



# Voorwaarden

Rechtsbijstandverzekering

1 mei 2025 t/m 30 april 2026

## 1. Wat bedoelen wij met ...?

*U vindt hier de omschrijvingen van een aantal begrippen die in deze voorwaarden voorkomen.*

### **Aanspraak**

Het recht hebben om iets te eisen.

### **Conflict**

Een conflict is een probleem waar juridische hulp bij nodig is omdat een andere partij het niet met u eens is. Conflicten die het gevolg zijn van dezelfde gebeurtenis worden beschouwd als één conflict. U heeft hierbij recht op één keer het kostenmaximum. Hierbij geldt dat het moment van het eerste conflict in die reeks bepalend is voor de beoordeling van de dekking.

### **Europese Unie**

Met de Europese Unie bedoelen wij alle landen die lid zijn van de Europese Unie en de volgende landen die grenzen aan de Europese Unie: Andorra, Liechtenstein, Monaco, Noorwegen, San Marino, Vaticaanstad, IJsland, Zwitserland, het Verenigd Koninkrijk, de Kanaaleilanden en het Isle of Man.

### **Fraude**

Het opzettelijk misleiden van ZLM bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om onrechtmatig verzekeringsdekking, een schadevergoeding, prestatie of dienstverlening te krijgen.

### **Gebeurtenis**

Met gebeurtenis bedoelen wij het voorval dat de oorzaak is van een conflict. Of een ontwikkeling van feiten die leidt tot een conflict. Als het gaat om het verhalen van schade, dan is het voorval dat de schade veroorzaakt heeft de gebeurtenis. Gebeurtenissen die met elkaar verband houden, beschouwen wij als één gebeurtenis. Hierbij geldt dat het moment van de eerste gebeurtenis in die reeks bepalend is

### **Gerechtelijke- of administratieve procedure**

Een procedure waarin de rechten en verplichtingen van één of meer partijen bij die procedure bindend (kunnen) worden vastgesteld in een daartoe bedoelde uitspraak, zoals een vonnis, een beschikking of een beslissing. Een uitspraak die een advies of een aanbeveling inhoudt valt hier niet onder.

### **Molest**

Gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en mouterij. De exacte definitie staat in de tekst van het Verbond van Verzekeraars. Deze tekst heeft het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 op de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag gedeponneerd.

### **Onrechtmatige daad**

Er is sprake van een onrechtmatige daad als iemand (een persoon, bedrijf of overheid) schade veroorzaakt door zijn handelen of nalaten, of een inbreuk maakt op een recht. De veroorzaker moet de schade dan vergoeden. Dit is geregeld in artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek.

### **Particulier**

De verzekerde heeft dekking als particulier. Dit betekent dat juridische conflicten rondom de (voorgenomen) uitoefening van een vrij beroep of bedrijf niet zijn verzekerd. Net als conflicten die te maken hebben met het verwerven van inkomsten buiten loondienst. Daarnaast bieden wij geen dekking als een conflict van de verzekerde te maken heeft met bedrijfsmatig handelen.

**Redelijke kans**

Er moet een redelijke kans zijn om in een procedure het resultaat te behalen. Hieronder verstaan we dat we inschatten dat de kans op succes groter is, dan de kans op verlies.

**U/uw**

Verzekeringnemer, de persoon die de verzekeringsovereenkomst met ZLM Verzekeringen heeft afgesloten.

**Vermogensbeheerder**

Een vermogensbeheerder koopt, verkoopt, beheert aandelen en daarvan afgeleide producten zoals opties, obligaties, spaardeposito's, certificaten of pandbrieven.

Verplichte procesvertegenwoordiging

Als het volgens wet- en regelgeving verplicht is om een advocaat in te schakelen.

**Wachttijd**

In een aantal gevallen verlenen we geen rechtsbijstand als het conflict is ontstaan binnen een bepaalde periode na de ingangsdatum van de verzekering.

**Wij/ons**

- ZLM Verzekeringen, gevestigd in Goes, KvK-nummer 22 009 260, of;
- Stichting Rechtsbijstand ZLM, gevestigd in Goes, KvK-nummer 41 114 878.

**Zaak**

1. Ding, voorwerp.
2. Rechtszaak, juridisch proces.

## 2. Algemeen

*Dit zijn de voorwaarden van de Rechtsbijstandverzekering ZLM Verzekeringen. Deze voorwaarden maken duidelijk waarvoor u verzekerd bent en wat u van ons kunt verwachten. Bij ons staat de persoonlijke dienstverlening aan u centraal. Wij hebben de voorwaarden zo helder mogelijk opgeschreven. Heeft u toch nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op.*

### Waarvoor bent u verzekerd?

De Rechtsbijstandverzekering van ZLM Verzekeringen bestaat uit een basisdekking en twee aanvullende modules:

- Basisdekking (hoofdstuk 3)
- Module Werk (hoofdstuk 4)
- Module Vermogen (hoofdstuk 5)

U bent altijd verzekerd voor de Basisdekking, dit is een verplichte dekking. De modules Werk en/of Vermogen kunt u aanvullend afsluiten. In de hoofdstukken 3, 4 en 5 leest u waarvoor u verzekerd bent met de verschillende modules.

### Wie zijn verzekerd als u een gezin heeft of samenwoont?

Heeft u een gezin of woont u samen? En staat dit op uw polisblad vermeld? Dan geldt deze verzekering ook voor de volgende verzekerden:

- u als verzekeringnemer;
- uw partner en alle andere personen die in gezinsverband met u samenwonen en op hetzelfde adres als u staan ingeschreven volgens de Basisregistratie personen (BRP);
- uw kinderen die bij een ex-partner wonen en regelmatig bij u zijn;
- uw minderjarige kleinkinderen tijdens verblijf bij u;
- ongehuwde kinderen van u of uw partner die voor een voltijdopleiding of stage buitenshuis wonen. Zij moeten wel in Nederland wonen en studeren of voor hun voltijdopleiding of stage tijdelijk in het buitenland verblijven. Dit geldt ook voor pleeg- en stiefkinderen;
- uw partner of kinderen die in een verpleeginrichting, dagbesteding of woonbegeleiding in Nederland verblijven. Dit geldt ook voor pleeg- en stiefkinderen;
- een bestuurder of passagier die zich met toestemming in een voer- of vaartuig van een verzekerde bevindt. De verzekering geldt alleen tijdens deelname aan het weg- of waterverkeer voor risico's die de verzekerde als bestuurder of passagier loopt;
- nabestaanden van een verzekerde die een voorziening voor hun levensonderhoud kunnen eisen. Deze eis heeft te maken met een gebeurtenis die onder deze verzekering valt en waarbij de verzekerde overleden is;
- u en alle andere verzekerden die als erfgenaam zijn aan te merken in een geschil dat te maken heeft met erfrecht.

### Wie zijn verzekerd als u alleenwonend bent?

Bent u alleenwonend? Dit is op het polisblad vermeld. Dan geldt deze verzekering voor de volgende verzekerden:

- u als verzekeringnemer;
- een bestuurder of passagier die zich met toestemming in een voer- of vaartuig van een verzekerde bevindt. De verzekering geldt alleen tijdens deelname aan het weg- of waterverkeer voor risico's die de verzekerde als bestuurder of passagier loopt;
- nabestaanden van een verzekerde die een voorziening voor hun levensonderhoud kunnen eisen. Deze eis heeft te maken met een gebeurtenis die onder deze verzekering valt en waarbij de verzekerde overleden is;
- u als erfgenaam in een geschil dat te maken heeft met erfrecht.

### **Wat houdt rechtsbijstand in?**

Rechtsbijstand houdt in dat wij de juridische belangen van de verzekerde bij een juridisch conflict behartigen. Wij zorgen ook voor de uitvoering (executeren) van een vonnis, beschikking of arbitrale uitspraak. Dit houdt in dat wij een deurwaarder inschakelen die ervoor zorgt dat de beslissing van de rechter of arbiter wordt nagekomen.

Welke kosten van rechtsbijstand wij vergoeden leest u in hoofdstuk 7 onder 'Welke kosten van rechtsbijstand vergoeden wij?'

De verzekerde heeft daarnaast recht op onze adviesservice. Dit geldt als de verzekerde als particulier te maken krijgt met een dreigend conflict of juridisch vraagstuk, hierbij moet het Nederlands recht op de situatie van toepassing zijn. Wij geven over een bepaald onderwerp eenmalig telefonisch juridisch advies, op basis van de informatie die de verzekerde geeft in het gesprek.

### **Wie voert de rechtsbijstand uit?**

Wij verlenen als ZLM Verzekeringen niet zelf rechtsbijstand. Stichting Rechtsbijstand ZLM voert de rechtsbijstand uit. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van externe deskundigen.

### **Indexeren wij uw premie?**

Wij passen jaarlijks de premie aan. Wij gebruiken hiervoor de indexcijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

### **Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?**

De verzekerde is beperkt verzekerd voor schade door terrorisme. Wij geven een vergoeding tot maximaal het bedrag dat wij voor dit risico ontvangen van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade (NHT). U moet binnen 2 jaar nadat de NHT heeft beslist dat er sprake is van een terrorismeschade een verzoek doen om bijstand. Meer informatie vindt u op [www.zlm.nl/clausulebladterrorismen](http://www.zlm.nl/clausulebladterrorismen).

### **Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?**

Op uw polisblad staat op welke datum uw verzekering begint. Hier vindt u ook de datum waarop uw verzekering stopt. Wij doen u ruim voor deze einddatum een voorstel voor verlenging. Uw verzekering wordt dan telkens voor 1 jaar verlengd.

### **Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen?**

Wij hebben het recht deze voorwaarden te wijzigen, als dit volgens ons nodig is. Ook kunnen wij de voorwaarden van de verzekering tussentijds wijzigen als het verzekerde risico of de handelwijze van de verzekerde daar aanleiding toe geeft. Wij laten u dat meteen weten. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u de verzekering direct stoppen.

### 3. Basisdekking

*In dit hoofdstuk leest u waarvoor u verzekerd bent met de Basisdekking. Deze dekking kunt u uitbreiden met de modules Werk en/of Vermogen.*

#### Waarvoor bent u verzekerd met de Basisdekking?

Wij verlenen rechtsbijstand voor conflicten die in Nederland ontstaan bij uw activiteiten als particulier. Hierbij gelden twee voorwaarden:

- de Nederlandse rechter is bevoegd om een uitspraak te doen over het conflict, en;
- het Nederlandse recht geldt.

Voor een aantal conflicten die ontstaan bij uw activiteiten als particulier bieden wij ook dekking buiten Nederland.

#### Voor welke conflicten bieden wij dekking in de Europese Unie?

Wij verlenen rechtsbijstand in de Europese Unie voor conflicten die te maken hebben met:

- sociaal verzekeringsrecht;
- een contract;
- een pensioenaanspraak of pensioenuitkering waarbij u het conflict heeft met een pensioenverzekeraar of (bedrijf)stak)pensioenfonds.

Hierbij gelden twee voorwaarden:

- de rechter van het land binnen de Europese Unie waar het conflict speelt is bevoegd om een uitspraak te doen over het conflict, en;
- het recht van het land binnen de Europese Unie waar het conflict speelt geldt.

#### Voor welke conflicten bieden wij dekking in de hele wereld?

Wij verlenen rechtsbijstand in de hele wereld bij:

- verhalen van schade aan zaken;
- verhalen van letselschade;
- een verweer tegen een vordering van een ander omdat de verzekerde onrechtmatig zou hebben gehandeld;
- een conflict over een sleep- of reparatieovereenkomst van een motorrijtuig van verzekerde;
- een conflict over een vervoersovereenkomst;
- een conflict over een overeenkomst die rechtstreeks te maken heeft met een reis;
- een strafzaak, behalve als de verzekerde wordt verdacht van het plegen van of het deelnemen aan een strafbaar feit.

In deze situaties verlenen wij ook rechtsbijstand aan een reisgenoot die vanuit Nederland met u meereist tijdens een vakantie reis. In alle andere situaties verlenen wij een reisgenoot geen rechtsbijstand.

#### Welke kosten vergoeden wij bij conflicten buiten Europa en de landen rond de Middellandse Zee?

Bij conflicten buiten Europa (inclusief de landen rond de Middellandse Zee) vergoeden wij de kosten van rechtsbijstand tot maximaal € 5.000,-. Dit maximum geldt niet voor een strafzaak en het verhalen van schade die in het verkeer is ontstaan.

### Wat is niet verzekerd in de basisdekking?

Wij verlenen geen rechtsbijstand bij:

- een conflict over een lucht- of een pleziervaartuig met een aanschafwaarde van meer dan € 200.000,-. Het gaat om een conflict over bezit, eigendom, koop, verkoop of houderschap van het luchtvaartuig of pleziervaartuig;
- een conflict over de aankoop van een tweedehands voer- of vaartuig. Wij verlenen wel rechtsbijstand als u dit voer- of vaartuig heeft gekocht bij een officiële merkdealer of bedrijf met een BOVAG lidmaatschap en, naast de wettelijke garantie, een schriftelijke garantie heeft gekregen;
- een fiscaal of fiscaalrechtelijk conflict met de overheid. Dit geldt ook voor een zaak die te maken heeft met:
  - een heffing;
  - een heffingsvrije hoeveelheid;
  - een bijdrage
  - leges;
  - invoerrechten;
  - een accijns.
- een conflict over vermogensbeheer. Dit geldt ook voor het eigendom, het bezit, de aankoop of de verkoop van:
  - effecten;
  - aandelen;
  - obligaties;
  - cryptomunten;
  - pandbrieven.
- een conflict over beleggingsverzekeringen en beleggingsleningen, zoals bijvoorbeeld woekerpolissen;
- een conflict over:
  - gemeenschappelijk vermogen uit het huwelijk of een andere vorm van samenleven;
  - echtscheiding;
  - beëindiging van een andere vorm van samenleven dan het huwelijk;
  - gezag over en naamswijziging van kinderen na echtscheiding of beëindiging van een andere vorm van samenleven dan het huwelijk, binnen het eerste jaar na het uitspreken of beëindigen hiervan;
  - de omgangsregeling met uw (klein)kinderen na echtscheiding of beëindiging van een andere vorm van samenleven dan het huwelijk, binnen het eerste jaar na het uitspreken of beëindigen hiervan. Na het eerste jaar verlenen wij juridische hulp bij conflicten over de omgangsregeling met uw (klein)kinderen op basis van mediation. Bij mediation gelden de voorwaarden die staan onder 'Welke voorwaarden gelden als er sprake is van juridische hulp op basis van mediation?';
  - de verplichting om in het levensonderhoud van een ander te voorzien of een vordering die daarvoor in de plaats komt;
- een conflict over belastingen en toeslagen;
- een conflict dat te maken heeft met het verdienen van geld, arbeid of werken in loondienst met uitzondering van een pensioenaanspraak of pensioenuitkering waarbij u het conflict heeft met een pensioenverzekeraar of (bedrijf)stakpensioenfonds;
- een conflict dat gaat over een erfenis, waarbij de overledene die bezit en/of schulden nalaat (erflater), is overleden voordat de verzekering is ingegaan;
- een conflict over een onroerende zaak:
  - waarin de verzekerde niet zelf woont, recent heeft gewoond of gaat wonen. Wij verlenen wel rechtsbijstand als het conflict gaat over een mantelzorgwoning op het eigen perceel van de verzekerde die alleen wordt gebruikt om een persoon door een verzekerde te laten verzorgen.
  - die u (tijdelijk) verhuurt;
  - die u niet enkel zelf gebruikt;
  - die zich niet in Nederland bevindt.

- een conflict over een woning die de verzekerde heeft geërfd. Wij verlenen wel rechtsbijstand als:
  - het conflict is ontstaan binnen 12 maanden na het erven van de woning, en;
  - het conflict niet te maken heeft met de afwikkeling van de erfenis, en;
  - de woning na het overlijden van de erflater niet door anderen is gebruikt.
- een conflict dat te maken heeft met de niet enkel voor eigen gebruik bestemde (sta)caravan, woonboot met vaste stand- of ligplaats of volkstuin.
- een conflict over onbebouwde grond waarop u een woning bouwt om niet zelf te gaan wonen.

#### **Is er een minimumbedrag voor rechtsbijstand?**

Soms is het financiële belang van de verzekerde zo laag dat wij geen rechtsbijstand verlenen:

- Wij verlenen rechtsbijstand als het oorspronkelijke financiële belang van de verzekerde minimaal € 100,- is.
- Voor een strafzaak en het verhalen van schade die in het verkeer is ontstaan, geldt geen minimumbedrag.

#### **Welke voorwaarden gelden als er sprake is van mediation?**

Als wij juridische hulp verlenen bij mediation, dan gelden de volgende voorwaarden:

- deze verzekering loopt al minstens drie jaar;
- beide partijen verklaren schriftelijk dat zij het conflict willen oplossen;
- wij hebben niet eerder verzekerde kosten betaald aan u of uw partner voor deze dekking;
- de mediator is een MfN- of NMI-registermediator. MfN staat voor Mediators Federatie Nederland en NMI voor Nederlands Mediation Instituut;
- wij geven opdracht aan één mediator;
- de hulp geldt uitsluitend voor het maken van afspraken voor de hulp door de mediator. Na afronding van de mediation kunt u hier geen beroep meer op doen;
- wij betalen de verzekerde kosten tot maximaal € 3.000,-.



## 4. Module Werk

*U kunt de basisdekking uitbreiden met de module Werk. In dit hoofdstuk leest u meer over de dekking.*

### **Wat is verzekerd met de module Werk?**

Met de module Werk verlenen wij voor particulieren ook rechtsbijstand bij:

- een conflict dat gaat over het werken in loondienst;
- een (dreigend) conflict van een verzekerde over de inhoud, wijziging, voortzetting of beëindiging van een arbeidsovereenkomst. Of over de verplichtingen die daaruit voortvloeien;
- een conflict waarop het ambtenarenrecht van toepassing is;
- een conflict dat verzekerde heeft over een stage- of werk/leerovereenkomst;
- een conflict dat een verzekerde heeft over de inhoud, wijziging, voortzetting of beëindiging van een zorgovereenkomst met een zorgverlener die bij verzekerde in dienst is;
- een conflict dat een verzekerde heeft over lichamelijke of psychische schade die hij heeft opgelopen tijdens het werken in loondienst. Bijvoorbeeld bij een arbeidsongeval of door een beroepsziekte;
- een verzekerde wordt beschuldigd van het overtreden van beroepsregels tijdens werkzaamheden in loondienst en hij verweer moet voeren in een tuchtzaak of een klachtenprocedure.

### **In welke landen geldt deze module?**

Wij verlenen rechtsbijstand in de Europese Unie. Hierbij gelden twee voorwaarden:

- de rechter van het land binnen de Europese Unie waar het conflict speelt is bevoegd om een uitspraak te doen over het conflict, en;
- het recht van het land binnen de Europese Unie waar het conflict speelt geldt.

### **Wat is niet verzekerd met de module Werk?**

Wij verlenen geen rechtsbijstand bij een (arbeidsrechtelijk) conflict waarbij de verzekerde de functie heeft van statutair bestuurder of commissaris van een rechtspersoon. Dit geldt voor zowel huidige als voormalige functies.

## 5. Module Vermogen

*U kunt de basisdekking uitbreiden met de module Vermogen. U bent dan ook verzekerd voor conflicten met grote financiële gevolgen. In dit hoofdstuk leest u meer over de dekking.*

### Wat is verzekerd met de module Vermogen?

Met de module Vermogen verlenen wij voor particulieren ook rechtsbijstand in de volgende gevallen:

- een conflict van een verzekerde met zijn vermogensbeheerder. Wij verlenen alleen rechtsbijstand als deze vermogensbeheerder in Nederland is toegelaten en een vergunning heeft van de Autoriteit Financiële Markten (AFM);
- een conflict dat te maken heeft met een beleggingsverzekering of beleggingslening. Wij verlenen alleen rechtsbijstand als de aanbieder hiervan in Nederland is toegelaten en een vergunning heeft van de Autoriteit Financiële Markten (AFM);
- een conflict dat te maken heeft met het betalen van belasting, een belastingteruggave, toeslagen of belastingrecht. Wij verlenen rechtsbijstand vanaf de beslissing op bezwaar. De beslissing en de periode waarop de beslissing betrekking heeft, moeten binnen de looptijd van de module Vermogen liggen;
- een conflict over uw tweede woning of vakantieverblijf. De woning of het vakantieverblijf gebruikt u enkel zelf en bevindt zich binnen de Europese Unie;
- een conflict over een lucht- of een pleziervaartuig met een aanschafwaarde van meer dan € 200.000,-. Het gaat om een conflict over bezit, eigendom, koop, verkoop of houderschap van het luchtvaartuig of pleziervaartuig;
- mediation bij echtscheiding. Hieronder leest u daarover meer.

### Wat houdt mediation bij echtscheiding of bij de beëindiging van een geregistreerd partnerschap in?

Wilt u uw huwelijk of het geregistreerde partnerschap beëindigen? Dan hebben u en uw partner recht op mediation. Mediation betekent bemiddeling door een professionele, neutrale conflictbemiddelaar. De bemiddeling is gericht op het maken van gezamenlijke afspraken tot beëindiging van uw huwelijk of uw geregistreerd partnerschap. U heeft recht op mediation als u de module Vermogen minimaal 3 jaar geleden heeft afgesloten op het moment dat u er gebruik van wilt maken.

Vraag de mediation samen bij ons aan. U en uw partner dienen gezamenlijk een schriftelijk verzoek in dat door beiden is ondertekend. Dit verzoek bevat:

- uw naam en de naam van uw echtgenoot of echtgenote (of geregistreerde partner) en;
- een kopie van het trouwboekje of een uittreksel van de burgerlijke stand met de trouwdatum of de registratiedatum en;
- de wens om door een gemeenschappelijk verzoek het huwelijk of het geregistreerd partnerschap te laten eindigen.

U kunt samen met uw partner een mediator kiezen. De mediator is ingeschreven bij de mediatorsfederatie Nederland (MfN). Wij geven namens u beiden de opdracht aan de mediator. Per huwelijk of geregistreerd partnerschap vergoeden wij de kosten van mediation en het eventueel nadien bij de Rechtbank indienen van een gezamenlijk verzoek tot scheiding tot een bedrag van maximaal € 3.000,-.

U en uw partner houden ons op verzoek op de hoogte van de voortgang en afloop van het mediationproces.

### **In welke landen geldt deze module?**

Bij een conflict over uw tweede woning of vakantieverblijf die u enkel zelf gebruikt verlenen wij rechtsbijstand in de Europese Unie. Hierbij gelden twee voorwaarden:

- de rechter van het land binnen de Europese Unie waar het conflict speelt is bevoegd om een uitspraak te doen over het conflict, en;
- het recht van het land binnen de Europese Unie waar het conflict speelt geldt.

Voor alle andere conflicten verlenen wij alleen rechtsbijstand in Nederland. Hierbij gelden ook twee voorwaarden:

- de Nederlandse rechter is bevoegd om een uitspraak te doen over het conflict, en;
- het Nederlandse recht geldt.

## 6. Wanneer geldt deze verzekering niet?

*De rechtsbijstandverzekering biedt voor veel conflicten dekking. In een aantal gevallen geldt deze verzekering niet. In dit hoofdstuk leest u hier meer over.*

### Wanneer verlenen wij geen rechtsbijstand?

Wij verlenen geen rechtsbijstand wanneer:

- de gebeurtenis plaatsvindt of het conflict of de behoefte aan rechtsbijstand ontstaat op het moment dat de verzekering of dekking niet geldt. De verzekerde moet een conflict uiterlijk één maand na beëindiging van de verzekering bij ons aanmelden;
- de gebeurtenis, het conflict en de behoefte aan rechtsbijstand te verwachten waren op de ingangsdatum van de verzekering of dekking.

Wij verlenen wel rechtsbijstand als de gebeurtenis plaatsvond voor de ingangsdatum van de verzekering of dekking en verzekerde niet van de gebeurtenis op de hoogte was of kon zijn. Bij twijfel moet de verzekerde dit aantonen.

### Is er een wachttijd?

Er is een wachttijd van 3 maanden voordat de dekking ingaat. U heeft dus geen recht op rechtsbijstand bij conflicten die binnen 3 maanden na het ingaan van de verzekering of aanvullend afgesloten module zijn ontstaan. Bij het wijzigen van uw gezinssamenstelling geldt enkel een wachttijd van 3 maanden voor de nieuwe verzekerde(n).

De wachttijd geldt niet:

- als u schade lijdt door een gebeurtenis die tijdens de wachttijd van de verzekering plaatsvindt waarvoor een ander aansprakelijk gesteld kan worden;
- voor een conflict over een consumentenkoop die de verzekerde deed na de ingangsdatum van de verzekering;
- als deze verzekering direct aansluit op een vergelijkbare verzekering waarbij de verzekerde dezelfde rechten had.

### Wanneer kunt u geen beroep op deze verzekering doen?

De verzekerde kan geen beroep op deze verzekering doen als hij:

- de verplichtingen van deze verzekering niet nakomt en ons daarmee benadeelt. Bijvoorbeeld omdat de verzekerde een zaak zo laat aanmeldt dat wij alleen rechtsbijstand kunnen verlenen met een extra inspanning of extra kosten. In hoofdstuk 7 vindt u deze verplichtingen onder 'Welke verplichtingen heeft de verzekerde?';
- het conflict heeft veroorzaakt om er voordeel mee te behalen dat hij anders niet zou hebben gehad;
- het conflict niet voorkomen heeft, terwijl dit naar redelijke maatstaven wel mogelijk was;
- in een strafzaak betrokken is, waarbij de verzekerde wordt verweten bewust de wet te hebben overtreden. Of waarbij de verzekerde het verwijt krijgt opzettelijk een misdrijf te hebben gepleegd. Blijkt aan het einde van de strafzaak dat de verzekerde niet opzettelijk of bewust heeft gehandeld? Dan vergoeden wij alsnog de kosten van rechtsbijstand (mits redelijk en noodzakelijk gemaakt en tot maximaal het verzekerd bedrag);
- een (straf)zaak kan of had kunnen voorkomen door een geldbedrag te betalen. Bijvoorbeeld door een transactie- of schikkingsvoorstel voor een (verkeers)overtreding;
- in een strafzaak is betrokken omdat hij de toegestane snelheid met meer dan 30 km per uur heeft overschreden;
- een conflict heeft over wetten of regels van de overheid die voor iedereen gelden of gaan gelden.

### **In welke bijzondere situaties bent u niet verzekerd?**

De verzekerde is niet verzekerd in een aantal bijzondere situaties:

- Het conflict heeft te maken met schade die de verzekerde met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt of verergerd. Dit geldt ook als de schade al dan niet met stilzwijgende toestemming van de verzekerde is veroorzaakt of verergerd. Als verzekerde handelt u roekeloos als u zich buitengewoon onvoorzichtig gedraagt of iets nalaat, waardoor de kans groot is dat er schade ontstaat en u dat wist of redelijkerwijs had moeten weten.
- Het conflict was oorspronkelijk of is nog steeds van iemand anders. Bijvoorbeeld een vordering of verplichting van een ander die is overgenomen, of het garant staan voor de verplichtingen van een ander.
- Het conflict heeft te maken met spullen, zaken of rechten van de erflater, die door u zijn geërfd. Dit conflict is ontstaan toen de erflater nog leefde.
- De bestuurder was niet bevoegd om een voer- of vaartuig te besturen. Ook als de verzekerde weigert mee te werken aan een onderzoek, zoals een ademtest, een urine- of bloedproef of een drugstest, is er geen recht op rechtsbijstand. Gaat een strafzaak hier niet over? Of wist de verzekerde die een beroep op rechtsbijstand doet niet dat de bestuurder onbevoegd was en kon de verzekerde dit ook niet weten? Dan verlenen wij wel rechtsbijstand.
- Het conflict heeft te maken met een door de verzekerde via deze verzekering zelf gekozen advocaat of andere juridisch deskundige.
- Een conflict tussen een verzekerde en de Stichting Rechtsbijstand ZLM of een van onze samenwerkende advocatenkantoren over de uitleg of uitvoering van deze verzekering. Krijgt de verzekerde gelijk van de rechter en is dit vonnis definitief? Dan vergoeden wij de redelijke en noodzakelijke kosten van rechtsbijstand die de verzekerde heeft gemaakt.
- De verzekerde heeft een aansprakelijkheidsverzekering waarvan hij gebruik kan maken voor de behartiging van zijn belangen.
- Het conflict heeft te maken met een natuurramp.
- Het conflict heeft te maken met molest.
- Het conflict heeft te maken met een atoomkernreactie.

### **Wanneer is wel dekking voor het conflict, maar geen recht op rechtsbijstand?**

Er is geen recht op rechtsbijstand:

- als de verzekerde fraude pleegt. Behalve dat wij geen rechtsbijstand verlenen, kunnen wij ook andere maatregelen nemen zoals:
  - tussentijdse beëindiging van de verzekering en eventuele andere verzekeringen bij ons. Wij beëindigen de verzekeringen 14 dagen na de verzenddatum van de brief waarin wij u dit doorgeven;
  - een melding plaatsen in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de verzekeringsmaatschappijen;
  - terugvragen van de kosten van rechtsbijstand inclusief de kosten die wij gemaakt hebben voor het onderzoek naar de fraude;
  - aangifte doen bij de politie.

## 7. Verlenen van rechtsbijstand

*Een deskundige van Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent rechtsbijstand. Als wij dit nodig vinden, schakelen wij een externe deskundige in.*

### Op welke manier verlenen wij rechtsbijstand?

Een deskundige van de Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent rechtsbijstand. Wij overleggen met de verzekerde over de manier waarop zijn conflict wordt behandeld. Ook informeren wij de verzekerde of het resultaat dat hij wenst haalbaar is.

Soms schakelen wij een advocaat of andere externe deskundige in voor (een deel van) de rechtsbijstand.

Als het nodig is om namens verzekerde een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, dan heeft verzekerde de keuze om de behandeling van het conflict door ons te laten uitvoeren of door een zelfgekozen advocaat.

### Wanneer verlenen wij geen rechtsbijstand?

Naast de gevallen genoemd in hoofdstuk 6, verlenen wij ook geen rechtsbijstand:

- als we geen redelijke kans (meer) zien het gewenste resultaat te bereiken;
- als het financiële belang van de zaak niet opweegt tegen de te maken kosten van rechtsbijstand. De verzekerde krijgt van ons dan een bedrag dat gelijk is aan het financiële belang van de zaak.

### Wat zijn de regels bij het inschakelen van een advocaat?

Schakelen wij op verzoek van verzekerde een advocaat in om de belangen van de verzekerde te behartigen in een gerechtelijke of administratieve procedure? Dan mag de verzekerde zelf de advocaat kiezen. In andere gevallen kiezen wij de advocaat.

In alle gevallen dat de verzekerde zelf de advocaat mag kiezen geldt:

- U overlegt met ons welke advocaat uw conflict gaat behandelen.
- Wij geven de opdracht aan de advocaat. Deze opdracht geldt voor de eerste afgeronde behandeling van uw zaak, dus totdat uitspraak is gedaan of een regeling tot stand is gekomen. Voor eventuele vervolgpcedures, zoals een hoger beroep, moet een nieuwe opdracht door ons worden verleend.
- Bij het geven van de opdracht aan de advocaat worden door ons specifieke eisen gesteld ten aanzien van de (maximale) kosten die door de advocaat in rekening kunnen worden gebracht en voor vergoeding in aanmerking komen. De verzekerde wordt hierover vooraf door ons geïnformeerd.
- Na het verstrekken van een opdracht aan een advocaat geldt, dat u voor de behandeling van uw conflict geen beroep meer kunt doen op het verlenen van rechtshulp door ons.
- Alleen de voor het conflict gekozen advocaat behandelt de zaak. In bijzondere omstandigheden kan er een andere advocaat ingeschakeld worden. Daarvoor moeten wij vooraf toestemming verlenen. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- Wij geven voorwaardelijke dekking voor advocaatkosten. Als de verzekerde de kosten kan verhalen op een aansprakelijke partij, is er geen dekking voor deze kosten. Wij vergoeden alleen de kosten die niet verhaald kunnen worden.
- U verstrekt op ons verzoek een kopie van het (proces)dossier. Wij kunnen dit bijvoorbeeld vragen om na te gaan of de gemaakte kosten voldoen aan de voorwaarden van deze verzekering.
- Bij het behandelen van een conflict voor een Nederlandse rechter moet de advocaat bij de Nederlandse Orde van Advocaten zijn ingeschreven
- Bij het behandelen van een conflict voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land als advocaat zijn ingeschreven.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die te maken heeft met de werkzaamheden van de advocaat die wij ten behoeve van de verzekerde hebben ingeschakeld.

### **Wat zijn de regels als wij een externe deskundige inschakelen?**

Wij geven de opdracht aan één externe deskundige als wij dat nodig vinden voor de behandeling of beoordeling van uw zaak. Een externe deskundige is een expert op het gebied van bijvoorbeeld voertuigen, medische onderwerpen, bouw of techniek. Deze deskundige beoordeelt bijvoorbeeld of er door iemand een fout is gemaakt. Of welke schade er is ontstaan.

Blijkt uit de beoordeling dat niet kan worden vastgesteld dat er een fout is gemaakt, dan kunnen wij niet vaststellen dat er een conflict is of dat er aanleiding is voor juridische actie. Deze deskundige rapporteert aan ons. Deze rapportage wordt gebruikt voor de behandeling of beoordeling van uw zaak. Wij betalen de kosten van de rapportage.

Bent u het niet eens met het rapport van de ingeschakelde deskundige? Dan kunt u een tweede rapport door een andere externe deskundige laten opmaken. U betaalt de kosten van dit rapport zelf. U krijgt de kosten van ons terug als:

- u de externe deskundige in overleg met ons de opdracht geeft en;
- u met ons overlegt wat de opdracht is en;
- wij besluiten de rechtsbijstand op basis van het tweede rapport voort te zetten.

### **Wat gebeurt er als ook andere belanghebbenden een juridische actie beginnen?**

Willen behalve de verzekerde ook andere belanghebbenden met hetzelfde doel een juridische actie beginnen? Of kiest verzekerde ervoor mee te doen aan een gezamenlijke actie? Dan kunnen wij besluiten om een externe deskundige in te schakelen voor (een deel van) de rechtsbijstand. Wij vergoeden dan het aandeel van de verzekerde in de redelijke kosten van de gezamenlijke actie. Dit stellen we vast door de totale redelijke kosten van de gezamenlijke actie te delen door het aantal personen en partijen die direct belang hebben bij de uitkomst van die gezamenlijke actie. Het maakt daarbij niet uit of deze personen of partijen ook daadwerkelijk deelnemen aan de gezamenlijke actie. De kosten vergoeden wij alleen als de verzekerde deze kosten niet kan verhalen op de aansprakelijke partij.

### **Welke verplichtingen heeft de verzekerde?**

De verzekerde moet zich houden aan een aantal verplichtingen om rechtsbijstand te krijgen.

De verzekerde verzoekt ons zo snel mogelijk na het ontstaan van het conflict om rechtsbijstand. Ook moet de verzekerde goed meewerken met ons en de deskundigen die wij inschakelen. Dit houdt in:

- Geef alle informatie en documenten die voor het verzoek voor rechtsbijstand belangrijk zijn.
- Geef op ons verzoek de omvang van het conflict en/of het eigen financieel belang door.
- Geef ons toestemming om documenten van een externe deskundige in te zien.
- Treed op ons verzoek op als civiele partij in een strafzaak.
- Werk goed mee bij het verhalen van kosten van rechtsbijstand op een ander of draag de rechten aan ons over bij het verhalen van kosten op een ander.
- Doe niets wat onze belangen kan schaden.
- Stelt ons in de gelegenheid om het conflict met de andere partij zonder gerechtelijke of administratieve procedure op te lossen en tot een gezamenlijke regeling te komen. De verzekerde moet daaraan in redelijkheid zijn medewerking verlenen.

### **Wat moet u doen als wij niet genoeg informatie hebben?**

Soms is niet duidelijk of het verzoek om rechtsbijstand van de verzekerde te maken heeft met een conflict. Dit komt omdat de oorzaak, veroorzaker of uw (financieel) belang niet duidelijk is. De verzekerde moet dan aantonen:

- wat de oorzaak is;
- wie de veroorzaker is; en
- wat de feitelijke gevolgen van de gebeurtenis zijn.

Vinden wij dat hiervoor het oordeel van een deskundige nodig is? Dan moet u een deskundigenrapport laten maken. U betaalt de kosten van het rapport eerst zelf. Concluderen wij op basis van het rapport dat er sprake is van een juridisch conflict? En valt dit conflict onder de dekking van uw verzekering? Dan verlenen wij u rechtsbijstand. Ook betalen wij de kosten van het rapport aan u terug.

### **Welke kosten van rechtsbijstand vergoeden wij?**

Wij vergoeden alle kosten van de deskundigen van de Stichting Rechtsbijstand ZLM.

Als meerdere conflicten het gevolg zijn van dezelfde gebeurtenis, is één keer het kostenmaximum van € 50.000,- van toepassing.

Wij vergoeden de volgende kosten tot maximaal € 50.000,- per gebeurtenis:

- kosten van externe deskundigen die wij hebben ingeschakeld. Deze kosten zijn nodig om de opdracht uit te voeren.
- kosten die een verzekerde maakt voor een mediator die wij hebben ingeschakeld. Hierbij geldt:
  - Het gaat om kosten die nodig zijn voor het verlenen van mediation;
  - De mediator is ingeschreven bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN).
- kosten van getuigen die door de rechter zijn toegewezen;
- proceskosten die de verzekerde moet betalen;
- kosten om een vonnis uit te voeren;
- noodzakelijke reis- en verblijfkosten wanneer de verzekerde persoonlijk moet verschijnen bij een rechtszaak in het buitenland. Hierbij geldt:
  - dat de rechter in het buitenland heeft bevolen dat de verzekerde moet verschijnen;
  - of dat de advocaat dit zeer wenselijk vindt.

De verzekerde maakt deze kosten in overleg met ons.

Er is geen maximum voor een strafzaak en het verhalen van schade die in het verkeer is ontstaan.

Kiest de verzekerde ervoor om een advocaat of externe deskundige namens hem een gerechtelijke of administratieve procedure te laten voeren waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt?

- Dan betaalt verzekerde eerst € 250,- eigen risico aan ons. Zodra wij het bedrag ontvangen hebben, geven wij de opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Wij vergoeden in deze procedures aan kosten van juridische bijstand maximaal per procedure:
  - per arbeidsrechtelijke, bestuursrechtelijke, sociaalverzekeringsrechtelijke of incassoprocedure € 3.500,-;
  - voor overige procedures € 6.000,-.

In alle gevallen vergoeden wij alleen de redelijke en noodzakelijke kosten. De totale vergoeding van kosten van deskundigen kan nooit meer dan € 50.000,- bedragen.



### **Is een voorschot mogelijk?**

Kunnen kosten vanwege een bepaling in een contract, wet of vonnis worden:

- verhaald;
- verrekend;
- of vergoed door een ander?

Dan schieten wij deze kosten voor, op voorwaarde dat de verzekerde de kosten verhaalt op een ander. Krijgt de verzekerde deze kosten terug, dan ontvangen wij het bedrag.

### **Hoe zit het met een voorschot op een waarborgsom?**

Een buitenlandse overheidsinstantie kan bij een strafzaak waarvoor deze verzekering geldt een waarborgsom eisen voor:

- het opheffen van het beslag dat op de zaken van een verzekerde is gelegd;
- het teruggeven van deze zaken;
- of de vrijlating van de verzekerde.

Wij schieten deze waarborgsom voor tot maximaal € 25.000,- per gebeurtenis.

De verzekerde moet het voorgeschoten bedrag altijd terugbetalen. Ook als hij de waarborgsom van de overheid niet terugkrijgt. De verzekerde moet ook volledig meewerken met ons om de waarborgsom terug te krijgen.

Krijgt de verzekerde de waarborgsom terug? Hij moet dan zo snel mogelijk na ontvangst van dit bedrag het voorschot terugbetalen. Krijgt de verzekerde de waarborgsom niet terug? Dan moet hij het voorschot uiterlijk binnen 1 jaar na uitspraak van het vonnis aan ons terugbetalen.

### **Wat gebeurt er als een ander niet kan betalen?**

Heeft de verzekerde schade geleden door een onrechtmatige daad van een ander? En kan die persoon de schade niet betalen, terwijl de verzekerde ook niet op een andere manier een schadevergoeding kan krijgen? Dan vergoeden wij de schade tot maximaal € 2.500,-.

## 8. Premie

*Wij stellen jaarlijks uw premie voor het komend verzekeringsjaar vast. U betaalt deze premie vooruit.*

### Hoe berekenen wij uw premie?

Wij berekenen uw premie aan de hand van de gegevens die op uw polisblad staan. Verandert één van deze gegevens? Dan kan ook de premie wijzigen.

### Wanneer betaalt u de premie?

U betaalt de premie en de bijbehorende assurantiebelasting vooruit. Beëindigt u de verzekering tussentijds of doen wij dat? Wij betalen dan de premie over de rest van het verzekeringsjaar terug.

### Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?

Voor het betalen van de premie heeft u 21 dagen de tijd. Heeft u daarna nog niet betaald, dan ontvangt u van ons een eerste betalingsherinnering. Daarna heeft u 14 dagen om de premie volledig over te maken. Doet u dit niet, dan sturen wij u een tweede betalingsherinnering. Hierin staat vanaf welke datum u niet meer verzekerd bent voor een gebeurtenis als u niet betaalt. U bent verplicht de premie alsnog te betalen.

Als u van ons een schadevergoeding ontvangt, hebben wij het recht om het openstaande bedrag te verrekenen met deze vergoeding. Zodra wij de volledige premie ontvangen hebben, bent u weer verzekerd voor gebeurtenissen die vanaf dat moment plaatsvinden.

Betalingen die we via automatische incasso ontvangen worden toegerekend aan de premie van de maand die in de omschrijving op het bankafschrift vermeld staat. Ook als er sprake is van een betalingsachterstand op een oudere factuur. Handmatige betalingen worden toegerekend aan de oudste factuur, tenzij een factuurnummer bij de betaling staat vermeld.

### Kunnen wij de premie wijzigen?

Wij hebben het recht de premie te wijzigen. Wij laten u dat meteen weten. Bent u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u de verzekering direct opzeggen.

## 9. Beëindiging van de verzekering/de dekking

*Wilt u de verzekering beëindigen? Dat is geen probleem. Het beëindigen van de verzekering kan op elk moment. Wij kunnen ook uw verzekering beëindigen, bijvoorbeeld omdat u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland.*

### Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?

U kunt op elk moment de verzekering beëindigen. Dit doet u schriftelijk. De einddatum moet in de toekomst liggen. Wij kunnen de verzekering op zijn vroegst beëindigen wanneer wij uw schriftelijke melding hebben ontvangen.

### Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

Ook voor ons geldt dat wij de verzekering alleen schriftelijk kunnen beëindigen.

Wij beëindigen uw verzekering per direct:

- als u op één of meerdere sanctielijsten staat zoals bedoeld in de Sanctiewet 1977. Wij beëindigen dan ook per direct uw andere verzekeringen.

Wij kunnen de verzekering beëindigen met 14 dagen opzegtermijn:

- als u de premie niet of niet op tijd betaalt;
- bij fraude of bij een onjuiste voorstelling van zaken om ons te misleiden (ook als dat bij een andere verzekering gebeurt).

Wij kunnen de verzekering beëindigen met 2 maanden opzegtermijn:

- op de einddatum van de overeenkomst. Wij doen dit ook als u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland;
- als u richting onze medewerkers gewelddadig bent, ze bedreigt of intimideert. Of onze eigendommen beschadigt. Wij beëindigen dan ook uw andere verzekeringen met een opzegtermijn van 2 maanden.
- als u zich niet houdt aan de verplichtingen uit hoofdstuk 7 onder 'Welke verplichtingen heeft de verzekerde?';
- als wij u om belangrijke informatie vragen en u deze informatie niet aan ons geeft.

Wij lichten in alle gevallen toe waarom wij uw verzekering beëindigen.

### Wanneer stopt de verzekering?

Deze verzekering wordt beëindigd als u:

- niet meer in Nederland woont of gevestigd bent;
- u overlijdt;
- u failliet gaat.

## 10. Overige onderwerpen

*Hier vindt u informatie over een aantal uiteenlopende onderwerpen. Zoals de bescherming van de privacy van de verzekerde. Wij vinden dat heel belangrijk en gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om.*

### Naar welk adres sturen wij informatie?

Wij sturen onze mededelingen naar het meest recente adres dat wij van u hebben. Bent u verhuisd? Geef dan direct uw nieuwe adresgegevens aan ons door.

### Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

Als u een verzekering bij ons aanvraagt of wijzigt, vragen wij u om persoonsgegevens en andere gegevens. Wij gaan zorgvuldig met deze gegevens om. Wij gebruiken de gegevens voor het:

- afsluiten en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst;
- uitvoeren van marketingactiviteiten;
- uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken;
- waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en klanten;
- maken van statistische analyses;
- voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Stelt u geen prijs op informatie over onze producten of deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken? U heeft de volgende mogelijkheden om dit aan ons door te geven:

- per mail: [info@zlm.nl](mailto:info@zlm.nl)
- per post: ZLM Verzekeringen, antwoordnummer 172, 4460 VB Goes
- telefonisch: 0113 - 238 880

Om een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid te kunnen voeren, kunnen wij persoonsgegevens raadplegen bij en doorgeven aan de Stichting CIS in Den Haag. CIS is de afkorting van het Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens bij Stichting CIS is voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS. U vindt hierover meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl)

Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars. U vindt deze code op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon 070 - 333 85 00.

### Wat gebeurt er als de verzekerde het niet met ons eens is?

Wij hebben een bepaalde kijk op hoe de zaak van de verzekerde het beste geregeld kan worden. Het kan zijn dat de verzekerde het oneens blijft met ons oordeel. Dat proberen wij zo goed mogelijk op te lossen via onze geschillenregeling.

De procedure is als volgt:

- Als u dit nog niet heeft gedaan, dan vragen wij u om schriftelijk uit te leggen waarom u het niet met ons eens bent.
- Daarna maken wij in overleg met u een brief. Daarin formuleren wij zowel uw standpunt als het standpunt van ons. Deze brief ondertekenen wij beiden voor akkoord.
- Wij leggen de zaak daarna voor aan een advocaat om over het meningsverschil te oordelen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. Wij kunnen de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen om over het meningsverschil te oordelen.
- Wij sturen de brief met beide standpunten naar deze advocaat. Ook krijgt hij van ons alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.

- De advocaat beslist op basis van deze informatie wie er gelijk heeft, u of wij. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- U en wij houden ons aan de beslissing van de advocaat, wat zijn beslissing ook is.
- Wij betalen de redelijke- en noodzakelijke kosten van deze advocaat. Deze kosten komen niet ten laste van het verzekerde kostenmaximum.
- Wij zetten de rechtsbijstand voort en volgen daarbij het oordeel van de advocaat;
- Besluiten wij de behandeling uit te besteden aan een advocaat? Dan geven wij de opdracht niet aan de advocaat die het oordeel heeft gegeven of aan een collega van hetzelfde kantoor.
- Kunt u zich niet vinden in het oordeel van de advocaat? Of wilt u niet dat wij de rechtsbijstand voortzetten op basis van het oordeel van de advocaat? Dan kunt u de zaak voor eigen rekening en risico voortzetten. Wij betalen alsnog de (redelijke) kosten voor rechtsbijstand, als u in de zaak geheel of gedeeltelijk gelijk heeft gekregen.

U kunt alleen gebruik maken van deze geschillenregeling als uw conflict onder de dekking van uw verzekering valt en als het meningsverschil gaat over:

- de vraag of wij een redelijke kans zien om het gewenste resultaat te bereiken of;
- de manier waarop uw zaak juridisch-inhoudelijk (verder) moet worden behandeld.

Heeft u een meningsverschil met een externe advocaat of andere externe deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

#### **Wat gebeurt er bij een belangenconflict tussen verzekerden?**

Vragen beide partijen in een conflict rechtsbijstand aan ons? Dan spreken wij van een belangenconflict.

Hebben meerdere verzekerden op basis van dezelfde polis recht op rechtsbijstand, dan gelden de volgende regels:

Heeft u als verzekeringnemer een conflict met een andere verzekerde? Dan krijgt u als enige rechtsbijstand.

- Is er een conflict tussen 2 of meer verzekerden die geen verzekeringnemer zijn? Dan wijst u als verzekeringnemer aan wie rechtsbijstand krijgt.

Krijgen beide partijen op basis van verschillende polissen rechtsbijstand van óf Stichting Rechtsbijstand ZLM óf DAS? Zij kunnen dan hun eigen advocaat kiezen. Wij vergoeden deze kosten op basis van de regels in hoofdstuk 7.

#### **Hoe handelen wij een klacht af?**

Heeft u een klacht over de uitvoering van deze verzekering? In de klachtenregeling van ZLM leest u, hoe u dit kunt doen. De klachtenregeling vindt u op [www.zlm.nl/over-zlm/klachtenbehandeling](http://www.zlm.nl/over-zlm/klachtenbehandeling).

U heeft de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen:

via internet: [www.zlm.nl/klacht-doorgeven](http://www.zlm.nl/klacht-doorgeven)

per mail: [klachtenbehandeling@zlm.nl](mailto:klachtenbehandeling@zlm.nl)

per post: ZLM Verzekeringen, t.a.v. klachtenbehandeling, antwoordnummer 172, 4460 VB Goes

telefonisch: 0113 - 238 080

Is de verzekerde niet tevreden over onze afhandeling van zijn klacht? Dan kan de verzekerde contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag telefoon 070 - 333 89 99. U vindt hierover meer informatie op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). De verzekerde kan er ook voor kiezen de zaak voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

**Kan de verzekerde een conflict met ons over de afhandeling van zijn klacht voorleggen aan de rechter?**

Heeft de verzekerde een meningsverschil met ons over de uitleg of toepassing van de voorwaarden van deze verzekering? Dan kan de verzekerde het conflict voorleggen aan de rechter. Dit kan tot 3 jaar nadat wij ons standpunt hebben gegeven.