

Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket

Verkeersrechtsbijstandverzekering



In de voorwaarden van de Verkeersrechtsbijstandverzekering leest u:

- Wat u van ons en DAS mag verwachten en wat wij van u verwachten (bladzijde 3 en 4).
- Wanneer u juridische hulp kunt krijgen (bladzijde 4 tot en met 6).
- Welke kosten wij wel en niet betalen (bladzijde 6).
- Wanneer u niet bent verzekerd (bladzijde 7 en 8).
- Hoe het geven van de juridische hulp in zijn werk gaat (bladzijde 8 en 9).

Heeft u nog vragen of wilt u een wijziging doorgeven? Neem dan contact op met uw financieel adviseur.

Reaal Verkeersrechtsbijstandverzekering

Het kan gebeuren dat u als verkeersdeelnemer een conflict krijgt waarvoor u juridische hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld een conflict over een aanrijding of de aankoop van een nieuwe auto of pleziervaartug. En soms wilt u alleen even weten wat uw juridische mogelijkheden zijn.

Maar bij wie moet u dan zijn en welke kosten zijn hier dan aan verbonden? Met de Reaal Verkeersrechtsbijstandverzekering kunt u zich hiervoor verzekeren en loopt u geen financiële risico's.

Maar belangrijker is nog dat u dan altijd terecht kunt voor juridische hulp bij conflicten over uw deelname aan het verkeer. Een geruststellend idee.



Belangrijke informatie

Heeft u juridische hulp nodig?

Laat het DAS dan zo snel als mogelijk weten. Voor een snelle afhandeling is het belangrijk dat u uw polisnummer bij de hand heeft.

Wilt u alleen advies?

Belt u dan met DAS op werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur via telefoonnummer 020 - 651 75 17.

Uw conflict aanmelden

Heeft u juridische hulp nodig en wilt u uw zaak direct aanmelden? Doet u dit dan op één van onderstaande manieren.

Voor schade zonder letsel

- Online via www.das.nl/klanten-service/zaak-aanmelden.
- Per e-mail verhaal@das.nl.
- Per post naar DAS, T.a.v. Team Intake Verhaal, Postbus 23000, 1100 DM Amsterdam.
- Met uw smartphone via mobielschademelden.nl.

Voor schade met letsel en overige conflicten

- Online via www.das.nl/klanten-service/zaak-aanmelden.
- Per e-mail intake@das.nl.
- Per post naar DAS, T.a.v. Team Intake Juridisch, Postbus 23000, 1100 DM Amsterdam.

Let op

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

Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket

Verkeersrechtsbijstandverzekering

03 113 12-11 VM

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

1 Algemeen

1.1 Wat bedoelen wij met...

Met u bedoelen wij de persoon die bij ons is verzekerd. Wie dat precies is of zijn leest u in artikel 1.4.

Met DAS bedoelen wij DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. gevestigd in Amsterdam, die voor ons deze verzekering uitvoert en aan u de juridische hulp geeft die wij verzekeren.

DAS is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 33110754 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000541.

Onder Nederland verstaan wij het in West-Europa gelegen grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden en niet de overzeese bijzondere gemeenten, Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen.

Ook mag u van ons verwachten dat wij ervoor zorgen dat DAS u de verzekerde juridische hulp goed en snel geeft.

Verandert er iets in uw gezinssituatie? Dan verwachten wij dat u nakijkt of uw rechtsbijstandverzekering nog wel aansluit bij uw nieuwe situatie. Twijfelt u? Dan kunt u contact opnemen met uw financieel adviseur.

Belangrijke informatie

Is er sprake van spoed?

Neemt u dan altijd eerst telefonisch contact op met de Juridische Adviesdesk van DAS. Dat kan op werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur via telefoonnummer 020 - 651 88 15.

Wilt u een wijziging doorgeven of heeft u een vraag?

Voor vragen over uw verzekering of om een wijziging door te geven belt u tijdens kantooruren met uw financieel adviseur.

1.3 Wat verwachten wij en DAS van u?

Wij verwachten van u dat u zo snel mogelijk contact opneemt met DAS als u juridische hulp nodig heeft en gebruik wilt maken van uw verzekering.

Ook wordt van u verwacht dat u goed meewerkt met DAS en/of de door DAS ingeschakelde externe deskundige die voor u aan het werk gaat. Dit houdt in dat u:

- Alle informatie en documenten geeft die van belang zijn.
- Als dat wordt gevraagd, aantoont hoe groot het conflict is en wat uw belang (in geld) hierbij is.
- Als DAS een deskundige heeft ingeschakeld die niet bij DAS in loondienst is, u toestemming geeft dat DAS informatie over uw zaak krijgt of kan inzien.
- Meewerkt aan een verzoek om in een strafzaak als civiele partij op te treden.
- Meewerkt bij het verhalen van de kosten van rechtsbijstand op een ander.
- Niets doet wat nadelig is voor de rechtshulpverlening of de belangen van DAS.

1.4 Wie zijn verzekerd?

Alle personen in uw huishouden zijn verzekerd. Om te beginnen uzelf als degene die de verzekering heeft afgesloten, maar ook:

- Uw partner met wie u samenwoont.
- De kinderen van uzelf of uw partner, zolang deze bij u inwonen en niet getrouwd zijn. Of als deze vanwege een voltijd dagstudie ergens anders in Nederland wonen of in een verpleeg-inrichting in Nederland verblijven. Onder kinderen vallen ook pleeg-, stief- en adoptiekinderen.
- Andere personen die bij u inwonen. Zoals (schoon-)ouders, grootouders of een au-pair. Maar alleen als deze personen met u in gezinsverband samenwonen en dus tot uw huishouden kunnen worden gerekend.

De volgende personen zijn ook verzekerd maar alleen voor het verhalen van (letsel)schade die aan hen is toegebracht. Of als zij strafrechtelijk vervolgd worden:

- De bestuurder of passagier van een voer- of vaartuig van u of één van de andere verzekerde personen. Maar alleen als u hiervoor toestemming heeft gegeven.
- Een reisgenoot van uzelf tijdens een (vakantie-)reis vanuit Nederland.
- Huispersoneel dat bij u in dienst is en in de tijd dat zij voor u aan het werk zijn.

En tot slot zijn ook uw nabestaanden verzekerd. Maar alleen de nabestaanden voor wie u een erkende zorg- of onderhoudsplicht heeft. Zij krijgen dan rechtsbijstand als uw overlijden te maken heeft met een gebeurtenis die via deze verzekering verzekerd is.

De juridische hulp heeft betrekking op het vorderen van een voorziening in de kosten van levensonderhoud.

Onderling conflict

Het kan voorkomen dat er een conflict ontstaat tussen twee personen die allebei via deze verzekering verzekerd zijn. Dan geldt het volgende:

- Bij een conflict tussen uzelf en een andere verzekerde krijgt alleen uzelf de juridische hulp.
- Bij een conflict tussen twee andere verzekerden krijgt maar één van hen juridische hulp. Uzelf bepaalt dan wie dit is.

1.5 In welke landen krijgt u juridische hulp?

U bent alleen verzekerd van juridische hulp in de volgende gebieden:

- Europa en de niet Europese landen die aan de Middellandse Zee liggen. Voor het verhalen van schade die aan u is toegebracht en strafzaken.
- De Europese Unie. Voor conflicten die voortkomen uit overeenkomsten die u als consument heeft afgesloten.

Voor alle conflicten geldt ook dat een rechter uit het gebied in kwestie bevoegd moet zijn. En dat het recht van één van de landen van het betreffende gebied van toepassing is.

2 Uw verzekering

2.1 Voor welke juridische hulp bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor juridische hulp als u een conflict heeft dat te maken heeft met:

- Verkeersdeelname.
- De aanschaf van het voertuig/vaartuig.
- De verkoop of vervanging van het voertuig/vaartuig.
- Het onderhoud van het voertuig/vaartuig.

DAS verleent dan juridische hulp aan u en betaalt ook de kosten hiervan.

DAS:

- Adviseert u over uw rechtspositie en uw juridische mogelijkheden.
- Treedt voor en namens u op en staat u bij als u met iemand een conflict heeft en verdedigt u tegen de eisen van deze partij.
- Maakt voor u een verzoekschrift of bezwaarschrift als de zaak aan een rechter moet worden voorgelegd. En DAS verdedigt die dan.
- Schakelt namens u een advocaat in als u die nodig heeft om u bij de rechter bij te staan.
- Betaalt de kosten van de rechtshulpverlening of schiet ze voor. Van dit laatste is sprake als u die kosten terugkrijgt of kunt krijgen van degene met wie u een conflict heeft. U moet deze aan DAS terugbetalen.
- Zorgt ervoor dat de partij met wie u een conflict heeft zich houdt aan de uitspraken van een rechter.

Juridisch advies

Denkt u dat u een conflict krijgt waarvoor u juridische hulp nodig heeft? En gaat dit over iets dat binnen deze verzekering valt? Dan kunt u hierover één keer telefonisch advies aan DAS vragen. Dit advies wordt gebaseerd op de informatie die u telefonisch doorgeeft

2.2 Wanneer heeft u recht op juridische hulp?

Deze verzekering geeft juridische hulp bij conflicten die te maken hebben als privépersoon. Dus niet bij conflicten die te maken hebben met uw activiteiten als ondernemer of met uw eigen kantoor of praktijk.

En ook niet bij conflicten die te maken hebben met activiteiten waarmee u geld verdient zonder dat u in loondienst bent.

U krijgt juridische hulp van DAS bij conflicten over:

- Schade die aan u is toegebracht op het moment dat u deelnam aan het verkeer op de openbare weg, op het spoor, op het water of in de lucht. Het maakt daarbij niet uit hoe u aan het verkeer deelnam. Bijvoorbeeld als voetganger, bestuurder, fietser enzovoorts.
- Aanschaf of verkoop, onderhoud, reparatie of verzekeren van een voertuig (auto, motor) of vaartuig met een nieuwwaarde tot maximaal € 200.000. Ook als u ze via internet heeft gekocht.

Deskundigenrapport

Is het niet duidelijk of u een conflict heeft waarvoor u juridische hulp kunt krijgen? Dan moet u dat aantonen. Dat kan met een rapport van een deskundige. In dit rapport moet staan wie het conflict heeft veroorzaakt en waar het conflict door komt. En wat hiervan voor u de financiële gevolgen zijn.

Blijkt uit het rapport duidelijk dat u een conflict heeft? Dan vergoedt DAS de redelijke kosten van het rapport.

Gebeurtenis

Met 'gebeurtenis' bedoelen wij een voorval of reeks van voorvallen die de oorzaak is van het conflict.

De juridische hulp die u krijgt bestaat uit rechtsbijstand of een advies. DAS geeft u juridische hulp als u verzekerd bent op het moment dat:

- De gebeurtenis plaatsvond. En
- Het conflict ontstond. En
- U de hulp voor het eerst nodig heeft.

DAS geeft u ook advies als er nog geen conflict is, maar wel dreigt. En natuurlijk geldt dat, toen u de verzekering afsloot, u nog niet begreep (of kon begrijpen) dat u juridische hulp nodig zou hebben.

Samenhangende conflicten

Het kan zijn dat u meer conflicten heeft die met elkaar samenhangen. Of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben. Dan zien wij al deze conflicten samen als één conflict.

Juridische hulp in de eerste drie maanden van de verzekering

Heeft u een conflict binnen drie maanden na het begin van deze verzekering? Dan krijgt u geen juridische hulp.

DAS geeft u binnen deze drie maanden wél juridische hulp, als:

- Uw verzekering direct aansluit op een vergelijkbare verzekering waarmee u dezelfde rechten op rechtsbijstand had.
- U bij het afsluiten van uw verzekering niet kon weten dat dit conflict zou ontstaan. DAS kan u dan wel vragen om dit aan te tonen.

Uw belang bij het conflict

U krijgt alleen juridische hulp als u ook belang heeft bij het conflict. Dit belang moet in geld uit te drukken zijn en is minimaal € 175.

Dit geldt niet voor strafzaken en schade die u in het verkeer heeft opgelopen en die verhaald moet worden.

Wanneer stopt DAS met het verlenen van rechtsbijstand?

In de volgende gevallen kan DAS stoppen met het verlenen van rechtsbijstand:

- Worden de kosten van de behandeling van uw zaak hoger dan uw schade? Dan kan DAS beslissen om u een bedrag ter hoogte van uw schade te geven en daarmee de zaak te sluiten.
- En als u geen redelijke kans meer heeft om gelijk te krijgen, dan stopt DAS helemaal met de hulp.

Meerdere belanghebbenden

Voert u, na toestemming van DAS, samen met (een aantal) andere belanghebbenden collectief actie via een externe deskundige?

Dan vergoedt DAS uw aandeel in de kosten van de collectieve actie. Uw aandeel wordt berekend door de totale kosten van de collectieve actie te delen door het aantal belanghebbenden.

2.3 Welke kosten zijn wel en niet verzekerd?

Kosten van de medewerkers van de DAS

U krijgt juridische hulp van deskundigen die in loondienst zijn van DAS. Wij vergoeden de kosten voor juridische hulp van deze medewerkers.

Andere kosten

Tot een maximum van € 25.000 wordt vergoed:

- De kosten van een deskundige die niet bij DAS werkt en die DAS namens u heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren om de opdracht uit te voeren.
- De kosten van getuigen in een rechtszaak. Maar alleen als de rechter deze kosten heeft toegewezen.
- De proceskosten, waarvan de rechter uiteindelijk heeft bepaald dat u deze moet betalen.
- De reiskosten en verblijfkosten die u maakt omdat u bij een rechter in het buitenland moet komen. Maar alleen als de advocaat het zeer wenselijk vindt dat u daar verschijnt. En ook alleen als u dit vooraf met DAS heeft overlegd.
- De kosten die moeten worden gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren.

Welk bedrag aan kosten wordt maximaal vergoed per conflict?

- Onbeperkt voor het verhalen van schade die in het verkeer is ontstaan en voor strafzaken.
- Onbeperkt voor de kosten van de deskundigen die in loondienst zijn van DAS.

Wat als de tegenpartij de aan u toegebrachte schade niet kan betalen?

Lukt het niet om de door u geleden schade te verhalen op de hiervoor aansprakelijke partij omdat deze het niet kan betalen? En kunt u de schade ook niet op een andere manier vergoed krijgen? Dan vergoedt DAS deze schade tot € 12.500.

Wat gebeurt er als er in het buitenland

een waarborgsom betaald moet worden?

In het buitenland kan het gebeuren dat er na een schadegebeurtenis beslag wordt gelegd op uw auto, dat uw rijbewijs wordt ingehouden of dat u wordt vastgehouden.

Eist een bevoegde instantie een waarborgsom? Dan betaalt DAS een waarborgsom van maximaal € 25.000 om de beslaglegging op uw auto op te heffen, uw rijbewijs terug te krijgen of u vrij te laten.

Zodra het bedrag van de waarborgsom vrijkomt, moet u dit bedrag zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één jaar, aan DAS terugbetalen.

Welke kosten betaalt DAS niet?

Zijn er kosten gemaakt die u van iemand anders kunt terugkrijgen? Of van een andere verzekering? Dan schiet DAS deze kosten aan u voor. Als u deze kosten later van iemand anders of een andere verzekering terugkrijgt, moet u dit bedrag aan DAS terugbetalen.

Dat geldt ook voor proceskosten die u volgens een definitief vonnis ontvangt en buitengerechtelijke (incasso-)kosten die aan u worden betaald.



2.4 Wanneer bent u niet verzekerd?

DAS geeft u geen rechtsbijstand:

- Als u zich niet houdt aan de verplichtingen van deze verzekering. En hierdoor ons en DAS benadeelt. Bijvoorbeeld als u te laat uw verzoek om juridische hulp indient en DAS u alleen kan helpen door meer kosten te maken of meer inspanningen te doen.
 - Als het conflict bewust door u is veroorzaakt. Bijvoorbeeld als u iets deed terwijl u had moeten begrijpen dat hierdoor zeker een conflict zou ontstaan. Of als u juist een conflict had kunnen voorkomen maar dat bewust niet hebt gedaan.
 - In een strafzaak als de gebeurtenis een (voorwaardelijk) opzettelijk delict inhoudt, of als u bewust heeft gehandeld. Blijkt aan het einde van de strafzaak dat er niet opzettelijk of bewust is gehandeld? Dan betaalt DAS alsnog de kosten tot het maximum van het verzekerde bedrag. Die kosten moeten dan wel redelijk zijn.
 - U een conflict krijgt omdat u een vordering of verplichting van iemand anders heeft overgenomen. Of omdat u de plaats heeft ingenomen van iemand anders en hierdoor partij wordt in een conflict dat oorspronkelijk van die ander was.
 - Als iemand vindt dat u schade heeft veroorzaakt en u zich hiertegen wilt verweren. U krijgt dan geen advies en ook geen juridische hulp. Vaak kunt u hiervoor wel een beroep doen op uw aansprakelijkheidsverzekering.
 - Als u een conflict heeft over belastingen. Bijvoorbeeld over een belastingaanslag, heffingen, invoerrechten of accijnzen.
 - Als u een conflict heeft met ons of DAS over deze rechtsbijstandverzekering. Bijvoorbeeld een conflict over een voor u nadelige uitleg van deze voorwaarden. U krijgt dan geen hulp via deze verzekering bij dat conflict. Geeft de rechter u uiteindelijk gelijk? Dan vergoedt DAS achteraf wel de door u gemaakte kosten tot maximaal het verzekerde bedrag. Die kosten moeten dan wel redelijk zijn.
 - Als het conflict het gevolg is van een aardbeving, vulkanische uitbarsting of een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit.
 - Als het conflict het gevolg is van georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Hiermee bedoelen wij:
 - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
 - Een burgeroorlog. Dit is georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
 - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
 - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
 - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
 - Als u fraudeert. Daarmee bedoelen wij dat er onwaarheden zijn of worden verteld om rechtsbijstand te krijgen. Komen wij daar achter en hebben kosten gemaakt? Dan moet u de door ons gemaakte (onderzoeks-)kosten terugbetalen. Wij beëindigen dan ook gelijk de polis, doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.
- Daarnaast geeft DAS u geen rechtsbijstand in de volgende gevallen:
- Uw conflict heeft ermee te maken dat de bestuurder van uw voertuig of vaartuig niet mocht rijden of varen. Bijvoorbeeld door gebruik van drank, drugs of medicijnen. Of omdat hij geen rijbewijs had. U krijgt dan geen hulp. U krijgt wel zelf juridische hulp als u kunt aantonen dat u hier niets van afwist. Ook vergoeden wij achteraf de kosten voor juridische hulp als de bestuurder niet wordt veroordeeld.
 - Uw conflict gaat over een pleziervaartuig met een nieuwwaarde van meer dan € 200.000 of een luchtvaartuig. Bijvoorbeeld over de aan- of verkoop, reparatie, onderhoud, maar ook het gebruik zelf, zoals het besturen hiervan.
 - U krijgt geen juridische hulp als u dit voer- of vaartuig niet heeft gekocht bij een officiële dealer en geen schriftelijke garantie heeft gekregen.
 - Er wordt u verweten dat u schade heeft toegebracht aan iemand anders.

Terroristische aanslag

Wordt het conflict veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt u rechtsbijstand op basis van een protocol voor terrorismeschaden. Dat kan leiden tot een beperkte of geen rechtshulpverlening. Informatie hierover vindt u op www.terrorisme-verzekerd.nl of op www.reaal.nl. Ontvangt u de regeling liever op papier? Belt u dan de Reaal Klantenservice via 072 - 519 40 00.

3 Indexeren

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) berekent elk jaar een indexcijfer voor de Consumentenprijzen voor alle huishoudens. Dit indexcijfer is voor ons belangrijk. Algemene kostenstijgingen bepalen voor een deel de schadelast van uw verzekering. Met het indexcijfer van het CBS berekenen wij ieder jaar opnieuw de premie van uw rechtsbijstandverzekering.

Is het nieuwe indexcijfer hoger? Dan verhogen wij uw premie. Is het nieuwe indexcijfer lager? Dan verlagen wij uw premie. De nieuwe premie gaat in op de eerste dag van het nieuwe verzekeringsjaar.

4 Rechtshulpverlening

4.1 Hoe verleent DAS de juridische hulp?

U krijgt de juridische hulp van een deskundige medewerker die in loondienst is van DAS. Deze medewerker overlegt met u over de manier waarop uw conflict wordt behandeld.

Ook wordt u geïnformeerd over de kans op een goed resultaat voor u en of dat wat u wenst ook haalbaar is.

DAS overlegt uitsluitend met u over de behandeling van de zaak. Hiervan wordt alleen afgeweken als er met u andere afspraken zijn gemaakt.

Het inschakelen van externe deskundigen

Als DAS dit nodig vindt kan zij een deskundige die niet bij haar in loondienst is inschakelen, bijvoorbeeld een advocaat. Deze deskundige kan dan (een deel van) de juridische hulp verlenen. Alleen DAS mag deze deskundige namens u inschakelen.

Wanneer mag u zelf een advocaat kiezen?

U mag zelf de advocaat kiezen aan wie DAS de opdracht moet geven als:

- DAS een advocaat inschakelt om uw belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure te behartigen. Of
- Ook de partij waarmee u een conflict heeft voor rechtsbijstand verzekerd is en door DAS moet worden bijgestaan. Of
- U een meningsverschil heeft met DAS over de aanpak van een conflict.

De advocaat die u kiest moet wel gevestigd zijn in het land waar de zaak plaatsvindt.

Als er een externe deskundige, zoals een advocaat, wordt ingeschakeld, dan gelden de volgende regels:

- Bij een zaak voor een Nederlandse rechter moet de advocaat in Nederland zijn ingeschreven of in Nederland een kantoor hebben.
- Bij een zaak voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land zijn ingeschreven.
- DAS geeft altijd namens u de opdracht aan de advocaat. U geeft hiervoor automatisch toestemming aan DAS doordat u deze verzekering heeft afgesloten. Deze toestemming kunt u niet intrekken.
- DAS is niet verplicht om in één conflict meer dan één advocaat of externe deskundige in te schakelen.
- Is er een externe advocaat ingeschakeld? Dan blijft de rol van DAS beperkt tot het betalen van zijn kosten volgens de voorwaarden van deze verzekering.

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

Het kan zijn dat u het niet eens blijft met de manier waarop DAS uw zaak inhoudelijk aanpakt. U kunt dan gebruikmaken van de 'geschillenregeling'.

Deze werkt als volgt:

- U verzoekt DAS schriftelijk om het meningsverschil voor te leggen aan een advocaat van uw keuze.
- DAS verzoekt deze advocaat dan om zijn oordeel te geven. Hiervoor krijgt hij alle belangrijke documenten. Als u dit wilt kunt u ook zelf uw standpunt toelichten.
- Het oordeel van de advocaat is bindend voor DAS. De kosten van het oordeel zijn voor DAS. Deze tellen niet mee voor het maximumbedrag van kosten waarvoor u verzekerd bent.
- DAS gaat verder met het geven van de rechtsbijstand en volgt daarbij het oordeel van de advocaat.
- DAS kan besluiten de behandeling over te dragen aan een advocaat of andere deskundige. Maar de opdracht wordt nooit verstrekt aan de advocaat die het oordeel heeft gegeven of aan een collega van hetzelfde kantoor.
- Bent u het oneens met het oordeel van de advocaat? Dan kunt u de zaak zelf voortzetten. De kosten en het risico zijn dan voor u. Hoe en met wie u dit doet bepaalt u zelf. Krijgt u vervolgens deels of helemaal gelijk in deze zaak? Dan betaalt DAS alsnog de kosten voor juridische hulp. Voor zover deze kosten echt nodig waren. Maar DAS betaalt voor het conflict in totaal nooit meer dan het maximumbedrag waarvoor u verzekerd bent.
- U kunt geen gebruikmaken van deze geschillenregeling als u het oneens bent met de manier waarop uw zaak wordt aangepakt door een externe advocaat of een andere deskundige die DAS heeft ingeschakeld.

4.3 Wat gebeurt er als u vindt dat u schade heeft geleden door de juridische hulp van DAS?

Vindt u dat u schade heeft geleden door of als gevolg van de juridische hulp van DAS? Dan kunt u DAS daarvoor aansprakelijk stellen. De kosten die u hierbij maakt, moet u in principe zelf betalen. DAS heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

Wordt er vastgesteld dat u inderdaad schade hebt geleden door of als gevolg van de juridische hulp van DAS? Dan is het schadebedrag dat u ontvangt, nooit hoger dan het bedrag waarvoor DAS verzekerd is via de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Het eigen risico wordt nog bij het bedrag opgeteld. Een kopie van de polis kunt u bij DAS inzien.

Wij en DAS zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door, of in verband met, het werk van een externe deskundige die DAS heeft ingeschakeld.

4.4 Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

De klachtenafhandeling voor de Rechtsbijstandverzekering is anders dan in de Algemene voorwaarden is beschreven. Bespreek uw klacht eerst met uw juridische specialist. Deze kijkt samen met u hoe hij uw bezwaren weg kan nemen.

Komt u er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht bespreken met de leidinggevende van uw juridische specialist. Blijft u ontevreden?

Dan kunt u dat schriftelijk laten weten aan de directie van DAS.

Verstuurt u uw klacht dan naar het volgende adres:

DAS

Ter attentie van de directie

Karspeldreef 15

1102 BB Amsterdam.

Meer informatie over deze klachtregeling kunt u lezen op www.das.nl/klantenservice.

Bent u niet tevreden over hoe DAS uw klacht oplost? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) of aan de rechter.

Let op

Het KiFiD neemt een klacht pas in behandeling nadat u de klachtenregeling van DAS heeft doorlopen.

In de Algemene Voorwaarden leest u wat u moet doen als u een klacht heeft over (het tot stand komen van) de verzekering.

4.5 Hoe gaat DAS om met uw persoonlijke gegevens?

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