



## Verzekeringsvoorwaarden (KVT-BV-03-191)

### Klantvoertuigen – WA en casco

Klik op de vraag om het antwoord te lezen.



#### Inhoudsopgave

pagina

### Wettelijke aansprakelijkheid (WA)

#### Verzekerd

	4	
1	Wie zijn de verzekerden?	4
2	Wat is verzekerd?	4
3	Wanneer is een verzekerde aansprakelijk voor een schade?	4
4	Waar geldt de verzekering?	4
5	Welke schade door het voertuig is verzekerd?	4
6	Is schade aan passagiers ook verzekerd?	5
7	Welke schade is ook verzekerd?	5
8	Welk schadebedrag is verzekerd?	5
9	Voldoet deze verzekering aan de wettelijke eisen?	5
10	Welke kosten zijn boven het verzekerd bedrag verzekerd?	5
11	Wat als de verzekerde voor deze schade ook op een andere verzekering is verzekerd?	6

#### Niet verzekerd

	7	
12	Bij welk gedrag is de verzekerde die het gedrag vertoont niet verzekerd?	7
13	Welke oorzaken zijn niet verzekerd?	7
14	Welke schade is niet verzekerd?	8

#### Bij schade

	9	
15	Wanneer meldt een verzekerde schade?	9
16	Wat doet een verzekerde bij schade altijd?	9
17	Wat doet een verzekerde bij schade als wij het vragen?	9
18	Wie heeft de leiding bij schade?	9
19	Wie bepaalt de hoogte van de schade?	9
20	Wanneer moet een vergoeding worden terugbetaald?	9

---

## Casco

### Verzekerd

	10	
21	Wie is de verzekerde?	10
22	Wat is verzekerd?	10
23	Waar geldt de verzekering?	10
24	Welke schade is verzekerd?	10
25	Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?	10
26	Welk schadebedrag is verzekerd?	11
27	Welke kosten zijn boven het verzekerd bedrag verzekerd?	11
28	Wanneer zijn hulpverleningskosten meeverzekerd?	11
29	Welke hulpverleningskosten na een schade zijn meeverzekerd?	12
30	Wat als een verzekerde dubbel verzekerd is?	12

### Niet verzekerd

	13	
31	Bij welk gedrag is de verzekerde die het gedrag vertoont niet verzekerd?	13
32	Welke oorzaken zijn niet verzekerd?	13
33	Welke schade is niet verzekerd?	14

### Bij schade

	15	
34	Wanneer meldt een verzekerde schade?	15
35	Waar kan een verzekerde de schade laten herstellen?	15
36	Wat doet een verzekerde bij schade altijd?	15
37	Wat doet een verzekerde bij schade als wij het vragen?	15
38	Wie heeft de leiding bij schade?	15

### Schade bepalen

	16	
39	Welke mogelijkheden zijn er bij schade aan het voertuig?	16
40	Wie bepaalt de hoogte van het schadebedrag?	16
41	Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?	16
42	Wat is de waarde direct voor de gebeurtenis?	16
43	Wie betaalt de kosten van de experts?	17

### Aanvullende afspraken bij diefstal of verduistering

	18	
44	Welke situaties kunnen ontstaan bij diefstal of verduistering van het voertuig?	18

---

## Rechtsbijstand

### Verzekerd

45	Wie zijn de verzekerden?	19
46	Wat is verzekerd?	19
47	Waar geldt de verzekering bij geschillen door schade in het verkeer?	19
48	Waar geldt de verzekering bij andere geschillen?	19
49	Bij welke geschillen is rechtsbijstand verzekerd?	19
50	Wat is verzekerd bij strafrecht?	20
51	Vanaf welk moment geldt de verzekering?	20
52	Welke extra kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand?	20
53	Extra kosten: hoe werkt het?	20
54	Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?	21
55	Wanneer betaalt een verzekerde de extra kosten terug?	21

### Niet verzekerd

56	Wanneer is rechtshulp niet verzekerd?	22
57	Welke geschillen zijn niet verzekerd?	22

### Bij een geschil

58	Wanneer meldt een verzekerde een geschil?	24
59	Wie verleent de rechtsbijstand?	24
60	Waar meldt een verzekerde een geschil?	24
61	Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?	24
62	Hoe werkt het als een verzekerde zelf een advocaat of juridische deskundige kiest?	24
63	Wat doet een verzekerde bij een geschil altijd?	24
64	Wat doet een verzekerde bij een geschil als Achmea Rechtsbijstand het vraagt?	24
65	Wanneer kan Achmea Rechtsbijstand de behandeling van de zaak afkopen?	25
66	Wat als verzekerden met elkaar een geschil hebben?	25

### Klachten

67	Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak? (geschillenregeling)	26
68	Wat als een verzekerde het niet eens is met het advies van de scheidsrechter?	26
69	Wat als een verzekerde een andere klacht heeft?	27

### Begrippen

<b>Voertuigen</b>	28
<b>Terrorismerisico</b>	28
<b>NHT</b>	28
<b>Ernstige conflicten (molest)</b>	28

---

# Wettelijke aansprakelijkheid (WA)

## Verzekerd

### 1 Wie zijn de verzekerden?

#### Verzekeringnemer.

- De verzekeringnemer noemen wij in deze verzekeringsvoorwaarden “u” of “uw”.
- Als u aansprakelijk bent voor de schade die een bestuurder of passagier veroorzaakt.
  - En de bestuurder of passagier is een medewerker die voor u aan het werk is.
    - Ook uitzendkrachten.
    - Ook stagiaires.
    - Ook vrijwilligers.
    - Ook huisgenoten en familie.

#### De bestuurder.

- Als hij toestemming heeft om het voertuig te gebruiken.

#### De passagier.

### 2 Wat is verzekerd?

#### Schade waarvoor de verzekerde aansprakelijk is.

- Door een voertuig van een klant dat een verzekerde tijdelijk beheert.
- Door een achter dit voertuig gekoppelde aanhangwagen.
  - Ook een losgemaakte of losgeraakte aanhangwagen.
    - De aanhangwagen is nog niet veilig gestald.
    - De aanhangwagen staat nog niet veilig stil buiten het verkeer.
    - De aanhangwagen moet bevestigd zijn geweest aan het verzekerde voertuig.

### 3 Wanneer is een verzekerde aansprakelijk voor een schade?

#### Als hij dat is volgens alle wetten en regels.

- In Nederland volgens de Nederlandse wetten en regels.
- In het buitenland volgens de wetten en regels van het land.

### 4 Waar geldt de verzekering?

#### In alle landen op de groene kaart.

- Zoals vastgesteld door de Council of Bureaux.
  - De opsomming van deze landen staat op [www.cobx.org](http://www.cobx.org).
    - Zoek op: Green Card System > Green Card Bureaux > List of Member Countries.
- Niet in Rusland (RUS), Iran (IR) en Azerbeidzjan (AZ).

### 5 Welke schade door het voertuig is verzekerd?

#### Schade aan zaken van een ander.

- Schade aan motorrijtuigen.
- Schade aan losse zaken.
- Schade aan onroerend goed.
- Schade aan dieren.

Of: de schade komt door het voertuig van een klant of de gekoppelde aanhangwagen.

- Of door de vervoerde lading.

Of: de schade komt door een foute behandeling van het voertuig van een klant.

Of: de schade komt door een foute reparatie aan het voertuig van een klant.

---

## Vervolg

### 5 Welke schade door het voertuig is verzekerd?

#### Schade aan een ander.

- Verwonding (lichamelijk of geestelijk).
- Ziekte (lichamelijk of geestelijk).
- Overlijden.

Of: de schade komt door het voertuig van een klant of de gekoppelde aanhangwagen.

- Of door de vervoerde lading.

Of: de schade komt door een foute behandeling van het voertuig van een klant.

Of: de schade komt door een foute reparatie aan het voertuig van een klant.

### 6 Is schade aan passagiers ook verzekerd?

#### Schade aan passagiers is ook verzekerd (verwonding, ziekte, overlijden).

- Als zij zitten op de zitplaatsen in het voertuig.
  - 1 passagier per zitplaats.
  - De zitplaatsen voldoen aan de eisen van het Voertuigreglement.
- Als zij dichtbij het voertuig zijn.
  - Bijvoorbeeld om te tanken, een band te wisselen of ruiten schoon te maken.

### 7 Welke schade is ook verzekerd?

#### Schade aan het voertuig van de klant.

- Als dit komt door het vervoeren van gewonde personen.
  - Als het vervoeren zonder kosten is.

### 8 Welk schadebedrag is verzekerd?

#### Per gebeurtenis betalen wij maximaal het bedrag op het verzekeringsbewijs.

- Zijn er meerdere gebeurtenissen die met elkaar verband houden? Dan telt dat als 1 gebeurtenis.
  - De datum van de 1ste gebeurtenis telt dan als de schadedatum.

### 9 Voldoet deze verzekering aan de wettelijke eisen?

#### Ja, deze verzekering voldoet aan de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM).

- Ook al hebben wij onze voorwaarden nog niet aangepast.

### 10 Welke kosten zijn boven het verzekerd bedrag verzekerd?

#### Kosten om direct dreigende schade te voorkomen.

- Ook de kosten om schade te beperken.
- Ook schade aan iets wat de verzekerde hiervoor gebruikt.
- Ook als het niet lukt.
- Maximaal 1 keer het verzekerd bedrag per gebeurtenis.

#### Kosten voor verweer als een verzekerde onterecht aansprakelijk wordt gesteld.

- Als wij voor de verzekerde een rechtszaak voeren.
- Als wij voor de verzekerde rechtshulp inschakelen.
  - Bij een strafproces of tuchtprocedure.
    - Niet boetes, afkoopsommen en gerechtskosten.
- Maximaal 1 keer het verzekerd bedrag per gebeurtenis.

#### Wettelijke rente.

- Over het schadebedrag dat wij betalen.
- Maximaal 1 keer het verzekerd bedrag per gebeurtenis.

---

## Vervolg

### 10 Welke kosten zijn boven het verzekerd bedrag verzekerd?

#### De borg die een overheid vraagt.

- Bij een verzekerde schade.
- Maximaal € 50.000,-.

### 11 Wat als de verzekerde voor deze schade ook op een andere verzekering is verzekerd?

#### De andere verzekering gaat voor.

- Als de verzekerde daarop verzekerd is als onze verzekering niet zou bestaan.
- Wij betalen wel de schade boven het maximale bedrag van de andere verzekering.
  - Wij betalen niet het eigen risico bij de andere verzekering.

### 12 Bij welk gedrag is de verzekerde die het gedrag vertoont niet verzekerd?

#### De verzekerde doet opzettelijk iets of niets.

- Met het doel schade toe te brengen.
- Zonder het doel schade toe te brengen.
  - Maar hij weet wel dat er schade ontstaat.
- En hij weet dat de kans op schade groot is.
  - Maar hij doet het toch.
- Alleen of in een groep.
  - Ook niet verzekerd als verzekerde zelf niets doet.

Gebruik van alcohol, medicijnen of drugs is nooit een excuus.

#### De verzekerde pleegt fraude.

- Verzekerde vertelt niet de waarheid of vertelt niet alles.
  - Of om een (hogere) vergoeding van ons te krijgen.
    - Wel verzekerd als een verzekerde bewijst dat hij dit niet wist of er niets aan kon doen.
  - Of om een verzekering af te sluiten of te houden.
    - Wij melden binnen 6 maanden na ontdekking wat we doen.
- Bij fraude hebben wij de volgende rechten:
  - Verzekerde betaalt de onderzoekskosten aan ons terug.
  - Verzekerde betaalt alle uitkeringen aan ons terug.
  - Wij geven de gegevens door aan Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS).
    - Zo kunnen verzekeraars fraude ontdekken en tegengaan.
    - Kijk voor meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).
  - Wij doen aangifte bij de politie.

#### De verzekerde houdt zich niet aan de verzekeringsvoorwaarden.

- En dit is voor ons nadelig.

### 13 Welke oorzaken 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 Terrorismeschaden)

- 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.

---

## Vervolg

### 13 Welke oorzaken zijn niet verzekerd?

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

#### Schade door een bestuurder die niet mag rijden.

- Of door het ontbreken van een geldig rijbewijs.
- Of door een verlopen rijbewijs.
  - Wel verzekerd als het rijbewijs minder dan 1 jaar is verlopen.
- Of door een uitspraak van de rechter.

Wel verzekerd als een verzekerde bewijst dat hij dit niet wist of er niets aan kon doen.

#### Schade door iemand die het voertuig heeft gestolen of met geweld heeft gepakt.

- Ook een ander die dit weet.
  - En hij gebruikt het zonder geldige reden.

#### Schade door een bestuurder die meedoet aan een wedstrijd of daarvoor oefent.

- Bijvoorbeeld een behendigheidssrit.
- Bijvoorbeeld een snelheidsrit.
- Bijvoorbeeld een regelmatigheidsrit.

Wel verzekerd als een verzekerde bewijst dat hij dit niet wist of er niets aan kon doen.

#### Schade door de lading.

- Tijdens laden of lossen.

### 14 Welke schade is niet verzekerd?

#### Schade die meer is dan de normale aansprakelijkheid volgens de wet.

#### Schade aan zaken (losse zaken en dieren) die het voertuig vervoert.

- Wel verzekerd zijn kleding en handbagage van passagiers.
  - Tot € 1.000,- per gebeurtenis.

#### Schade aan zaken (losse zaken en dieren) van een ander die een verzekerde beheert.

- Of iemand namens hem.
- Bijvoorbeeld zaken die hij:
  - Vervoert.
  - Bewerkt.
  - Behandelt.
  - Huurt.
  - Leent.
  - Gebruikt.
  - Bewaart.

#### Schade aan de bestuurder.

- Als hij recht heeft op een andere vergoeding of uitkering.
- Als de partij die een vergoeding eist niet direct bij de gebeurtenis betrokken is.
  - Wel de erfgenamen.

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

- Bijvoorbeeld: als wij daardoor meewerken aan verboden transacties.

#### Schade 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.



## Bij schade

### 15 Wanneer meldt een verzekerde schade?

**Zo snel mogelijk: 013 580 12 34.**

### 16 Wat doet een verzekerde bij schade altijd?

- De verzekerde werkt mee om de schade te regelen.
- De verzekerde geeft alle informatie over de gebeurtenis.
- De verzekerde volgt onze aanwijzingen op.
- De verzekerde doet niets wat voor ons nadelig is.
- De verzekerde helpt ons het schadebedrag bij een ander terug te halen.
- De verzekerde doet aangifte bij de politie bij een strafbaar feit.
- De verzekerde bewaart alles wat beschadigd is.
  - Verzekerde overlegt met ons als daardoor de schade groter wordt.
- De verzekerde meldt het ons als hij vervolgd wordt.
  - Vanwege strafrecht of een tuchtprocedure.

### 17 Wat doet een verzekerde bij schade als wij het vragen?

**De verzekerde stuurt ons een verklaring met uitleg over hoe de schade kwam.**

**De verzekerde stuurt ons alle documenten over de schade.**

**De verzekerde laat ons rechtshulp inschakelen.**

- Bij een strafproces of tuchtprocedure.

### 18 Wie heeft de leiding bij schade?

**Wij hebben de leiding over de afhandeling van de schade.**

- Wij mogen de ander rechtstreeks betalen.
- Wij mogen zelf afspraken maken met de ander.

### 19 Wie bepaalt de hoogte van de schade?

**Wij bepalen de hoogte van de schade.**

- Is de schade hoger dan het verzekerd bedrag? Dan overleggen wij met de verzekerde.

### 20 Wanneer moet een vergoeding worden terugbetaald?

**Als wij volgens de wet moeten betalen, maar volgens de verzekering niet.**

- De aansprakelijke verzekerde moet de vergoeding aan ons terugbetalen.
  - Alleen als hij kon weten dat hij niet verzekerd was.
- U moet de vergoeding aan ons terugbetalen.
  - Alleen als u kon weten wat de aansprakelijke verzekerde deed.
    - En u vond het goed.

---

# Casco

## Verzekerd

### 21 Wie is de verzekerde?

**Verzekeringnemer.**

### 22 Wat is verzekerd?

**Voertuigen van een klant die een verzekerde tijdelijk beheert.**

### 23 Waar geldt de verzekering?

**In alle landen op de groene kaart.**

- Zoals vastgesteld door de Council of Bureaux.
  - De opsomming van deze landen staat op [www.cobx.org](http://www.cobx.org).
    - Zoek op: Green Card System > Green Card Bureaux > List of Member Countries.
- Niet in Rusland (RUS), Iran (IR) en Azerbeidzjan (AZ).

### 24 Welke schade is verzekerd?

**Schade aan een voertuig van een klant.**

- De schade komt door een onverwachte gebeurtenis.
  - Of de schade komt door een reparatiefout.
    - Of door een bewerkingfout.
    - Of door een behandelingsfout.
- Niet de herstelkosten van de fout.

### 25 Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?

**Schade door brand, zelfontbranding, ontploffing of kortsluiting.**

- Ook door een gebrek in een onderdeel zelf.
  - Niet de reparatiekosten van het onderdeel met het gebrek.
- Ook door slijtage van een onderdeel.
  - Niet de herstelkosten van de slijtage.
- Ook door een reparatiefout.
  - Niet de herstelkosten van de reparatiefout.

**Schade door bliksem.**

**Schade door diefstal van het voertuig.**

- Ook schade die tijdens de diefstal ontstaat.
- Ook schade door diefstal van een onderdeel van het voertuig.

**Schade door joyriding.**

**Schade door inbraak.**

- Ook poging tot inbraak.

**Schade door poging tot diefstal.**

**Schade door breuk of beschadiging van de ruiten.**

- Ook als de ruit van kunststof is.
- Ook schade door de (glas)scherven aan het voertuig.

**Schade door een directe botsing van het voertuig met een loslopend dier of vogel.**

**Schade door hagel, lawine, vallend natuurgesteente of instorting.**

**Schade door natuurrampen.**

- Bijvoorbeeld: overstroming, vloedgolf, aardverschuiving of aardbeving.

**Schade door storm.**

- Storm is windkracht 7 of meer.

---

## Vervolg

### 25 Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?

#### Schade door een neerstortend luchtvaartuig.

- Of zaken die uit een luchtvaartuig vallen (losse zaken of dieren).

#### Schade tijdens vervoer van het voertuig.

- Tijdens vervoer door verzekerde.
  - Met een hiervoor ingericht voertuig.
  - Niet krassen en schrammen.

#### Schade door rellen.

#### Schade door vandalisme.

#### Schade door aanrijding of botsing.

- Ook door een gebrek in het voertuig zelf.
  - Niet de reparatiekosten van het onderdeel met het gebrek.
- Ook door slijtage van een onderdeel.
  - Niet de herstelkosten van de slijtage.
- Ook door een reparatiefout .
  - Niet de herstelkosten van de reparatiefout.

#### Schade doordat het voertuig omslaat, van de weg raakt of in het water komt.

- Ook door een gebrek in het voertuig zelf.
  - Niet de reparatiekosten van het onderdeel met het gebrek.
- Ook door slijtage van een onderdeel.
  - Niet de herstelkosten van de slijtage.
- Ook door een reparatiefout .
  - Niet de herstelkosten van de reparatiefout.

#### Schade door een andere plotselinge gebeurtenis van buiten het voertuig.

### 26 Welk schadebedrag is verzekerd?

#### Per gebeurtenis betalen wij maximaal het bedrag op het verzekeringsbewijs.

- Zijn er meerdere gebeurtenissen die met elkaar verband houden? Dan telt dat als 1 gebeurtenis.
  - De datum van de 1e gebeurtenis telt dan als de schadedatum.

### 27 Welke kosten zijn boven het verzekerd bedrag verzekerd?

#### Kosten om direct dreigende schade te voorkomen.

- Ook de kosten om schade te beperken.
- Ook schade aan iets wat de verzekerde hiervoor gebruikt.
- Ook als het niet lukt.
- Maximaal 1 keer het verzekerd bedrag per gebeurtenis.

#### Kosten om voertuigsloten te vervangen.

- Bij diefstal van voertuigsloten.
  - Alleen na openbreken van de kluis.
- Maximaal de werkelijk gemaakte kosten.

#### Gemeenschappelijke schade door opoffering (averij-grosse).

- Wij betalen de vastgestelde bijdrage in averij-grosse.
- Maximaal 1 keer het verzekerd bedrag per gebeurtenis.

### 28 Wanneer zijn hulpverleningskosten meeverzekerd?

#### Als het voertuig door een schade niet meer kan rijden.

---

**29 Welke hulpverleningskosten na een schade zijn meeverzekerd?**

**Bergen van het voertuig.**

**Vervoer van het voertuig naar een schadeherstelbedrijf in Nederland.**

- De verzekerde belt Interhelp.
  - Voor een personenauto, bestelauto of motorfiets: 013 462 04 62.
  - In andere gevallen: 013 462 29 40.
- Interhelp regelt de noodzakelijke hulp.

**30 Wat als een verzekerde dubbel verzekerd is?**

**De andere verzekering gaat voor.**

- Als de verzekerde daarop verzekerd is als onze verzekering niet zou bestaan.
- Wij betalen wel de schade boven het maximale bedrag van de andere verzekering.
  - Wij betalen niet het eigen risico bij de andere verzekering.

### 31 Bij welk gedrag is de verzekerde die het gedrag vertoont niet verzekerd?

#### De verzekerde pleegt fraude.

- Verzekerde vertelt niet de waarheid of vertelt niet alles.
  - Of: om een (hogere) vergoeding van ons te krijgen.
  - Of: om een verzekering af te sluiten of te houden.
    - Wij melden binnen 6 maanden na ontdekking wat wij doen.
- Bij fraude hebben wij de volgende rechten:
  - Verzekerde betaalt de onderzoekskosten aan ons terug.
  - Verzekerde betaalt alle uitkeringen aan ons terug.
  - Wij geven de gegevens door aan Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS).
    - Zo kunnen verzekeraars fraude ontdekken en tegengaan.
    - Kijk voor meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).
  - Wij doen aangifte bij de politie.

#### De verzekerde houdt zich niet aan de verzekeringsvoorwaarden.

- En dit is voor ons nadelig.

#### Verzekerde doet opzettelijk iets of niets.

- Met het doel schade toe te brengen.
- Zonder het doel schade toe te brengen.
  - Maar hij weet wel dat er schade ontstaat.
- En hij weet dat de kans op schade groot is.
  - Maar hij doet het toch.

#### Verzekerde is roekeloos of heeft merkelijke schuld.

- Verzekerde doet iets.
  - En hij weet dat de kans op schade groot is.
    - Maar hij denkt dat de schade niet ontstaat.
- Verzekerde doet niets om schade te voorkomen.
  - En hij had moeten weten dat de kans op schade groot is.
- Verzekerde doet te weinig om schade te voorkomen.
  - En het is algemeen bekend dat dat te weinig is.
  - En hij had moeten weten dat de kans op schade groot is.

### 32 Welke oorzaken 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.

---

## Vervolg

### 32 Welke oorzaken zijn niet verzekerd?

#### Schade door terrorisme.

- En alles wat daarmee te maken heeft.

Schade door terrorisme hebben wij verzekerd 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 wij 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 risico en de NHT in de Begrippen.

#### Schade door een langzaam werkende oorzaak.

- Bijvoorbeeld: roest of vogelpoep.

#### Schade door een bestuurder die niet mag rijden.

- Of: door het ontbreken van een geldig rijbewijs.
- Of: door een verlopen rijbewijs.
- Of: door een uitspraak van de rechter.

Wel verzekerd als een verzekerde bewijst dat hij dit niet wist of er niets aan kon doen.

#### Schade door een bestuurder die crost, meedoet aan een wedstrijd of daarvoor oefent.

- Bijvoorbeeld een behendigheidsrit.
- Bijvoorbeeld een snelheidsrit.
- Bijvoorbeeld een regelmatigheidsrit.

Wel verzekerd als een verzekerde bewijst dat hij dit niet wist of er niets aan kon doen.

#### Schade door een bestuurder die rijdt onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen.

- Of: hij kan daardoor het voertuig niet goed besturen.
- Of: hij mag daardoor van de wet of overheid niet rijden.
- Of: hij weigert een ademtest, urine- of bloedproef.

Wel verzekerd als een verzekerde bewijst dat hij dit niet wist of er niets aan kon doen.

### 33 Welke schade is niet verzekerd?

#### Schade aan een voertuig van een klant als het voertuig alleen wordt gestald.

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

- Bijvoorbeeld: als wij daardoor meewerken aan verboden transacties.

#### Schade 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.

---

## Bij schade

### 34 Wanneer meldt een verzekerde schade?

Zo snel mogelijk: 013 580 12 34.

### 35 Waar kan een verzekerde de schade laten herstellen?

**Ruitbreuk bij Carglass, Autotaalglas of Glasgarage.**

- Of bij een reparatiebedrijf dat is aangesloten bij BOVAG of FOCWA.
- Verzekerde laat de ruit van het voertuig repareren of vervangen.

Kiest de verzekerde toch een ander bedrijf? Dan betalen wij de schade niet.

**Andere schade bij een bedrijf dat de verzekerde zelf kiest.**

### 36 Wat doet een verzekerde bij schade altijd?

- De verzekerde werkt mee om de schade te regelen.
- De verzekerde geeft alle informatie over de gebeurtenis.
- De verzekerde volgt onze aanwijzingen op.
- De verzekerde doet niets wat voor ons nadelig is.
- De verzekerde helpt ons het schadebedrag bij een ander terug te halen.
- De verzekerde doet aangifte bij de politie bij een strafbaar feit.
- De verzekerde bewaart alles wat beschadigd is.
  - Verzekerde overlegt met ons als daardoor de schade groter wordt.

### 37 Wat doet een verzekerde bij schade als wij het vragen?

**De verzekerde stuurt ons een verklaring met uitleg over hoe de schade kwam.**

**De verzekerde stuurt ons alle documenten over de schade.**

### 38 Wie heeft de leiding bij schade?

**Wij hebben de leiding over de afhandeling van de schade.**

## Schade bepalen

### 39 Welke mogelijkheden zijn er bij schade aan het voertuig?

**Of: de verzekerde mag schade tot € 700,- direct laten repareren.**

- Verzekerde bewaart de vervangen onderdelen minimaal 30 dagen.
- Verzekerde stuurt ons direct na de reparatie de nota waarop alle kosten apart zijn opgegeven.

**Of: wij laten bij schade van € 700,- of hoger een expert het bedrag bepalen.**

- Verzekerde wacht met de reparatie.

**Of: een expert bepaalt dat het voertuig total loss is.**

- Verzekerde geeft ons het kentekenbewijs van het voertuig.
  - En wij wijzen het restant toe aan de hoogste bieder.

### 40 Wie bepaalt de hoogte van het schadebedrag?

**Wij samen met de verzekerde.**

**Of: onze expert met de verzekerde.**

**Of: onze expert samen met de expert van de verzekerde.**

- Voor zij starten, kiezen zij een 3e expert.
  - Deze expert bepaalt de schade als zij het oneens zijn.
  - En deze expert bepaalt de schade tussen het laagste en hoogste bedrag.
- Alle experts zijn ingeschreven in het register van het Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE).
  - Of: alle experts zijn ingeschreven bij een vergelijkbare beroepsorganisatie.
    - Deze organisatie houdt zich aan de ‘Gedragscode schade-expertiseorganisaties’ van het Verbond van Verzekeraars.
    - En in de statuten en reglementen van deze organisatie staat een duidelijke klacht- en tuchtprocedure én zijn de eisen beschreven voor permanente opleiding van experts.
- Alle experts mogen andere deskundigen raadplegen.

Let op: dat wij het schadebedrag bepalen, betekent niet dat we de schade betalen.

### 41 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?

**Stap 1: wij bepalen de herstelkosten.**

**Stap 2: wij bepalen de waarde direct voor de gebeurtenis.**

**Stap 3: wij bepalen de restwaarde van het beschadigde voertuig.**

**Stap 4: wij gebruiken de uitkomst van stap 2 min de uitkomst van stap 3.**

- Wij betalen de herstelkosten tot maximaal de uitkomst van stap 4.
- Bij hogere herstelkosten betalen wij de uitkomst van stap 4.
  - In dit geval is het voertuig total loss.

### 42 Wat is de waarde direct voor de gebeurtenis?

**De waarde is 110% van de dagwaarde van het voertuig.**



---

#### 43 Wie betaalt de kosten van de experts?

##### **Wij betalen de kosten van de experts.**

- Alleen voor het bepalen van de hoogte van de schade.
- De kosten van onze expert.
- De kosten van de expert van verzekerde tot en met de kosten van onze expert.
  - Rekent de expert van verzekerde meer? Dan blijven die extra kosten voor rekening van verzekerde.
- De kosten van de 3e expert.
- Alle experts zijn ingeschreven in het register van het Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE).
  - Of: alle experts zijn ingeschreven bij een vergelijkbare beroepsorganisatie.
    - Deze organisatie houdt zich aan de ‘Gedragscode schade-expertiseorganisaties’ van het Verbond van Verzekeraars.
    - En in de statuten en reglementen van deze organisatie staat een duidelijke klacht- en tuchtprocedure én zijn de eisen beschreven voor permanente opleiding van experts.

Voldoet een expert niet aan deze eisen? Dan zijn de kosten van de expert niet verzekerd.

Let op: we betalen de kosten van de experts alleen bij een verzekerde schade.

---

## Aanvullende afspraken bij diefstal of verduistering

### 44 Welke situaties kunnen ontstaan bij diefstal of verduistering van het voertuig?

**Of: binnen 30 dagen na de melding bij ons is het voertuig onbeschadigd terug.**

- Wij betalen niets.

**Of: binnen 30 dagen na de melding bij ons is het voertuig beschadigd terug.**

- Wij betalen het schadebedrag volgens de verzekeringsvoorwaarden.
  - Dit staat bij Schade bepalen.

**Of: vanaf 31 dagen na de melding bij ons is het voertuig nog spoorloos.**

- Wij betalen het schadebedrag volgens de verzekeringsvoorwaarden.
  - Dit staat bij Schade bepalen.
  - Voordat wij betalen, geeft de eigenaar van het voertuig ons het eigendomsrecht, het kentekenbewijs en de sleutels.
    - Wij worden officieel eigenaar van het voertuig.

**Of: vanaf 31 dagen na de melding bij ons wordt het voertuig gevonden.**

- De eigenaar van het voertuig mag het voertuig van ons terugkopen.
  - Hij betaalt het uitgekeerde bedrag aan ons terug.

---

# Rechtsbijstand

## Verzekerd

### 45 Wie zijn de verzekerden?

#### Verzekeringnemer.

#### De bestuurder.

- Als hij toestemming heeft om het voertuig van een klant te gebruiken.

#### De passagier.

#### De nabestaanden van de verzekerden.

- Alleen als verzekerde bij een ongeval is overleden.
- En alleen als het ongeval de schuld was van een ander.
- En alleen als de veroorzaker van het ongeval geen medeverzekerde is.
- En alleen in situaties waarin Achmea Rechtsbijstand hulp moet geven volgens deze voorwaarden.
- En alleen om de kosten van het levensonderhoud te vorderen.

De verzekeringnemer moet de medeverzekerden toestemming geven om deze verzekering te kunnen gebruiken.

### 46 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.

### 47 Waar geldt de verzekering bij geschillen door schade in het verkeer?

#### In alle landen op de groene kaart.

- Zoals vastgesteld door de Council of Bureaux.
  - De opsomming van deze landen staat op [www.cobx.org](http://www.cobx.org).
    - Zoek op: Green Card System > Green Card Bureaux > List of Member Countries.
- Niet in Rusland (RUS), Iran (IR) en Azerbeidzjan (AZ).

### 48 Waar geldt de verzekering bij andere geschillen?

#### In alle landen van de Europese Unie.

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

### 49 Bij welke geschillen is rechtsbijstand verzekerd?

#### Bij geschillen die te maken hebben met het gebruik van een voertuig van een klant dat verzekerde tijdelijk beheert.

- Door een verkeersongeval.
  - Bijvoorbeeld het verhalen van een schade.
- Ook als een aanhangwagen aan het voertuig gekoppeld is.

---

## 50 Wat is verzekerd bij strafrecht?

**Een verzekerde wordt verdacht van een verkeersovertreding of een verkeersmisdrijf.**

- Met een voertuig van een klant dat de verzekerde tijdelijk beheert.
- Alleen verzekerd als daardoor iemand gewond is geraakt of is overleden.

Achmea Rechtsbijstand verleent nooit rechtsbijstand als een verkeersovertreding bestuursrechtelijk is af te handelen. Bijvoorbeeld door een geldboete. Ook geen vergoeding van kosten achteraf.

## 51 Vanaf welk moment geldt de verzekering?

**De verzekering geldt vanaf de ingangsdatum.**

**Voor deze verzekering geldt geen wachttijd.**

## 52 Welke extra kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand?

**Kosten voor een advocaat of een andere juridisch 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 juridisch 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.

## 53 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.

---

**54 Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?**

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

- Behalve bij een 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.

**55 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.

### 56 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.

#### Als een verzekerde opzettelijk iets of niets doet.

- 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.

### 57 Welke geschillen zijn niet verzekerd?

#### Geschillen bij schade door (bio-)chemische, elektromagnetische of biologische wapens.

- En alles wat daarmee te maken heeft.

#### Geschillen bij 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.

#### Geschillen bij schade door atoomkernreacties.

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

#### Geschillen bij schade door terrorisme.

- En alles wat daarmee te maken heeft.

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

- En alles wat daarmee te maken heeft.

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

- En alles wat daarmee te maken heeft.

#### Geschillen die wij niet mogen verzekeren of mogen betalen volgens de Sanctiewet 1977.

- Of de regels volgens die wet.

Bijvoorbeeld witwassen van geld, exportverbod naar bepaalde landen.

#### Geschillen die ook onder een aansprakelijkheidsverzekering vallen.

#### 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 juridisch deskundige.

- Bijvoorbeeld over de kwaliteit van de rechtshulp.

---

## Vervolg

### 57 Welke geschillen zijn niet verzekerd?

#### **Geschillen die te maken hebben met een verkeersovertreding of verkeersmisdrijf.**

- Wel verzekerd als hierdoor iemand is overleden of gewond is geraakt.
- Maar niet als verzekerde ook van een andere overtreding of misdrijf verdacht wordt.
  - Bijvoorbeeld te veel alcohol drinken.

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

- Bijvoorbeeld een motorrijtuig of aanhangwagen.

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

## Bij een geschil

### 58 Wanneer meldt een verzekerde een geschil?

#### Zo snel mogelijk.

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

### 59 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 inschakelt.
  - Bijvoorbeeld advocaten, fiscalisten en mediators.

### 60 Waar meldt een verzekerde een geschil?

#### Bij Achmea Rechtsbijstand

- Per telefoon: 088 462 37 20.
- Website: [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.

### 61 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 administratieve of gerechtelijke procedure gevoerd moet worden.

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

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

### 63 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.

### 64 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 stelling met een deskundigenrapport.
  - Verzekerde betaalt deze kosten zelf.
  - Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten achteraf.
    - Alleen als het rapport zijn stelling onderbouwt.
    - Alleen de redelijke kosten.



---

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

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

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

**66 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 verzekeringnemer wie rechtsbijstand krijgt.

### 67 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 moeten 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 zal nooit de zaak behandelen.

Verzekerde krijgt geen gelijk.

- Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt.

### 68 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 gelijk krijgt.
  - Alleen de redelijke kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximum bedrag aan extra kosten.

---

**69 Wat als een verzekerde een andere klacht heeft?**

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

---

## Begrippen

### Voertuigen

- Motorrijtuigen.
- Aanhangwagens.
  - Caravans.
  - Vouwwagens.
  - Opleggers.
- Zelfrijdende werktuigen.

### 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.terrorisimeverzekerd.nl](http://www.terrorisimeverzekerd.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.