



Verzekeringsvoorwaarden (ZPA-BV-03-181)

Personenauto - WA en casco

Klik op de vraag om het antwoord te lezen.



Inhoudsopgave	pagina
Wettelijke aansprakelijkheid (WA)	4
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 de personenauto is verzekerd?	5
6 Is schade aan passagiers ook verzekerd?	5
7 Welke schade is ook verzekerd?	5
8 Geldt deze verzekering voor een vervangende personenauto?	5
9 Welk schadebedrag is verzekerd?	5
10 Voldoet deze verzekering aan de wettelijke eisen?	5
11 Welke kosten zijn boven het verzekerd bedrag verzekerd?	6
12 Welke hulpverleningskosten na een ongeval in Nederland zijn meeverzekerd?	6
13 Welke hulpverleningskosten na een ongeval in het buitenland zijn meeverzekerd?	7
14 Wat als de verzekerde voor deze schade ook op een andere verzekering is verzekerd?	7
Niet verzekerd	8
15 Bij welk gedrag is de verzekerde die het gedrag vertoont niet verzekerd?	8
16 Welke oorzaken zijn niet verzekerd?	8
17 Welke schade is niet verzekerd?	9
Bij schade	10
18 Wanneer meldt een verzekerde schade?	10
19 Wat doet een verzekerde bij schade altijd?	10
20 Wat doet een verzekerde bij schade als wij het vragen?	10
21 Wie heeft de leiding bij schade?	10
22 Wie bepaalt de hoogte van de schade?	10
23 Wanneer moet een vergoeding worden terugbetaald?	10
24 Wanneer hoeft u de vergoeding niet aan ons terug te betalen?	10

Casco	11
Verzekerd	11
25 Wie is de verzekerde?	11
26 Wat is verzekerd?	11
27 Waar geldt de verzekering?	11
28 Welke schade is verzekerd?	11
29 Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?	11
30 Welk schadebedrag is verzekerd?	12
31 Heeft een verzekerde accessoires of andere aanpassingen aan de personenauto niet meeverzekerd?	12
32 Wanneer heeft een verzekerde recht op vervangend vervoer?	12
33 Welke kosten zijn boven het verzekerd bedrag verzekerd?	12
34 Geldt deze verzekering voor een vervangende personenauto?	13
35 Wat als een verzekerde dubbel verzekerd is?	13
Niet verzekerd	14
36 Bij welk gedrag is de verzekerde die het gedrag vertoont niet verzekerd?	14
37 Welke oorzaken zijn niet verzekerd?	14
38 Welke schade is niet verzekerd?	15
Bij schade	16
39 Wanneer meldt een verzekerde schade?	16
40 Waar kan een verzekerde de schade laten herstellen?	16
41 Wanneer heeft een verzekerde recht op een gratis leenauto?	16
42 Wat doet een verzekerde bij schade altijd?	16
43 Wat doet een verzekerde bij schade als wij het vragen?	16
44 Wie heeft de leiding bij schade?	16
Schade bepalen	17
45 Welke mogelijkheden zijn er bij schade aan de personenauto?	17
46 Wie bepaalt de hoogte van het schadebedrag?	17
47 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?	17
48 Wie betaalt de kosten van de experts?	17
49 Wanneer geldt de aanschafwaarderegeling?	17
50 Wat bedoelen wij met aanschafwaarde?	17
51 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag bij de aanschafwaarderegeling?	18
Aanvullende afspraken bij diefstal of verduistering	19
52 Welke situaties kunnen ontstaan bij diefstal of verduistering van de personenauto?	19

Rechtsbijstand	20
Verzekerd	20
53 Wie zijn de verzekerden?	20
54 Wat is verzekerd?	20
55 Waar geldt de verzekering bij geschillen door schade in het verkeer?	20
56 Waar geldt de verzekering bij andere geschillen?	20
57 Bij welke geschillen is rechtsbijstand verzekerd?	20
58 Wat is verzekerd bij strafrecht?	21
59 Vanaf welk moment geldt de verzekering?	21
60 Welke extra kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand?	21
61 Extra kosten: hoe werkt het?	22
62 Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?	22
63 Wanneer betaalt een verzekerde de extra kosten terug?	22
Niet verzekerd	23
64 Wanneer is rechtshulp niet verzekerd?	23
65 Welke geschillen zijn niet verzekerd?	23
Bij een geschil	25
66 Wanneer meldt een verzekerde een geschil?	25
67 Wie verleent de rechtsbijstand?	25
68 Waar meldt een verzekerde een geschil?	25
69 Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?	25
70 Hoe werkt het als een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiest?	25
71 Wat doet een verzekerde bij een geschil altijd?	25
72 Wat doet een verzekerde bij een geschil als Achmea Rechtsbijstand het vraagt?	25
73 Wanneer kan Achmea Rechtsbijstand de behandeling van de zaak afkopen?	26
74 Wat als verzekerden met elkaar een geschil hebben?	26
Klachten	27
75 Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?	27
76 Wat als een verzekerde het niet eens is met het advies van de scheiderechter?	27
77 Wat als een verzekerde een andere klacht heeft?	28
Begrippen	29
Terrorismerisico	29
NHT	29
Ernstige conflicten (molest)	29

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 eigenaar van de personenauto.

- Of de bezitter.
- Of de houder.

De bestuurder.

- Als hij toestemming heeft om de personenauto te gebruiken.

De passagier.

2 Wat is verzekerd?

Schade waarvoor de verzekerde aansprakelijk is.

- Door de personenauto die op het verzekeringsbewijs staat.
- Door een 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 de verzekerde personenauto.

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.

- Volgens de wetten en regels van dat land.
- Niet in de landen die zijn doorgestreept.

5 Welke schade door de personenauto is verzekerd?

Schade aan zaken van een ander.

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

De schade komt door de personenauto of de gekoppelde aanhangwagen.

- Of door de vervoerde lading.

Schade aan een ander.

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

De schade komt door de personenauto of de gekoppelde aanhangwagen.

- Of door de vervoerde lading.

6 Is schade aan passagiers ook verzekerd?

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

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

7 Welke schade is ook verzekerd?

Schade aan de personenauto.

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

Schade door de personenauto aan uw andere motorrijtuigen.

- Als wij die schade ook aan een ander hadden moeten betalen.

8 Geldt deze verzekering voor een vervangende personenauto?

Ja, deze verzekering geldt ook voor een vervangende personenauto.

- Als de vervangende personenauto vergelijkbaar is met de verzekerde personenauto.
- Als verzekerde de personenauto op het verzekeringsbewijs niet kan gebruiken.
 - Door reparatie.
 - Door onderhoud.
 - Door wettelijk verplichte keuringen.
- Als de vervangende personenauto niet van de verzekerde of zijn partner is.
- De verzekering van de eigen personenauto loopt door.

9 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.

10 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.

11 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.

De borg die een overheid vraagt.

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

12 Welke hulpverleningskosten na een ongeval in Nederland zijn meeverzekerd?

Als de personenauto, de gekoppelde aanhangwagen of een verzekerde niet meer kan rijden.

Bergen van de personenauto en/of de gekoppelde aanhangwagen.

Vervoer van de personenauto naar een adres in Nederland.

- Ook vervoer van de gekoppelde aanhangwagen.
- De verzekerde belt Interhelp.
 - Het telefoonnummer staat op uw groene kaart.
 - Interhelp regelt de noodzakelijke hulp.

Vervoer van inzittenden en bagage naar een adres in Nederland.

- Per taxi.
- De verzekerde belt Interhelp.
 - Het telefoonnummer staat op uw groene kaart.
 - Interhelp regelt de noodzakelijke hulp.

Deze hulpverleningskosten zijn ook verzekerd als met een vervangende personenauto wordt gereden.

13 Welke hulpverleningskosten na een ongeval in het buitenland zijn meeverzekerd?

Als een verzekerde niet meer kan rijden.

Als de personenauto en/of de gekoppelde aanhangwagen niet binnen 2 werkdagen gemaakt kan worden.

Bergen van de personenauto en/of de gekoppelde aanhangwagen.

Bewaken en stallen van de personenauto en/of de gekoppelde aanhangwagen.

Vervoer van de personenauto naar een adres in Nederland.

- Ook vervoer van de gekoppelde aanhangwagen.
- Of invoeren of vernietigen in een ander land.
 - Alleen als het vervoeren naar Nederland economisch onverantwoord is.
- De verzekerde belt Interhelp.
 - Het telefoonnummer staat op uw groene kaart.
 - Interhelp regelt de noodzakelijke hulp.

Vervoer van inzittenden en bagage naar een adres in Nederland.

- Taxi naar het dichtstbijzijnde station.
- Openbaar vervoer 2e klas naar het station dat het dichtste ligt bij het adres in Nederland.
- Taxi van het station naar het adres in Nederland.
- De verzekerde belt Interhelp.
 - Het telefoonnummer staat op uw groene kaart.
 - Interhelp regelt de noodzakelijke hulp.

Deze hulpverleningskosten zijn ook verzekerd als met een vervangende personenauto wordt gereden.

14 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.

Niet verzekerd

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

De verzekerde doet opzettelijk iets of niets.

- Ook niet verzekerd als geen schade bedoeld is.
 - 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.
 - Wij doen aangifte bij de politie.

De verzekerde houdt zich niet aan de verzekeringsvoorwaarden.

- En dit is voor ons nadelig.

16 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 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.

Vervolg

16 Welke oorzaken zijn niet verzekerd?

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.

Wel verzekerd bij rijles volgens de wetten en regels.

Schade door iemand die de personenauto 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.

17 Welke schade is niet verzekerd?

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

Schade aan zaken (losse zaken en dieren) die de personenauto vervoert.

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

Niet als de Wet Personenvervoer 2000 anders bepaalt.

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

18 Wanneer meldt een verzekerde schade?

Zo snel mogelijk: 013 580 12 34.

19 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.

20 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.

21 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.

22 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.

23 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.

24 Wanneer hoeft u de vergoeding niet aan ons terug te betalen?

Als de verzekering is gestopt, omdat de personenauto niet meer van u is.

- Of u bent niet meer verplicht de personenauto te verzekeren.
- En u heeft dit op tijd aan ons doorgegeven.

Casco

Verzekerd

25 Wie is de verzekerde?

Verzekeringnemer.

26 Wat is verzekerd?

De personenauto die op het verzekeringsbewijs staat.

27 Waar geldt de verzekering?

In alle landen op de groene kaart.

- Niet in de landen die zijn doorgestreept.

28 Welke schade is verzekerd?

Schade aan de personenauto.

- De schade komt door een onverwachte gebeurtenis.

29 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 of verduistering van de hele personenauto.

- Ook schade die tijdens de diefstal of verduistering ontstaat.

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 de personenauto.

Schade door een directe botsing van de personenauto 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.

Schade door een neerstortend luchtvaartuig.

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

Schade tijdens vervoer van de personenauto.

Schade door rellen.

Schade door vandalisme.

Vervolg

29 Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?

Schade door aanrijding of botsing.

- Ook door een gebrek in de personenauto 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 de personenauto omslaat, van de weg raakt of in het water komt.

- Ook door een gebrek in de personenauto 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 de personenauto.

30 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.

31 Heeft een verzekerde accessoires of andere aanpassingen aan de personenauto niet meeverzekerd?

Wij betalen maximaal € 1.000,- per gebeurtenis boven het verzekerd bedrag.

- Niet als deze voor de afgiftedatum van het kentekenbewijs deel 1A al aangebracht waren.
- Niet schade aan losse telecommunicatieapparatuur.

32 Wanneer heeft een verzekerde recht op vervangend vervoer?

Na diefstal, verduistering of joyriding.

- Niet na poging tot diefstal.
- Als een verzekerde meteen telefonisch hulp vraagt bij Interhelp.
 - Het telefoonnummer is: 013 462 04 62.
 - Dit telefoonnummer staat ook op de groene kaart.
 - Interhelp regelt de inzet van vervangend vervoer.
- Als een verzekerde de personenauto niet kan gebruiken.
- Tot maximaal 30 dagen na melding bij Interhelp.

33 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 van een noodreparatie aan de personenauto.

- En de personenauto voldoet daarna aan de inrichtingseisen van het Voertuigreglement.
- Maximaal de werkelijk gemaakte kosten.

Kosten 'rijklaar maken' van een nieuwe personenauto.

- Alleen als de verzekerde personenauto total loss is.
- Maximaal de werkelijk gemaakte kosten.

Vervolg

33 Welke kosten zijn boven het verzekerd bedrag verzekerd?

Kosten om autosloten te vervangen.

- Bij diefstal van autosleutels.
- 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.

34 Geldt deze verzekering voor een vervangende personenauto?

Ja, deze verzekering geldt ook voor een vervangende personenauto.

- Als de vervangende personenauto vergelijkbaar is met de verzekerde personenauto.
- Als verzekerde de personenauto op het verzekeringsbewijs niet kan gebruiken.
 - Door reparatie.
 - Door onderhoud.
 - Door wettelijk verplichte keuringen.
- Als de vervangende personenauto niet van de verzekerde of zijn partner is.
- De verzekering van de eigen personenauto loopt door.

35 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.

Niet verzekerd

36 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.
 - Wij doen aangifte bij de politie.

De verzekerde houdt zich niet aan de verzekeringsvoorwaarden.

- En dit is voor ons nadelig.

Gedrag waarbij de schade voorspelbaar is.

- Ook als er geen schade bedoeld is.

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

Vervolg

37 Welke oorzaken zijn niet verzekerd?

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

Wel verzekerd bij rijles volgens de wetten en regels.

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

38 Welke schade is niet verzekerd?

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

39 Wanneer meldt een verzekerde schade?

Zo snel mogelijk: 013 580 12 34.

40 Waar kan een verzekerde de schade laten herstellen?

De verzekerde laat bij ruitbreuk de uit van de personenauto repareren of vervangen:

- Of bij Carglass, Autotaalglas of Glasgarage.
- Of bij een reparatiebedrijf dat is aangesloten bij BOVAG of FOCWA.

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

De verzekerde laat andere schade aan de personenauto repareren:

- Of bij een bedrijf dat onze voorkeur heeft.
 - Kijk daarvoor op de groene kaart.
- Of bij een schadeherstelbedrijf dat de verzekerde zelf kiest

41 Wanneer heeft een verzekerde recht op een gratis leenauto?

Als de verzekerde de schade laat repareren bij een bedrijf dat onze voorkeur heeft.

- Dat bedrijf levert de leenauto.
- Bij reparatie van de schade zolang de reparatie duurt.
- Bij total loss maximaal 5 dagen.

Bij alleen ruitbreuk heeft de verzekerde geen recht op een gratis leenauto.

42 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.

43 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.

44 Wie heeft de leiding bij schade?

Wij hebben de leiding over de afhandeling van de schade.

Schade bepalen

45 Welke mogelijkheden zijn er bij schade aan de personenauto?

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 de personenauto total loss is.

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

46 Wie bepaalt de hoogte van het schadebedrag?

Of: in onderling overleg.

Of: onze expert.

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

- Als verzekerde het oneens is met onze expert.

Of: een 3e expert die onze expert en de expert van de verzekerde samen kiezen.

- Hij neemt de beslissing als de 2 experts het niet eens worden.
- Hij bepaalt een bedrag tussen de bedragen die de 2 experts noemden.

Wij gebruiken het bedrag dat de 3e expert noemt.

Alle experts houden zich aan de Gedragscode Expertiseorganisaties.

47 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?

Stap 1: wij bepalen de herstelkosten.

Stap 2: wij bepalen de dagwaarde direct voor de gebeurtenis.

Stap 3: wij bepalen de restwaarde van de beschadigde personenauto.

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 de personenauto total loss.

48 Wie betaalt de kosten van de experts?

Wij betalen de kosten van onze expert.

De verzekerde betaalt de kosten van zijn expert.

De verzekerde en wij betalen ieder de helft van de kosten van de 3e expert.

- Wij betalen de kosten van alle experts als de 3e expert het eens is met de 2e expert.

49 Wanneer geldt de aanschafwaarderegeling?

Binnen 2 jaar vanaf het moment van aanschaf.

- Verzekerde toont de aanschafwaarde aan.
 - Of: met een origineel aankoopbewijs.
 - Of: met het bankafschrift waaruit de betaling aan de verkoper blijkt.

50 Wat bedoelen wij met aanschafwaarde?

Het bedrag waarvoor verzekerde de personenauto kocht.

- Niet de 'kosten rijklaar maken'.

51 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag bij de aanschafwaarderegeling?

Stap 1: wij bepalen de waarde van de personenauto.

- Bij een personenauto met een aanschafwaarde tot € 100.000,-: de aanschafwaarde.
 - Aanschafwaarde tot € 100.000,- inclusief btw en bpm.
- Bij een personenauto met een aanschafwaarde van € 100.000,- of meer: 110% van de dagwaarde.
 - Dagwaarde direct voor de gebeurtenis.
 - Tot maximaal de aanschafwaarde.
 - Aanschafwaarde van € 100.000,- of meer inclusief btw en bpm.

Stap 2: wij bepalen de herstelkosten.

Stap 3: wij vergelijken het bedrag van stap 2 met de uitkomst van stap 1.

- Wij betalen de herstelkosten tot 2/3 van de uitkomst van stap 1.
- Bij hogere herstelkosten betalen wij de uitkomst van stap 1 min de restwaarde.
 - In dit geval beschouwen wij de personenauto total loss.
 - Is de dagwaarde min de restwaarde een hoger bedrag?
 - Dan betalen wij dit bedrag.

Aanvullende afspraken bij diefstal of verduistering

52 Welke situaties kunnen ontstaan bij diefstal of verduistering van de personenauto?

Of: binnen 30 dagen na de melding bij ons is de personenauto onbeschadigd terug.

Of: binnen 30 dagen na de melding bij ons is de personenauto beschadigd terug.

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

Of: vanaf 31 dagen na de melding bij ons beschikt u nog niet over de personenauto.

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

Of: vanaf 31 dagen na de melding bij ons wordt de personenauto gevonden.

- Verzekerde mag de personenauto van ons terugkopen.
 - Hij betaalt het uitgekeerde bedrag aan ons terug.

Rechtsbijstand

Verzekerd

53 Wie zijn de verzekerden?

Verzekeringnemer.

De eigenaar van de personenauto.

- Of de bezitter.
- Of de houder.

De bestuurder.

- Als hij toestemming heeft om de personenauto 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.

54 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.

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

In alle landen op de groene kaart.

- Niet in de landen die zijn doorgestreept.

56 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.

57 Bij welke geschillen is rechtsbijstand verzekerd?

Bij geschillen die te maken hebben met het gebruik van de personenauto op het verzekeringsbewijs.

- Door een verkeersongeval.
 - Bijvoorbeeld het verhalen van een schade.
- Ook bijvoorbeeld met een gekoppelde aanhangwagen.
- Ook met een tijdelijk vervangende personenauto tijdens reparatie.

58 **Wat is verzekerd bij strafrecht?**

Een verzekerde wordt verdacht van een verkeersovertreding of een verkeersmisdrijf.

- Alleen verzekerd als daardoor iemand gewond is geraakt of is overleden.

Een verzekerde wordt verdacht van een ander strafbaar feit.

- Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten van rechtsbijstand achteraf.
 - Alleen bij definitieve vrijspraak.
 - Alleen bij ontslag van rechtsvervolgning.
 - Alleen bij seponering.

De verzekerde moet dit binnen 14 dagen na de uitspraak melden bij Achmea Rechtsbijstand.

Achmea Rechtsbijstand verleent nooit rechtsbijstand als een verkeersovertreding bestuursrechtelijk is af te handelen.

Bijvoorbeeld door een geldboete. Ook geen vergoeding van kosten achteraf.

59 **Vanaf welk moment geldt de verzekering?**

De verzekering geldt vanaf de ingangsdatum.

Voor deze verzekering geldt geen wachttijd.

60 **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.

61 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.

62 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.

63 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.

Niet verzekerd

64 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.

- Waardoor de behoefte aan rechtsbijstand voorspelbaar is.
- Ook als het niet de bedoeling was om rechtsbijstand te krijgen.

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.

65 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 wij 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 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 en de NHT in de Begrippen.

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.

Vervolg

65 Welke geschillen zijn niet verzekerd?

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.

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

66 Wanneer meldt een verzekerde een geschil?

Zo snel mogelijk.

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

67 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.

68 Waar meldt een verzekerde een geschil?

Bij Achmea Rechtsbijstand

- Per telefoon: 088 462 37 20.
- Website: www.achmearechtsbijstand.nl.

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

Wij garanderen dat Achmea Rechtsbijstand al haar plichten nakomt.

69 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.

70 Hoe werkt het als een verzekerde zelf een advocaat of juridisch 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.

71 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.

72 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.

73 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.

74 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.

Klachten

75 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.

76 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.

77 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.
- Per post: Klachtenteam Stichting Achmea Rechtsbijstand, Postbus 10100, 5000 JC TILBURG.

Andere klachten legt de verzekerde aan ons voor.

Bijvoorbeeld over het betalen van de premie.

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

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.terrorisimeverzekerd.nl.

Ernstige conflicten (molest)

Het Verbond van Verzekeraars heeft op 2 november 1981 onder nummer 136/1981 een tekst gedeponoord 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.