genoemde gronden, vindt in eerste instantie plaats door rechtstreekse betaling aan belanghebbende(n).

Bij de inschakeling van een externe deskundige geldt het volgende:

- A. Per geschil zullen wij aan niet meer dan één advocaat of rechtens bevoegde deskundige opdracht verstrekken tot het verlenen van rechtshulp;
- B. Indien u wenst te wisselen van externe deskundige, zijn wij niet verplicht hieraan medewerking te verlenen;
- C. In geval van een verplichte procesvertegenwoordiging voor de Nederlandse rechter (dit betekent dat u zich in rechte door een advocaat moet laten bijstaan), dient de advocaat in Nederland te zijn ingeschreven en in Nederland kantoor te houden. In geval van (verplichte) procesvertegenwoordiging voor een buitenlandse rechter en in het geval u alsdan recht heeft op dekking conform deze verzekering, dient de advocaat die u bijstaat ingeschreven te zijn in het land waar het geding dient en ook in dat land kantoor te houden;
- D. Wij hebben geen bemoeienis met de inhoudelijke behandeling van uw zaak. Onze rol blijft beperkt tot het vergoeden van zijn kosten conform de van toepassing zijnde polisvoorwaarden;
- E. Wij willen op de hoogte blijven van de behandeling van uw zaak. Hierdoor kunnen wij aandacht besteden aan het resultaat en de kosten. U bent verplicht om de externe deskundige toestemming te verlenen om ons op de hoogte te houden;
- F. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele vorderingen (noch fouten) die voortvloeien uit de keuze of handelswijze/dienstverlening van de externe deskundige.

12 Vrije keuze rechtshulpverlener

Indien er in uw geschil een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd dient te worden, mag u in overleg met ons zelf een rechtshulpverlener kiezen indien u dit wilt. In veel gevallen kan de interne rechtsbijstandverlener, die werkzaam is in opdracht van ons deze procedure voor u voeren. Maar indien u dat wilt, kunt u een verzoek bij ons indienen om zelf een externe rechtshulpverlener te kiezen. Dit is een rechtshulpverlener die niet bij ons is aangesloten, bijvoorbeeld een advocaat. Wanneer u van deze keuze gebruik maakt is er een eigen risico van toepassing. De hoogte van het eigen risico vindt u terug in de bijzondere polisvoorwaarden. Er kunnen zich nog andere situaties voordoen waarin u een eigen risico verschuldigd bent. Welke dit zijn vindt u eveneens terug in de bijzondere polisvoorwaarden.

Indien er géén verplichte procesvertegenwoordiging nodig is maar u toch zelf een rechtshulpverlener wenst te kiezen is er een beperkte verzekerde som van toepassing. De hoogte hiervan kunt u teruglezen op uw polisblad onder "Kosten externe rechtshulpverlener bij geen verplichte procesvertegenwoordiging".

** verplichte procesvertegenwoordiging betekent dat u verplicht bent om u te laten bijstaan door een advocaat in een gerechtelijke procedure voor een Nederlandse rechter.*

Ook indien uw wederpartij in het conflict rechtsbijstand van ons ontvangt, mag u in overleg met ons zelf een rechtshulpverlener kiezen.

13 Meerdere betrokkenen met hetzelfde belang bij het geschil

Het kan voorkomen dat er meerdere personen bij een geschil zijn betrokken, welke hetzelfde belang hebben als u. In dergelijke situaties wilt u wellicht gezamenlijk actie ondernemen. Wij kunnen u dan toestemming verlenen om samen met die anderen één externe deskundige in te schakelen, welke deskundige alsdan aan alle betrokkenen rechtshulp aanbiedt.

Wij zullen alleen uw aandeel in de totale kosten van deze deskundige vergoeden. Uw deel van de kosten zal door ons worden vastgesteld, door de totale kosten te delen door het aantal personen die direct belang hebben bij de gezamenlijke actie. Het gestelde ten aanzien van de inschakeling van de externe deskundige, blijft echter onverkort van kracht.

14 Verhaal van kostenverrekening van toegekende vergoedingen

Als wij kosten maken voor juridische hulp en u deze kosten van iemand anders of een andere verzekering kunt terugkrijgen, dan betalen wij deze kosten eerst voor u.

Als u de kosten later terugkrijgt van iemand anders of een andere verzekering, moet u dat bedrag aan ons terugbetalen.

Als de tegenpartij in een rechtszaak wordt verplicht om de (proces)kosten en/of (buitengerechtelijke) incassokosten en/of andere kosten van rechtsbijstand te betalen, dan krijgen wij dat geld. Wij mogen deze kosten voor u terugvragen en houden het geld dat wij innen. Als de kosten aan u worden betaald, moet u dat bedrag aan ons terugbetalen.

15 Beide partijen zijn bij ons verzekerd

15.1 De tegenpartij is ook bij ons verzekerd

Het kan voorkomen dat uw tegenpartij ook bij ons is verzekerd. In dat geval heeft u recht op een externe deskundige welke u zelf mag kiezen. Ook uw tegenpartij mag dit. Let wel dat alleen wij deze externe deskundige mogen inschakelen, dat wil zeggen de opdracht kan en mag geven. U mag de opdracht dus niet zelf geven.

Wanneer deze externe deskundige u bijstaat in een gerechtelijke of administratieve procedure, zullen zijn kosten vergoed worden tot maximaal het externe kostenmaximum.

15.2 De tegenpartij is verzekerd op dezelfde verzekering

Wanneer uw tegenpartij op dezelfde polis verzekerd is als u, dan heeft zowel u als uw tegenpartij recht op hulp door een externe deskundige naar keuze. Uitgangspunt is wel dat de juridisch deskundigen in opdracht van ons de hulp verlenen. Ook hier geldt dat uitsluitend wij de opdracht verstrekken en niet u zelf.

Wanneer naast u zelf beide partijen die een conflict hebben, verzekerd zijn op uw verzekering, dan verlenen wij alleen hulp aan de partij die u aanwijst. Uitgangspunt is dat de interne rechtsbijstandverleners in opdracht van ons de hulp verlenen.

Wanneer u informatie verstrekt over belanghebbende(n) bij deze verzekering, zorg er dan voor dat de juiste informatie wordt verstrekt en u toestemming heeft van die persoon om de informatie te delen.

16 U pleegt fraude

Wij handelen bij (een vermoeden van) fraude volgens het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. De volledige tekst leest u op de website van het Verbond van Verzekeraars, www.verzekeraars.nl.

Heeft u gefraudeerd bij een conflict? Dan is dit conflict niet verzekerd. Hebben wij een uitkering verstrekt? Dan moet u deze aan ons terugbetalen.

Daarnaast:

- is ons fraudebeleid zoals vermeld op onze website van toepassing;
- kunnen wij aangifte doen bij de politie;
- kunnen wij al uw verzekeringen direct stopzetten als wij fraude ontdekken. U krijgt geen premie terug;
- moet u de claimbehandelingskosten en de kosten van het onderzoek naar de fraude aan ons terugbetalen;
- kunnen wij uw persoonsgegevens opnemen in onze eigen database en in landelijke registers. Andere verzekeraars kunnen deze gegevens inzien via de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem).

Bij Begrippen ziet u wat wij onder fraude verstaan.

17 Geen verdere rechtshulpverlening

Wanneer het belang van uw zaak niet (meer) opweegt tegen de kosten die wij (nog) dienen te maken, kunnen wij beslissen om u een vergoeding ter hoogte van de (vastgestelde) schade uit te keren en daarmee de zaak af te doen en te sluiten (afkoop).

In het geval dat wij geen redelijke kans van slagen meer ziet om gelijk te krijgen, kunnen wij de juridische hulp helemaal stoppen.

Bent u het niet eens met een beslissing welke wordt genomen als hier vermeld, dan is de geschillenregeling als omschreven in deze algemene polisvoorwaarden van toepassing.

18 BTW

Wanneer u btw kunt verrekenen, dan vergoedt wij deze niet. Indien wij wel btw hebben betaald, dan moet u deze aan ons terug betalen.

19 Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Als u deze verzekering bij ons afsluit, geeft u ons toestemming om uw gegevens te verwerken, te melden en te gebruiken. Wij gebruiken uw gegevens:

- om u deze verzekering te kunnen geven en om de verzekering te kunnen uitvoeren;
- om uw claims te kunnen behandelen;
- om producten en diensten te verbeteren;
- om risico's in te schatten;
- om onderzoek te doen naar uw kenmerken en voorkeuren. Bijvoorbeeld om u op het juiste moment een persoonlijk aanbod te kunnen doen;
- om u informatie te geven over onze andere producten en diensten;
- om bij te houden hoe en wanneer wij contact met u hebben. Bijvoorbeeld: Om te achterhalen wat wij met u afgesproken hebben of om de medewerkers te coachen en te trainen;
- om ons aan de wet te houden;
- om wetenschappelijk onderzoek te doen;
- om statistisch of marktonderzoek te doen;
- om te zorgen dat de financiële sector veilig en betrouwbaar blijft;
- om fraude te voorkomen of tegen te gaan. Bijvoorbeeld door melding bij het Centraal Informatie Systeem.

Wij kunnen uw gegevens melden bij het Centraal Informatie Systeem (CIS) in Den Haag. Ook mogen wij uw gegevens daar opvragen. Kijk voor meer informatie op www.stichtingcis.nl. Hier leest u hoe de stichting met persoonlijke gegevens omgaat, hoe u ze kunt bekijken en wat u kunt doen als de gegevens niet kloppen. Wij verwerken uw gegevens volgens de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Wilt u meer weten? Belt u dan met het informatiecentrum van het Verbond van Verzekeraars. Daar kunt u de hele tekst opvragen. Het telefoonnummer is 070 – 333 85 00.

19.1 Privacy

U kunt erop vertrouwen dat wij zorgvuldig omgaan met alle gegevens die u aan ons verstrekt en ervoor zorgen dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. Op de verwerking van persoonsgegevens is de gedragscode “Verwerking persoonsgegevens verzekeraars” van het Verbond van Verzekeraars van toepassing. De volledige tekst van deze gedragscode is te raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars (zie: www.verzekeraars.nl). De gedragscode kan ook worden opgevraagd bij het Verbond van Verzekeraars (postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer 070 - 333 85 00). Wij houden ons ook aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onze regels over hoe wij omgaan met uw gegevens vindt u ook terug in onze privacyverklaring. Deze privacyverklaring kunt u inzien op onze website www.aevitae.com.

20 Geschillenregeling

Het kan voorkomen dat u en de juridisch specialist (de interne rechtsbijstandverlener) het oneens zijn over de kans van slagen of inhoudelijke (verdere) behandeling van uw zaak. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat u een zaak door wilt zetten, terwijl de interne rechtsbijstandverlener het voortzetten van de zaak niet haalbaar acht. In dergelijke gevallen kunt u, nadat u met uw juridisch specialist hierover heeft gesproken en gezamenlijk niet tot een voor beide partijen tevreden resultaat komt, ons schriftelijk (per post of per e-mail) vragen om de geschillenregeling toe te passen.

Wanneer wij de geschillenregeling van toepassing verklaren, gebeurt het volgende;

- Als u dit nog niet heeft gedaan, dan vragen wij u om schriftelijk uit te leggen waarom u het niet met ons eens bent.
- In overleg met u maken wij een brief. Daarin formuleren we precies uw standpunt en ons standpunt.
- Wij leggen de zaak voor aan een advocaat om over het meningsverschil te oordelen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. Wij kunnen de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen om over het meningsverschil te oordelen.

- Wij sturen de brief met uw en ons standpunt naar de scheidsrechter. Ook krijgt hij van ons de informatie waarover wij beschikken die belangrijk is om ons meningsverschil te kunnen beoordelen.
- De scheidsrechter beslist met deze informatie wie er gelijk heeft, u of wij. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- Wat de scheidsrechter ook beslist, u en wij moeten ons aan zijn beslissing houden.

Wij betalen de scheidsrechter. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat we vergoeden.

20.1 Is de scheidsrechter het met ons eens?

Als de scheidsrechter vooral u gelijk geeft, zijn er twee mogelijkheden.

1. Wij behandelen uw conflict zoals wij eerder hadden voorgesteld.
2. U wilt het conflict behandelen zoals u denkt dat het goed is.
U betaalt de kosten daarvan zelf. Maar bereikt u op deze manier het resultaat dat u wilde? En is dat resultaat definitief? Dan betalen we u alsnog de kosten tot aan de limiet die van toepassing is op het conflict.

20.2 Is de scheidsrechter het met u eens?

Als de scheidsrechter vooral u gelijk geeft, behandelen wij uw conflict zoals de scheidsrechter heeft geadviseerd. Schakelen we voor de verdere behandeling een advocaat in? Dan mag u kiezen wie dat wordt. U mag alleen niet kiezen voor de scheidsrechter en ook niet voor iemand die voor zijn kantoor werkt. We betalen de kosten waarvoor u bij ons verzekerd bent.

21 Klachten

21.1 Bent u niet tevreden over ons product of onze dienstverlening?

Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans u op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en onze dienstverlening te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met uw verzekeringsadviseur. Of met onze medewerker die u en uw verzekering(en) kent. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden.

Dit kan:

- via e-mail: klachten@aevitaerisk.nl;
- per post: Aevitae B.V. – Postbus 2705, 6401 DE HEERLEN t.a.v. afdeling klachtenmanagement;
- door het invullen van een klachtenformulier. Dat staat op onze website www.aevitae.com.

Wij beantwoorden uw klacht binnen vijf werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dit weten.

21.2 Bent u niet tevreden met onze oplossing?

Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden na onze definitieve reactie voorleggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen (zie www.kifid.nl). Dat kan:

- via hun site: www.kifid.nl;
- per post: KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Wilt u geen gebruik maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de bevoegde (civiele) rechter.

22 Welk recht is van toepassing?

Voor al onze voorwaarden geldt het Nederlandse recht.

Clausuleblad Terrorismedekking

Terrorismedekking bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT)

1 Begripsomschrijving

In dit clausuleblad en de daarop berustende bepalingen wordt – voor zover niet anders blijkt – verstaan onder:

1.1 Terrorisme

Gewelddadige handelingen en/of gedragingen – begaan buiten het kader van een van de zes in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht genoemde vormen van molest – in de vorm van een aanslag of een reeks van in tijd en oogmerk met elkaar samenhangende aanslagen als gevolg waarvan letsel en/of aantasting van de gezondheid, al dan niet de dood tengevolge hebbend, en/of schade aan zaken ontstaat dan wel anderszins economische belangen worden aangetast, waarbij aannemelijk is dat deze aanslag of reeks – al dan niet in enig organisatorisch verband – is beraamd en/of uitgevoerd met het oogmerk om bepaalde politieke en/of religieuze en/of ideologische doelen te verwezenlijken.

1.2 Kwaadwillige besmetting

Het – buiten het kader van een van de zes in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht genoemde vormen van molest – (doen) verspreiden van ziektekiemen en/of stoffen die als gevolg van hun (in) directe fysische, biologische, radioactieve of chemische inwerking letsel en/of aantasting van de gezondheid, al dan niet de dood tengevolge hebbend, bij mensen of dieren kunnen veroorzaken en/of schade aan zaken kunnen toebrengen dan wel anderszins economische belangen kunnen aantasten, waarbij aannemelijk is dat het (doen) verspreiden – al dan niet in enig organisatorisch verband – is beraamd en/of uitgevoerd met het oogmerk om bepaalde politieke en/of religieuze en/of ideologische doelen te verwezenlijken.

1.3 Preventieve maatregelen

Van overheidswege en/of door verzekerden en/of derden getroffen maatregelen om het onmiddellijk dreigend gevaar van terrorisme en/of kwaadwillige besmetting af te wenden of – indien dit gevaar zich heeft verwezenlijkt – de gevolgen daarvan te beperken. Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT) Een door het Verbond van Verzekeraars opgerichte herverzekeringsmaatschappij, waarbij uitkeringsverplichtingen uit hoofde van verzekeringsovereenkomsten, die voor in Nederland toegelaten verzekeraars direct of indirect kunnen voortvloeien uit de verwezenlijking van de in artikel 1.1, 1.2 en 1.3 omschreven risico's, in herverzekering kunnen worden ondergebracht.

1.4 Verzekeringsovereenkomsten

- Overeenkomsten van schadeverzekering voor zover zij overeenkomstig het bepaalde in artikel 1:1 onder “staat waar het risico is gelegen” van de Wet op het financieel toezicht betrekking hebben op in Nederland gelegen risico's.
- Overeenkomsten van levensverzekering voor zover gesloten met een verzekeringnemer met gewone verblijf plaats in Nederland, of, indien verzekeringnemer een rechtspersoon is, met de in Nederland gevestigde vestiging van de rechtspersoon waarop de verzekering betrekking heeft.
- Overeenkomsten van natura-uitvaartverzekering voor zover gesloten met een verzekeringnemer met een gewone verblijf plaats in Nederland, of, indien verzekeringnemer een rechtspersoon is, met de in Nederland gevestigde vestiging van de rechtspersoon waarop de verzekering betrekking heeft.

1.5 In Nederland toegelaten verzekeraars

Levens-, natura-, uitvaart- en schadeverzekeraars die op grond van de Wet op het financieel toezicht bevoegd zijn om in Nederland het verzekeringsbedrijf uit te oefenen.

2 Begrenzing van de dekking voor het terrorismerisico

2.1 Indien en voor zover, met inachtneming van de in artikel 1.1, 1.2 en gegeven omschrijvingen, en binnen de grenzen van de geldende polisvoorwaarden, dekking bestaat voor gevolgen van een gebeurtenis die (direct of indirect) verband houdt met:

- Terrorisme, kwaadwillige besmetting of preventieve maatregelen;
- Handelingen of gedragingen ter voorbereiding van terrorisme, kwaadwillige besmetting of preventieve maatregelen, hierna gezamenlijk aan te duiden als ‘het terrorismerisico’, geldt dat de uitkeringsplicht van de verzekeraar ter zake van iedere bij haar ingediende aanspraak op schadevergoeding en/of uitkering, is beperkt tot het bedrag van de uitkering die de verzekeraar ter zake van die aanspraak ontvangt onder de herverzekering voor het terrorisme risico bij de NHT, in het geval van een verzekering met vermogensopbouw vermeerderd met het bedrag van de uit hoofde van de betrokken verzekering reeds gerealiseerde vermogens opbouw. Bij levens verzekeringen wordt het bedrag van de gerealiseerde vermogens opbouw gesteld op de krachtens de Wet op het financieel toezicht aan te houden premiereserve ten aanzien van de betrokken verzekering.

- 2.2 De NHT biedt herverzekeringsdekking voor de hiervoor genoemde aanspraken tot maximaal 1 miljard euro per kalenderjaar. Vorengenoemd bedrag kan van jaar tot jaar worden aangepast en geldt voor alle bij de NHT aangesloten verzekeraars tezamen. Van een eventuele aanpassing zal mededeling worden gedaan in drie landelijk verschijnende dagbladen.
- 2.3 In afwijking van het in de voorgaande leden van dit artikel bepaalde, geldt voor verzekeringen die betrekking hebben op:
- Schade aan onroerende zaken en/of de inhoud daarvan;
 - Gevolgschade van schade aan onroerende zaken en/of de inhoud daarvan, dat per verzekeringnemer per verzekerde locatie per jaar maximaal 75 miljoen euro onder deze overeenkomst zal worden uitgekeerd, voor alle deelnemende verzekeraars zoals bedoeld in artikel 1 tezamen, ongeacht het aantal afgegeven polissen.

Voor de toepassing van dit artikellid wordt onder verzekerde locatie verstaan: alle op het risicoadres aanwezige door verzekeringnemer verzekerde objecten, alsmede alle buiten het risicoadres gelegen door verzekeringnemer verzekerde objecten waarvan het gebruik en/of de bestemming in relatie staat tot de bedrijfsactiviteiten op het risicoadres. Als zodanig zullen in ieder geval worden aangemerkt alle door verzekeringnemer verzekerde objecten die op minder dan 50 meter afstand van elkaar gelegen zijn en waarvan er tenminste een op het risicoadres is gelegen. Voor de toepassing van dit artikellid geldt voor rechtspersonen en vennootschappen die zijn verbonden in een groep, zoals bedoeld in artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek, dat alle groepsmaatschappij en tezamen worden aangemerkt als een verzekeringnemer, ongeacht door welke tot de groep behorende groepsmaatschappij(en) de polis(sen) is (zijn) afgesloten.

3 Uitkeringsprotocol NHT

- 3.1 Op de herverzekering van de verzekeraar bij de NHT is van toepassing het Protocol afwikkeling claims (hierna te noemen het Protocol). Op grond van de in dit Protocol vastgestelde bepalingen is de NHT onder meer gerechtigd de uitkering van de schadevergoeding of het verzekerde bedrag uit te stellen tot het moment waarop zij kan bepalen of en in hoeverre zij over voldoende financiële middelen beschikt om alle vorderingen waarvoor zij als herverzekeraar dekking biedt, voor het geheel te voldoen. Voor zover de NHT niet over voldoende financiële middelen blijkt te beschikken, is zij gerechtigd overeenkomstig bedoelde bepalingen een gedeeltelijke uitkering aan de verzekeraar te doen.
- 3.2 De NHT is, met in achtneming van het gestelde in bepaling 7 van het Protocol afwikkeling claims, bevoegd om te beslissen of een gebeurtenis in verband waarmee aanspraak op uitkering wordt gedaan, als een gevolg van de verwezenlijking van het terrorismerisico moet worden aangemerkt. Een daartoe strekkend en overeenkomstig voornoemde bepaling genomen besluit van de NHT, is bindend jegens verzekeraar, verzekeringnemer, verzekerden en tot uitkering gerechtigden.
- 3.3 Eerst nadat de NHT aan de verzekeraar heeft medegedeeld welk bedrag, al dan niet bij wij ze van voorschot, terzake van een vordering tot uitkering aan haar zal worden uitgekeerd, kan de verzekerde of de tot uitkering gerechtigde op de in artikel 3.2 bedoelde uitkering terzake tegenover de verzekeraar aanspraak maken.
- 3.4 De herverzekeringsdekking bij de NHT is ingevolge bepaling 16 van het Protocol slechts van kracht voor aanspraken op schadevergoeding en/of uitkering die worden gemeld binnen twee jaar nadat de NHT van een bepaalde gebeurtenis of omstandigheid heeft vastgesteld dat deze als een verwezenlijking van het terrorismerisico in de zin van dit Clausuleblad wordt beschouwd.

Dit Clausuleblad is gedeponeerd op 23 november 2007 onder nummer 27178761 bij de Kamer van Koophandel Amsterdam.