



## Verzekeringsvoorwaarden (BRB-BV-01-191)

### Rechtsbijstand

Klik op de vraag om het antwoord te lezen.



#### Inhoudsopgave

pagina

### Rechtsbijstand

#### Verzekerd

	3	
1	Wie zijn de verzekerden?	3
2	Wat is verzekerd?	3
3	Bij welke geschillen is rechtsbijstand verzekerd?	3
4	Wat is het minimum belang? (franchise)	4
5	Vanaf welk moment geldt de verzekering?	5
6	Welke extra kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand?	5
7	Extra kosten: hoe werkt het?	5
8	Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?	6
9	Wanneer betaalt een verzekerde de extra kosten terug?	6
10	In welke landen geldt uw verzekering?	6

#### Niet verzekerd

	7	
11	Wanneer is rechtshulp niet verzekerd?	7
12	Welke geschillen zijn niet verzekerd?	7

#### Bij een geschil

	10	
13	Wanneer meldt een verzekerde een geschil?	10
14	Waar meldt een verzekerde een geschil?	10
15	Wie verleent de rechtsbijstand?	10
16	Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?	10
17	Hoe werkt het als een verzekerde zelf een advocaat of juridische deskundige kiest?	10
18	Wat doet een verzekerde bij een geschil altijd?	10
19	Wat doet een verzekerde bij een geschil als Achmea Rechtsbijstand het vraagt?	10
20	Wanneer kan Achmea Rechtsbijstand de behandeling van de zaak afkopen?	11
21	Wat als verzekerden met elkaar een geschil hebben?	11

#### Klachten

	12	
22	Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?	12
23	Wat als een verzekerde het niet eens is met het advies van de scheidsrechter?	12
24	Wat als een verzekerde een andere klacht heeft?	13

---

<b>Begrippen</b>	14
<b>Terrorismerisico</b>	14
<b>NHT</b>	14
<b>Ernstige conflicten (molest)</b>	14

---

# Rechtsbijstand

## Verzekerd

### 1 Wie zijn de verzekerden?

#### **Verzekeringnemer.**

- Voor de activiteit op het verzekeringsbewijs.

#### **Alle bestuurders, leidinggevenden en medewerkers.**

- Als zij werken voor verzekeringnemer.
- Ook uitzendkrachten, stagiaires of vrijwilligers.
- Voor de activiteit op het verzekeringsbewijs.

#### **Alle leden.**

- Als zij taken uitoefenen voor verzekeringnemer.
- Voor de activiteit op het verzekeringsbewijs.

#### **Alle bedrijven of rechtspersonen die horen bij het bedrijf, beroep of organisatie van verzekeringnemer.**

- Alleen voor de activiteit op het verzekeringsbewijs.
- Ook hun bestuurders, leidinggevenden en medewerkers.
  - Als zij werken voor dat bedrijf of die rechtspersoon.
- Voor de activiteit op het verzekeringsbewijs.

#### **De nabestaanden van de verzekerden.**

- Alleen als de verzekerde overlijdt door een ongeval.
- Alleen om de kosten van het levensonderhoud te vorderen.
- En alleen als het ongeval de schuld was van een niet-verzekerde op deze polis.
- Voor de activiteit op het verzekeringsbewijs.

### 2 Wat is verzekerd?

#### **Rechtsbijstand.**

- Bij een juridisch geschil.
  - Bij een dreigend juridisch geschil.
  - Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.
  - Het advies en de behandeling door juristen van Achmea Rechtsbijstand.
    - Achmea Rechtsbijstand is een onafhankelijke stichting.
    - Soms schakelt Achmea Rechtsbijstand een juridisch deskundige uit het eigen netwerk in.
- Deze rechtsbijstand is onbeperkt verzekerd.

### 3 Bij welke geschillen is rechtsbijstand verzekerd?

#### **Bij geschillen in verband met de interne zaken van het bedrijf, beroep of de organisatie:**

- Geschillen die te maken hebben met inventaris.
- Geschillen die te maken hebben met de machines en materialen van de verzekerde.
- Geschillen die te maken hebben met de handelsnaam of domeinnaam van de verzekerde.
- Geschillen die te maken hebben met overeenkomsten voor algemene diensten voor de verzekerde.
  - Bijvoorbeeld geschillen over energiezaken.
  - Bijvoorbeeld geschillen over verzekeringen.
- Hieronder vallen niet geschillen in verband met het arbeidsrecht, sociale voorzieningen en sociale verzekeringen.
  - Zie hiervoor de module Arbeid.

---

## Vervolg

### 3 Bij welke geschillen is rechtsbijstand verzekerd?

#### **Bij geschillen in verband met onroerende zaken:**

- Geschillen die te maken hebben met bezit, koop en verkoop van onroerende zaken van verzekerde.
- Geschillen die te maken hebben met bouwen of verbouwen van onroerende zaken van verzekerde.
- Geschillen die te maken hebben met onroerende zaken die verzekerde huurt of pacht.
- Geschillen die te maken hebben met burendrecht en erfdienstbaarheden.
- Geschillen die te maken hebben met het onderhoud van de onroerende zaken van verzekerde.
- Geschillen die te maken hebben met onteigening van onroerende zaken van verzekerde.

Geschillen die te maken hebben met landinrichting.

#### **Bij geschillen in verband met aansprakelijkheid:**

- Het instellen van een vordering op een wettelijke aansprakelijke derde.
- Het voeren van verweer tegen een aansprakelijkstelling wegens een onrechtmatige daad.
  - Maar alleen als de aansprakelijkheidsverzekering van verzekerde geen dekking biedt.

#### **Bij geschillen met de overheid:**

- Geschillen die te maken hebben met omgevingsvergunningen en andere vergunningen.
- Geschillen die te maken hebben met een besluit van de overheid waar verzekerde direct bij betrokken is.

#### **Bij geschillen die te maken hebben met zaken die de verzekerde inkoop.**

- En die verzekerde daarna, eventueel bewerkt, weer doorverkoopt aan klanten.
  - Bijvoorbeeld de leverancier levert niet wat verzekerde heeft afgesproken.

#### **Bij geschillen die te maken hebben met diensten die de verzekerde inkoop.**

- Bijvoorbeeld verzekerde koopt een partij hout en vraagt een ander bedrijf daarvan meubels te maken.
- Bijvoorbeeld verzekerde laat zijn producten door een ander bedrijf bij zijn klanten installeren zoals de keukens die verzekerde verkoopt.

#### **Bij geschillen die te maken hebben met geleverde zaken diensten door verzekerde.**

- Bijvoorbeeld over de kwaliteit of prijs van de zaken of diensten die verzekerde levert.

#### **Bij geschillen die te maken hebben met klachten van de leden van verzekerde.**

- Over de hoogte van de servicekosten of lidmaatschapsbijdrage.
- Over de kwaliteit van de dienstverlening.

#### **Bij geschillen die te maken hebben met niet betaalde rekeningen.**

- Verzekerde heeft 1 keer om betaling gevraagd en 1 keer herinnerd.
- Het maakt niet uit om welke reden de wanbetaler niet heeft betaald.

#### **Bij geschillen die te maken hebben met leden die hun bijdrage niet betalen.**

- Bijvoorbeeld de servicekosten of lidmaatschapsbijdrage.
- Verzekerde heeft het lid hierover zelf al 1 keer aangeschreven en om betaling gevraagd.

#### **Bij geschillen die te maken hebben met de aankoop van een motorrijtuig.**

- Alleen als het gekocht is met garantie van BOVAG of merkendealer.

#### **Bij geschillen die te maken hebben met de reparatie of onderhoud van een motorrijtuig.**

- Alleen als dit is gebeurd door een merkendealer of bedrijf dat is aangesloten bij de BOVAG of FOCWA.

#### **Bij andere geschillen die te maken hebben met een motorrijtuig**

- Alleen als die geschillen niets te maken hebben met deelnemen aan het verkeer.
- Bijvoorbeeld wel verzekerd: geschil in verband met diefstal van een leaseauto.
- Bijvoorbeeld wel verzekerd: geschil met een sleepdienst.

### 4 Wat is het minimum belang? (franchise)

#### **Het geschil moet een bepaald financieel belang hebben.**

- Anders is het geschil niet verzekerd.
- Rente en bijkomende kosten worden niet meegerekend.
- Het minimum belang staat op het verzekeringsbewijs.

---

## 5 Vanaf welk moment geldt de verzekering?

### **Vanaf 3 maanden na het begin van de verzekering (wachttijd).**

- Zijn er meer oorzaken waardoor het geschil ontstaat?
  - Dan moet de 1e oorzaak na de wachttijd van de verzekering zijn.
- Geen wachttijd bij een geschil over een overeenkomst.
  - En de overeenkomst is tijdens de verzekering gesloten.
- Geen wachttijd als de nieuwe verzekering aansluit op een eerdere rechtsbijstandverzekering.
  - En het geschil verzekerd zou zijn onder die eerdere verzekering.
- Geen wachttijd bij letsel door een ongeluk.
- Geen wachttijd bij een geschil in het verkeer.

## 6 Welke extra kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand?

### **Kosten voor een advocaat of een andere juridische deskundige.**

- Die verzekerde zelf heeft gekozen.

### **Kosten van externe deskundigen.**

#### **Kosten van een deskundigenrapport.**

- Alleen als de verzekerde voldoende bewijs heeft voor het conflict.

### **Proceskosten en arbitragekosten van een verzekerde en de tegenpartij.**

- Ook kosten van griffierecht.
- Ook kosten van een bindend advies.
- Alleen als de rechter of arbiter vindt dat de verzekerde deze kosten moet betalen.

### **Kosten van mediation.**

- Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen het aandeel van de verzekerde.

### **Gedeeltelijke kosten voor een gezamenlijke advocaat of een andere juridische deskundige.**

- Verzekerde en anderen hebben allemaal belang bij hetzelfde conflict.
- Verzekerde en anderen delen allemaal 1 advocaat of juridisch deskundige voor dit conflict.
- Of een aantal van deze groep delen 1 advocaat of juridisch deskundige.
  - Bijvoorbeeld: bij 1 conflict zijn 100 personen betrokken.
  - En van die 100 personen schakelen 10 personen samen 1 advocaat in.
  - De verzekerde krijgt dan 1/100 deel van de kosten vergoed.

### **Kosten van reis en verblijf.**

- Als de rechtszaak in het buitenland is.
- Als de behandelend rechter vindt dat de verzekerde aanwezig moet zijn.

### **Kosten van getuigen en experts die een verzekerde heeft opgeroepen.**

- Alleen als de rechter of arbiter vindt dat de verzekerde deze kosten moet betalen.

### **Kosten om het vonnis uit te voeren.**

- Achmea Rechtsbijstand betaalt maximaal 5 jaar.

### **Voorschieten van een borgsom tot € 25.000,-.**

- Aan een buitenlandse overheid.

## 7 Extra kosten: hoe werkt het?

### **De extra kosten mogen alleen gemaakt worden met toestemming van Achmea Rechtsbijstand.**

### **Achmea Rechtsbijstand schakelt namens de verzekerde externen in.**

- Achmea Rechtsbijstand is hiertoe gemachtigd bij het sluiten van de verzekering.
- Alleen de redelijke kosten worden betaald.

### **De btw komt voor rekening van verzekerde.**

- Alleen als een verzekerde de btw kan verrekenen.

---

## 8 Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?

**Tot maximaal € 30.000,- per gebeurtenis.**

- Behalve bij een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij een advocaat of juridisch deskundige niet wettelijk verplicht is.
  - En een verzekerde kiest zelf toch voor een advocaat of juridisch deskundige.
  - Dan zijn alle extra kosten samen verzekerd tot € 10.000,- per gebeurtenis.
- Zorgt 1 gebeurtenis voor meerdere geschillen?
  - Dan geldt het maximumbedrag voor al deze geschillen samen.
  - Ook als er meerdere samenhangende gebeurtenissen voor deze geschillen zorgen.

## 9 Wanneer betaalt een verzekerde de extra kosten terug?

**Als die kosten door een ander betaald kunnen worden.**

**Achmea Rechtsbijstand vergoedt de kosten dan als voorschot.**

- Bijvoorbeeld kosten die op een ander verhaald kunnen worden.
- Bijvoorbeeld kosten die door een ander betaald kunnen worden.
- Bijvoorbeeld kosten die verrekend kunnen worden.

**Als Achmea Rechtsbijstand een borgsom betaalt.**

- Verzekerde betaalt de borgsom binnen 2 jaar terug.

## 10 In welke landen geldt uw verzekering?

**In de landen genoemd op het verzekeringsbewijs.**

- De rechter is bevoegd in 1 van deze landen.
- En het geschil valt onder de wet van deze landen.

### 11 Wanneer is rechtshulp niet verzekerd?

#### Als een verzekerde iets doet wat nadelig is voor Achmea Rechtsbijstand.

- Bijvoorbeeld een geschil te laat melden.
  - Waardoor de behandeling duurder wordt.
  - Waardoor de behandeling moeilijker wordt.
  - Waardoor Achmea Rechtsbijstand de zaak niet meer kan schikken.

#### Als een verzekerde een ander opdracht geeft de zaak te behandelen.

- Zonder toestemming van Achmea Rechtsbijstand.

#### Als een verzekerde niet meewerkt.

- Ook als de verzekerde niet de waarheid vertelt.
- Ook als de verzekerde niet alles vertelt.

#### Verzekerde doet opzettelijk iets of niets.

- Met het doel een geschil te veroorzaken.
- Zonder het doel een geschil te veroorzaken.
  - Maar hij weet wel dat hij een geschil veroorzaakt
- En hij weet dat de kans op een geschil groot is.
  - Maar hij doet het toch.

#### Als het geschil ontstaat voor het begin van de verzekering.

- Of als de verzekerde toen kon vermoeden dat het geschil zou ontstaan.

#### Als de oorzaak van het geschil ontstaat na het einde van de verzekering.

### 12 Welke geschillen zijn niet verzekerd?

#### Schade door (bio-)chemische, elektromagnetische of biologische wapens.

- En alles wat daarmee te maken heeft.

#### Schade door ernstige conflicten (molest).

- En alles wat daarmee te maken heeft.
- Wij volgen de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars.
  - Deze omschrijving staat in de Begrippen.

#### Schade door atoomkernreacties.

- En alles wat daarmee te maken heeft.
- Het maakt niet uit hoe de reactie is ontstaan.
- Wel verzekerd is schade door radioactieve stoffen buiten een kerninstallatie als de verantwoordelijke de juiste vergunningen heeft.
  - Niet verzekerd als een ander aansprakelijk is voor de schade.

#### Schade door terrorisme en alles wat daarmee te maken heeft.

Schade door terrorisme hebben we herverzekerd bij de NHT.

(NHT = Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschaden)

- Wel verzekerd is het bedrag dat wij krijgen van de NHT.
- Een besluit van de NHT is bindend voor ons en voor verzekerde.
  - Wij betalen het bedrag dat we terugkrijgen van de NHT.
- Verzekerde moet de schade binnen 2 jaar melden.
  - Wij moeten een schade binnen 2 jaar bij de NHT melden.
  - Daarna vervalt het recht op uitkering voor ons en voor verzekerde.

Kijk voor meer informatie over terrorisme en de NHT in de Begrippen.

#### Geschillen die te maken hebben met een aardbeving of vulkanische uitbarsting.

- En alles wat daarmee te maken heeft.

---

## Vervolg

### 12 Welke geschillen zijn niet verzekerd?

#### **Geschillen die te maken hebben met overstroming.**

- En alles wat daarmee te maken heeft.

#### **Geschillen die wij niet mogen verzekeren van de Sanctiewet 1977 of de regels volgens die wet.**

- Bijvoorbeeld: als wij daardoor meewerken aan verboden transacties.

#### **Geschillen die wij niet mogen betalen van de Sanctiewet 1977 of de regels volgens die wet.**

- Bijvoorbeeld: als wij daardoor geld moeten betalen aan personen op een verbodslijst.
  - Of aan ondernemingen, overheden of andere organisaties op de verbodslijst.
- Ook geen indirecte betalingen.

#### **Geschillen die te maken hebben met deze rechtsbijstandsverzekering.**

- Ook over de kwaliteit van de rechtshulp door Achmea Rechtsbijstand.
- Ook over de kwaliteit van de rechtshulp door deskundigen die Achmea Rechtsbijstand inschakelt.

#### **Geschillen die te maken hebben met een zelf gekozen advocaat of andere juridische deskundige.**

- Bijvoorbeeld over de kwaliteit van de rechtshulp.

#### **Geschillen die te maken hebben met het opkomen tegen wetten en regels die voor iedereen gelden.**

#### **Geschillen die te maken hebben met belastingrecht.**

- Ook heffingen, leges en WOZ.

#### **Geschillen die te maken hebben met industrieel eigendom of intellectueel eigendom.**

- Bijvoorbeeld auteursrecht, merkrecht of octrooirecht.
- Wel verzekerd zijn geschillen die te maken hebben met handelsnaam en domeinnaam.

#### **Geschillen die te maken hebben met rechtspersonenrecht en vennootschapsrecht.**

#### **Geschillen tussen maten, vennoten, firmanten en bestuursleden.**

- Ook voormalige maten, vennoten, firmanten en bestuursleden.

#### **Geschillen die te maken hebben met een fusie, overname of samenwerkingsovereenkomst.**

- Ook bij aan- of verkoop van onderdelen van een bedrijf.

#### **Geschillen die te maken hebben met vermogensbeheer of de bedrijfsfinanciering van verzekerde.**

- Bijvoorbeeld leningen en kredieten.
- Bijvoorbeeld beleggingen.

#### **Geschillen die te maken hebben met een vordering die verzekerde heeft overgenomen.**

- Bijvoorbeeld een erfenis, cessie of schuldvernieuwing.

#### **Geschillen die te maken hebben met een vordering waarvoor verzekerde instaat.**

- Bijvoorbeeld borgtocht.

#### **Geschillen die te maken hebben met een schuld die verzekerde niet kan betalen.**

- Of met een faillissement van verzekerde of het aanvragen daarvan.
- Of met het uitstel van betaling of het aanvragen daarvan.

#### **Geschillen die te maken hebben met zaken die verzekerde verhuurt.**

- Bijvoorbeeld een auto.
- Bijvoorbeeld onroerende zaken.

#### **Geschillen die onder de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering van verzekerde vallen.**

#### **Geschillen over arbeidsrecht, sociale voorzieningen en sociale verzekeringen.**

- Bijvoorbeeld een arbeidsrechtelijk geschil met een werknemer.

#### **Geschillen die te maken hebben met ondernemingsraad en vakorganisaties.**

#### **Geschillen die te maken hebben met het motorvoertuig van verzekerde.**

- En het geschil ontstaat door gebruik van het motorvoertuig in het verkeer.
- Bijvoorbeeld het verhalen van schade na een verkeersongeval.



---

## Vervolg

### 12 Welke geschillen zijn niet verzekerd?

#### **Als verzekerde wordt verdacht van een strafbaar feit.**

- Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten van rechtsbijstand achteraf.
  - Alleen bij definitieve vrijspraak.
  - Alleen bij ontslag van rechtsvervolging.
  - Alleen bij seponering.
- De verzekerde moet dit binnen 14 dagen na de uitspraak melden bij Achmea Rechtsbijstand.
- Achmea Rechtsbijstand verleent nooit rechtsbijstand als een verkeerovertreding bestuursrechtelijk is af te handelen.
  - Bijvoorbeeld door een geldboete. Dan ook geen vergoeding van kosten achteraf.

---

## Bij een geschil

### 13 Wanneer meldt een verzekerde een geschil?

#### Zo snel mogelijk.

- Waardoor de behandeling niet duurder wordt.
- Waardoor de behandeling niet moeilijker wordt.

### 14 Waar meldt een verzekerde een geschil?

#### Bij Stichting Achmea Rechtsbijstand.

- Per telefoon: 088 462 37 20.
- [www.achmearechtsbijstand.nl](http://www.achmearechtsbijstand.nl).

Wij hebben de uitvoering van de verzekering overgedragen aan deze stichting.

Wij garanderen dat Achmea Rechtsbijstand al haar plichten nakomt.

### 15 Wie verleent de rechtsbijstand?

#### Deskundigen van de onafhankelijke Stichting Achmea Rechtsbijstand.

- Juristen van Achmea Rechtsbijstand behandelen uw zaak van A tot Z.
- Externe deskundigen die Achmea Rechtsbijstand namens verzekerde inschakelt.
  - Bijvoorbeeld advocaten, fiscalisten en mediators.

### 16 Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?

#### Als de verzekerde en tegenpartij allebei rechtshulp van Achmea Rechtsbijstand krijgen.

Als Achmea Rechtsbijstand vindt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.

### 17 Hoe werkt het als een verzekerde zelf een advocaat of juridische deskundige kiest?

- De verzekerde kiest de advocaat of juridische deskundige.
- Achmea Rechtsbijstand geeft namens de verzekerde de opdracht aan de advocaat of juridische deskundige.
- Achmea Rechtsbijstand vergoedt alleen de redelijke kosten verbonden aan de opdracht.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt de advocaat of juridische deskundige tot het maximum bedrag aan extra kosten.

### 18 Wat doet een verzekerde bij een geschil altijd?

- De verzekerde werkt mee om het geschil te regelen.
- De verzekerde werkt mee om de kosten van de juridische hulp vergoed te krijgen.
  - En geeft de kostenvergoeding van juridische hulp terug aan Achmea Rechtsbijstand.
- De verzekerde geeft alle informatie over de gebeurtenis die de oorzaak is van het geschil.
- De verzekerde volgt de aanwijzingen van Achmea Rechtsbijstand op.
- De verzekerde doet niets wat voor Achmea Rechtsbijstand nadelig is.
- De verzekerde doet aangifte bij de politie bij een strafbaar feit.
- De verzekerde bewaart alles wat beschadigd is.
  - Niet als bewaren de schade groter maakt.

### 19 Wat doet een verzekerde bij een geschil als Achmea Rechtsbijstand het vraagt?

- De verzekerde stuurt een verklaring met uitleg over hoe het geschil ontstond.
- De verzekerde stuurt alle documenten over het geschil, de oorzaak en de gevolgen.
- De verzekerde onderbouwt zijn stellingen met een deskundigenrapport.
  - Verzekerde betaalt deze kosten zelf.
  - Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten achteraf.
    - Alleen als het rapport zijn stellingen onderbouwt.
    - Alleen de redelijke kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand.

---

**20 Wanneer kan Achmea Rechtsbijstand de behandeling van de zaak afkopen?**

**Als de kosten van de rechtsbijstand hoger zijn dan de financiële schade.**

- Achmea Rechtsbijstand betaalt de verzekerde dan een schadeloosstelling.
  - Hierdoor hoeft Achmea Rechtsbijstand geen rechtsbijstand meer te verlenen.
- Een verzekerde draagt zijn vordering dan over aan Achmea Rechtsbijstand.

**21 Wat als verzekerden met elkaar een geschil hebben?**

**De verzekeringnemer krijgt rechtsbijstand.**

- Medeverzekerden mogen de verzekering alleen gebruiken als verzekeringnemer dat goed vindt.
- Hebben medeverzekerden een geschil met elkaar?
  - Dan kiest de verzekeringnemer 1 verzekerde die rechtsbijstand krijgt.

### 22 Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?

**Stap 1 De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.**

**Stap 2 Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.**

- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de juridische aanpak van de zaak.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die verzekerde zelf heeft gekozen.
- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die verzekerde zelf heeft gekozen.

**Stap 3 Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen op te lossen.**

**Stap 4 Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.**

- Achmea Rechtsbijstand en verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.
- Achmea Rechtsbijstand en verzekerde spreken samen de vragen af.
- Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.
- De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.

**Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.**

Verzekerde krijgt gelijk.

- De jurist behandelt de zaak verder.
  - Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen advocaten uit eigen netwerk.
- Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.
  - Verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.
  - De scheidsrechter of zijn kantoorgenoot zal nooit de zaak behandelen.
  - Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximum bedrag aan extra kosten.

Verzekerde krijgt geen gelijk.

- Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt.

### 23 Wat als een verzekerde het niet eens is met het advies van de scheidsrechter?

**De verzekerde kan zelf een externe deskundige inschakelen.**

- Verzekerde betaalt deze kosten zelf.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten achteraf.
  - Alleen als verzekerde alsnog zijn beoogde resultaat bereikt.
  - Alleen de redelijke kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximum bedrag aan extra kosten.

---

## 24 Wat als een verzekerde een andere klacht heeft?

### **Een klacht over Achmea Rechtsbijstand legt de verzekerde voor aan de Stichting Achmea Rechtsbijstand.**

- Bijvoorbeeld een klacht over een jurist, over de afwijzing van een zaak of over de communicatie.
- Per telefoon: 088 462 24 45.
- Per e-mail: [klachtenteam@achmearechtsbijstand.nl](mailto:klachtenteam@achmearechtsbijstand.nl).
- Per post: Klachtenteam Stichting Achmea Rechtsbijstand, Postbus 4116, 7320 AC APELDOORN.

### **Andere klachten legt de verzekerde aan ons voor.**

Bijvoorbeeld over het betalen van de premie.

- Via onze site [www.interpolis.nl](http://www.interpolis.nl) (Schade en contact > Klacht doorgeven).
- Per post: Interpolis afdeling klachtenservice, Postbus 90106, 5000 LA TILBURG.

Blijft er een verschil van mening?

**Leg uw klacht dan voor aan de rechter.**

---

## Begrippen

### Terrorismerisico

- Schade door een aanslag met politiek, religieus of ideologisch doel waarbij sprake is van geweld of besmetting via ziektekiemen/schadelijke stoffen.
- Een verzekerde neemt maatregelen om zo'n aanslag te voorkomen of de gevolgen te beperken.

### NHT

Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT).

Verzekeraars hebben in 2003 de NHT opgericht. Wij hebben het terrorismerisico bij de NHT herverzekerd.

Op deze herverzekering is het Protocol Afwikkeling Claims van toepassing. Het clauseblad Terrorismedekking is onderdeel van dit protocol. Download dit protocol en het clauseblad op [www.terrorisneverzekerd.nl](http://www.terrorisneverzekerd.nl).

### Ernstige conflicten (molest)

Het Verbond van Verzekeraars heeft op 2 november 1981 onder nummer 136/1981 een tekst gedeponerd bij de Rechtbank in Den Haag. In die tekst staat dat met molest wordt bedoeld:

- Gewapend conflict.
- Burgeroorlog.
- Opstand.
- Binnenlandse onlusten.
- Oproer.
- Mouterij.

In die tekst staan al deze vormen van molest beschreven.