



VERZEKERINGSAFSPRAKEN

CNV GEZINSRECHTSHULP
EJP CNV 2021-01



SRK rechtsbijstand

Wat vindt u waar?

Leeswijzer CNV Gezinsrechtshulp	3
---------------------------------	---

Verzekeringsafspraken 5

1. Uw CNV Gezinsrechtshulp verzekering	5
2. CNV werkt samen met Anker en SRK Rechtsbijstand	5
3. Wie zijn de verzekerden?	5
4. Wanneer bent u verzekerd?	5
5. Er geldt een franchise van € 150,-	5
6. In welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?	5
7. In welke situaties krijgt u (juridisch) advies van ons?	6
8. Wanneer krijgt u géén juridische hulp van ons?	6
9. Heeft u een conflict met een ander voor wie deze verzekering ook geldt?	6
10. U bent voor de meeste conflicten alleen in Nederland verzekerd	7
11. Hebben meer personen hetzelfde conflict?	7
12. In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?	7
13. Welke hulp krijgt u bij een conflict?	7
14. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat?	7
15. Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?	8
16. Wachtijd?	8
17. Welke kosten vergoeden wij?	8
18. Wat vergoeden wij maximaal?	8
19. Welke kosten vergoeden wij niet?	9
20. Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?	9
21. Hoe werkt de geschillenregeling?	9
22. Verschil van mening over de behandeling door een externe deskundige?	9
23. Vindt u dat er een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict?	10

Dekking 10

24. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?	10
--	----

Uitsluitingen 10

25. In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons?	10
---	----

Algemene Afspraken 11

26. Als u bij een melding niet de juiste informatie geeft	11
27. Bent u niet tevreden?	12
28. Schade door terrorisme	12
29. Privacy en gebruik van uw gegevens	12
30. Begin en einde van de verzekeringsdekking	13
31. Veranderen van de verzekering	13

Begrippenlijst 14

Het is voor u en ons belangrijk dat u op de hoogte bent van deze afspraken. Wij raden u aan deze goed door te lezen.

Leeswijzer CNV Gezinsrechtshulp

CNV heeft voor u een collectieve rechtsbijstandverzekering afgesloten; De CNV Gezinsrechtshulp. Met deze verzekering heeft u recht op juridische hulp wanneer u als particulier een verzekerd conflict krijgt. Met de CNV Gezinsrechtshulp verzekering heeft u recht op hulp bij verschillende soorten conflicten.

Met de CNV Gezinsrechtshulp verzekering heeft u:

- deskundige hulp, die ervoor zorgt dat u krijgt waar u recht op heeft;
- juridische hulp van onze eigen betrokken en ervaren medewerkers;
- rechtstreeks contact met onze juristen;
- intensief en proactief contact met ons over uw conflict;
- Telefonisch advies

Afspraken CNV Gezinsrechtshulp

In deze afspraken leest u informatie over de verzekering. Bijvoorbeeld wat wij van u verwachten als u een conflict heeft, voor welke conflicten u recht heeft op juridische hulp en voor welke conflicten niet. Deze afspraken bestaan uit Verzekeringsafspraken en Algemene Afspraken.

Hoe weet u of uw conflict verzekerd is?

- Lees deze afspraken zodat u weet wat de voorwaarden voor juridische hulp zijn en wat uw rechten en verplichtingen zijn.
- Kijk bij afspraak 24 of uw conflict genoemd staat in de opsomming van verzekerde conflicten.
- Bekijk ook in afspraak 25 of uw conflict eventueel niet verzekerd is.

U mag ons altijd bellen. Ook als u er niet zeker van bent of u wel verzekerd bent voor uw conflict. Wij zijn telefonisch bereikbaar via 088-018 85 50.

Staat uw situatie niet in onze verzekeringsafspraken?

Staat uw juridische vraag of uw conflict niet in onze Verzekeringsafspraken? Dan helpen we u toch. Ons eerste advies via de telefoon of via e-mail is gratis.

Heeft u niet genoeg aan een eerste advies, dan gaan we nog verder. Daarvoor hebben we een speciale service voor een scherpe, vaste prijs: Juridische hulp door BrandMR. Zo hoeft u niet zelf op zoek naar een jurist. U kunt uw juridische vraag melden via www.brandmr.nl.

Deze situatie geldt niet voor u en uw gezinsleden met betrekking tot conflicten over werk, pensioenen en inkomen.

CNV

LET OP: deze verzekering is een aanvulling op de diensten van CNV. Conflicten in de werksfeer en met betrekking tot werknemersverzekeringen worden behandeld door de juristen van CNV. Voor meer informatie, kijk op de website van uw CNV-vakbond waarbij u bent aangesloten.

Begrippenlijst

Bij deze verzekering hoort ook een begrippenlijst, waarin wij uitleg geven over de begrippen die in de afspraken worden gebruikt. U vindt de begrippenlijst onderaan deze afspraken.

WAT MOET U DOEN ALS U JURIDISCHE HULP WILT?

Juridische hulp bij Werk & Inkomen

Heeft u een juridische vraag over uw werk, pensioen of inkomen? Neem dan contact op met uw CNV Vakbond. Uw vakbond helpt u direct met al uw juridische vragen rondom Werk & Inkomen. Deze verzekeringsafspraken gelden dus niet voor uw vragen over Werk & Inkomen. Voor meer informatie belt u met uw vakbond of kijkt u op de website. U kunt ook contact opnemen met CNV.

CNV Vakmensen: 030 – 751 10 07 www.cnvvakmensen.nl

CNV Connectief:

CNV Onderwijs	030 – 751 10 03	www.cnvonderwijs.nl
CNV Zorg en Welzijn	030 – 751 10 03	www.cnvzorgwelzijn.nl
CNV Publieke Diensten	030 – 751 10 03	www.cnvpubliekediensten.nl
CNV Overheid	030 – 751 10 03	www.cnvoverheid.nl

Juridische hulp bij andere zaken

Gaat uw conflict niet over het arbeidsrecht, ambtenarenrecht, sociaal verzekeringsrecht of pensioen? Neem dan met ons contact op.

Meld uw conflict zo snel mogelijk

Heeft u een conflict? Of denkt u dat u een conflict krijgt waar u misschien onze hulp bij nodig heeft? Meld dat dan direct aan ons. Ook al weet u nog niet zeker of u dat conflict ook echt krijgt. Het is heel belangrijk dat wij uw conflict zo snel mogelijk kunnen beoordelen.

Denkt u dat wij u kunnen helpen met uw conflict? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Wanneer u ons zo vroeg mogelijk inschakelt, kunnen wij u nog beter helpen. U kunt uw conflict melden via www.cnvrechtshulp.nl. Ook kunt u uw conflict telefonisch melden via telefoonnummer 088- 018 85 50.

Uw conflict melden

Vermeld altijd uw lidmaatschapsnummer. Schrijf zo precies mogelijk op wat er is gebeurd, van het begin tot uw melding aan ons. Schrijf er bij wat u zelf allemaal gedaan heeft en wat de gevolgen waren. Het helpt ons als u direct alle relevante en beschikbare informatie meestuur over het conflict. Bijvoorbeeld;

- Uw lidmaatschapsnummer van uw CNV Bond
- Offertes
- Rekeningen
- Ontvangen en verzonden correspondentie
- Foto's

Let op: bewaar alle zaken die met het conflict te maken hebben. Bijvoorbeeld de beschadigde spullen, originele ontvangen brieven en foto- en/of filmmateriaal.

1. Uw CNV Gezinsrechtshulp verzekering

Met de CNV Gezinsrechtshulpverzekering krijgt u juridische hulp als u een conflict heeft. In deze Verzekeringsafspraken en Algemene Afspraken leest u hier alles over. In sommige situaties krijgt u alleen juridisch advies en geen andere juridische hulp.

2. CNV werkt samen met Anker en SRK Rechtsbijstand

Wie zijn wij? Wij zijn Anker Insurance Company n.v., Anker Rechtshulp b.v. en SRK Rechtsbijstand b.v.

Anker Insurance Company n.v. is de verzekeraar. Anker Rechtshulp b.v. en SRK Rechtsbijstand b.v. zijn de onafhankelijke organisaties die u juridische hulp geven en juridische hulp uitvoeren voor uw CNV Gezinsrechtshulpverzekering. U krijgt juridische hulp van één van deze uitvoerende organisaties.

Om deze afspraken leesbaar te houden bedoelen wij met 'wij', 'ons' en 'onze' één van deze drie bedrijven.

3. Wie zijn de verzekerden?

Deze verzekering geldt alleen voor particulieren. Dit kan voor u alleen zijn, maar ook voor uw gezinsleden.

De verzekering geldt voor de CNV leden, waarvoor de CNV Vakmensen en CNV Connectief deze verzekering bij Anker Insurance Company n.v. hebben afgesloten. Daarnaast geldt de verzekering voor de gezinsleden van dat lid.

Om deze afspraken leesbaar te houden gebruiken wij 'u' niet alleen als wij het CNV lid bedoelen. Maar ook als wij de (andere) verzekerde(n) op deze verzekering bedoelen.

De volgende personen kunnen gebruik maken van de CNV Gezinsrechtshulpverzekering:

- uw partner met wie u in hetzelfde huis woont;
- de biologische, adoptie- pleeg-, en stiefkinderen die bij u in huis wonen. Maar niet als zo'n kind gehuwd is of een geregistreerde partner heeft;
- de biologische, adoptie- pleeg-, en stiefkinderen van het CNV lid die vanwege een voltijdstudie ergens anders wonen;
- de biologische, adoptie- pleeg-, en stiefkinderen of partner van het lid die in een verpleeg- of zorginstelling wonen;
- alle personen die bij uw huishouden horen.
- een au-pair die bij het lid in huis woont;

- de bestuurder van uw motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig. Maar alleen als die persoon dat motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig van u mocht gebruiken;
- de passagiers van uw motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig;
- de nabestaanden van het CNV lid. Zij kunnen juridische hulp krijgen als hij bij een ongeval overlijdt. En als het ongeval de schuld is van een ander, voor wie deze verzekering niet geldt. Maar alleen in situaties waarin wij volgens deze afspraken juridische hulp moeten geven.

4. Wanneer bent u verzekerd?

U heeft recht op juridische hulp voor conflicten die voortvloeien uit uw particuliere activiteiten, ontstaan tijdens uw lidmaatschap, waarbij u een persoonlijk belang heeft. Dit betekent dat u in ieder geval géén recht op juridische hulp heeft voor conflicten die verband houden met:

- a. de (voorgenomen) uitoefening van een vrij beroep of een bedrijf;
- b. het verwerven van inkomsten buiten loondienst, zoals het uitvoeren van freelance opdrachten.
- c. activiteiten buiten loondienst die naar aard en omvang als bedrijfsmatig of beroepsmatig gezien moeten worden.

LET OP: Hierop is één uitzondering. Bij het verhalen van schade als gevolg van een verkeersongeval waarbij u als werknemer was betrokken.

5. Er geldt een franchise van € 150,-

U krijgt pas juridische hulp als uw schade of het bedrag waarover het conflict gaat hoger is dan € 150,-. Dit minimumschadebedrag noemen we de franchise. U krijgt dus geen rechtsbijstand als uw schadebedrag hieronder ligt en uw belang kleiner is.

Bij uw schadebedrag tellen de rente en andere kosten, zoals incassokosten, niet mee.

6. In welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?

U heeft in een groot aantal situaties recht op juridische hulp. Voor alle situaties moet gelden dat:

- a. er een (dreigend) conflict is ontstaan door een gebeurtenis;
- b. deze gebeurtenis en het (dreigende) conflict hebben plaatsgevonden na het aangaan van uw lidmaatschap bij het CNV;

- c. de gebeurtenis, het conflict en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtshulp onzeker waren en redelijkerwijs niet konden worden voorzien op het moment dat u lid werd van de vakbond. Een gebeurtenis of conflict is voorzienbaar als de verzekerde redelijkerwijs het besef kon hebben dat er iets zou kunnen gebeuren dat voor hem tot een conflict zou kunnen leiden;
- d. het conflict verzekerd moet zijn onder de dekking van deze verzekering;
- e. als wij van mening zijn dat het conflict niet in zijn geheel, maar gedeeltelijk onder de dekking valt, verlenen wij alleen rechtsbijstand of vergoeden wij alleen de kosten van rechtsbijstand voor het deel dat gedekt is. Wij vergoeden nooit meer dan het maximumbedrag voor externe kosten, zoals u kunt lezen in afspraak 18;
- f. uw financieel belang als gevolg van deze gebeurtenis en het (dreigende) conflict hoger is dan de franchise. Als uw financieel belang niet in geld is uit te drukken dan is deze afspraak niet van toepassing;
- g. wij denken dat het resultaat dat u wilt bereiken, haalbaar is. Blijkt tijdens de behandeling van uw conflict dat dit toch niet mogelijk is? Dan stoppen wij de juridische hulp. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u in sommige gevallen gebruik maken van de geschillenregeling, zoals u kunt lezen in de afspraken 20 tot en met 23;
- h. de gebeurtenis moet zijn ontstaan na 31 december 2020. Voor gebeurtenissen die zijn ontstaan vóór 1 januari 2021 dient u zich te wenden tot ARAG Rechtsbijstand.

7. In welke situaties krijgt u (juridisch) advies van ons?

Wanneer uw (dreigend) conflict niet gedekt is op deze verzekering, ontvangt u van ons een eenmalig kort advies. Wij beoordelen een gebeurtenis op juridische gevolgen en/of mogelijkheden inclusief telefonisch advies (of per email) over de mogelijke oplossing van een (dreigend) conflict. Wij nemen geen contact op met de tegenpartij.

Bent u het niet eens met ons standpunt over de dekking? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling. U vindt deze in afspraak 27.

8. Wanneer krijgt u géén juridische hulp van ons?

Naast de in afspraak 25 genoemde situaties krijgt u geen (verdere) juridische hulp van ons indien;

- a. U wist bij het afsluiten van uw CNV lidmaatschap al dat u juridische hulp nodig zou hebben. Of u kon dit redelijkerwijs verwachten.
- b. Uw conflict is ontstaan door een voorspelbaar of zeker gevolg van uw handelen of nalaten. En u wist of kon weten dat u daardoor een conflict zou krijgen.

En dat u daardoor juridische hulp nodig zou hebben.

- c. U meldt uw conflict zó laat aan ons dat de kosten voor de behandeling van uw conflict hoger zijn geworden dan wanneer u dit eerder had gemeld. Of dat het daardoor moeilijker is geworden uw conflict op te lossen.
- d. U meldt het conflict 3 jaar of later dan 3 jaar na de gebeurtenis waarmee het conflict begon.
- e. U heeft zonder onze toestemming een advocaat of een andere externe deskundige ingeschakeld.
- f. U geeft ons verkeerde informatie. Of u behandelt de tegenpartij, ons of anderen die wij hebben ingeschakeld niet zoals het hoort. U gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend of beledigend. Of u doet iets wat in de samenleving als ongepast wordt beschouwd.
- g. U geeft niet alle informatie die wij nodig hebben. Of u geeft onjuiste informatie, of niet de medewerking die bij de behandeling van de zaak nodig is.
- h. U doet niet wat wij, advocaten of andere experts vragen. In afspraak 26 vindt u hierover meer informatie.

9. Heeft u een conflict met een ander voor wie deze verzekering ook geldt?

Geldt deze verzekering ook voor één of meer anderen? Bijvoorbeeld voor uw partner en uw kind? En is er een conflict tussen u onderling? Dan hangt het van de situatie af wie juridische hulp krijgt. Hieronder leest u in welke situaties u hulp krijgt:

- a. Heeft het CNV lid een conflict met een andere meeverzekerde persoon op deze verzekering (zie afspraak 3)? Dan heeft alleen het CNV lid recht op juridische hulp.
- b. Hebben twee personen die meeverzekerd zijn een conflict? Dan kan één persoon gebruik maken van deze verzekering. Het CNV lid bepaalt wie van de juridische hulp gebruik mag maken.
- c. Heeft de tegenpartij waarmee u een conflict heeft ook recht op juridische hulp van ons? Dan mag u zelf een externe deskundige of advocaat kiezen volgens afspraak 15 'Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?'

10. U bent voor de meeste conflicten alleen in Nederland verzekerd

U krijgt alleen juridische hulp in Nederland. Onder Nederland verstaan wij in deze voorwaarden het land Nederland, met uitzondering van de 3 bijzondere gemeenten Bonaire, Sint-Eustatius en Saba.

U kunt in Nederland alleen hulp krijgen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- het Nederlands recht geldt, en;
- de Nederlandse rechter bevoegd is, en;
- de tegenpartij die betrokken is bij het conflict, in Nederland woont. Of dit is een bedrijf dat in Nederland is gevestigd.

Voor conflicten in het verkeer bent u niet alleen in Nederland, maar ook in België, in Luxemburg en in Duitsland verzekerd.

Weet u niet zeker of u recht heeft op juridische hulp? Neemt u dan gerust contact met ons op.

11. Hebben meer personen hetzelfde conflict?

Als u samen met meerdere personen belanghebbende bent bij een conflict en u wilt samen juridische stappen ondernemen, dan geldt het volgende:

- U kunt voor uw conflict juridische hulp krijgen van onze juristen. Ook kunnen wij u toestemming geven om samen met de andere belanghebbenden één externe deskundige in te schakelen. Wij vergoeden dan uw aandeel in de totale kosten van de behandeling door de externe deskundige. Voor het berekenen van uw aandeel wordt er gekeken naar het aantal personen dat belang heeft bij de uitkomst van de gezamenlijke juridische actie.
- Als u zich al heeft aangesloten bij een partij die uw gezamenlijke belangen behartigt, bijvoorbeeld een claimstichting, dan zijn wij niet verplicht ons te houden aan de afspraken die u met deze partij heeft gemaakt.
- Spreekt u af dat een externe deskundige of een advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan betalen wij die extra beloning niet. Dit kunt u ook vinden in afspraak 19 f.

12. In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?

Soms is voor ons niet duidelijk of er een conflict is. Of wat het conflict precies inhoudt. Wij vragen u dit dan aan te tonen door een rapport van een deskundige. In dit rapport moet het volgende staan:

- Wat is het conflict?
- Wie heeft het conflict veroorzaakt?
- Waardoor is het conflict ontstaan?
- Wat zijn de (financiële) gevolgen hiervan?

e. Is het resultaat dat u wilt bereiken juridisch haalbaar? Als uit het rapport aantoonbaar naar voren komt, dat u een verzekerd conflict heeft en het resultaat dat u wilt bereiken haalbaar is, dan zullen wij de kosten van het rapport vergoeden.

13. Welke hulp krijgt u bij een conflict?

Wij werken volgens de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars. De volledige tekst van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand kunt u nalezen op www.cnvrechtshulp.nl. U krijgt juridische hulp van de juristen van Anker Rechtshulp en SRK Rechtsbijstand. Zij stellen uw belang voorop en geven u passende juridische hulp.

Behandeling van uw (dreigend) conflict

- Als het (dreigende) conflict verzekerd is, dan gaat onze jurist beoordelen of er een redelijke kans van slagen is van wat u wilt bereiken en wat het best haalbare resultaat is. De jurist stelt vast wat de mogelijkheden en de risico's zijn en maakt een plan van aanpak.
- Onze juridische hulp kan onder andere bestaan uit adviseren, onderhandelen en procederen.
- Zijn de kosten van de behandeling van uw conflict hoger dan uw belang of schade? Dan kunnen wij besluiten uw conflict niet (verder) te behandelen. Wij vergoeden dan wel uw schade.
- Als wij dit nodig vinden kunnen wij, na overleg met u, de hulp van een externe deskundige inschakelen. Bijvoorbeeld een medisch adviseur, mediator of schade-expert.

LET OP: Wij geven namens u de opdracht aan de externe deskundige. U mag dit niet zelf doen. De kosten van een externe deskundige vallen onder externe kosten. U leest hier meer over in de afspraken 17 en 18.

- Als uw conflict leidt tot een procedure, dan bespreekt onze jurist met u wie de juridische hulp in de procedure zal verlenen. Veel procedures kunnen door onze jurist worden gevoerd. U mag in bepaalde gevallen zelf bepalen of u juridische hulp van een externe deskundige, zoals een advocaat, wilt hebben. Hierover leest u meer in de afspraken 14 en 15.

14. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat?

- Als u betrokken bent in een administratieve of gerechtelijke procedure mag u zich in de meeste gevallen laten bijstaan door onze jurist. U heeft in deze procedures ook het recht om zelf een externe deskundige, zoals een advocaat, te kiezen.
- In bepaalde procedures bent u verplicht om met bijstand van een advocaat te procederen; u mag dan deze advocaat zelf kiezen.

- c. Als u een conflict heeft met een tegenpartij, die ook bij ons via deze of een andere verzekering juridische hulp krijgt, mag u zelf een eigen advocaat kiezen.
- d. Als u gebruik maakt van de geschillenregeling kunt u zelf de externe deskundige kiezen voor het geven van het bindend advies. Hiervoor gelden de afspraken 20 en 21.

15. Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?

- a. Hoe werkt het als u een advocaat of externe deskundige wilt inschakelen:
 - U mag zelf kiezen wie u zal bijstaan. Wij kunnen u hierover adviseren.
 - Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk behandelen.
- b. De kosten van een procedure, zoals griffierechten, deurwaarderskosten en kosten van gerechtelijk deskundigen vallen ook onder de externe kosten.
- c. Wij geven alleen opdracht aan een advocaat of andere externe deskundige die in Nederland ingeschreven is en zijn kantoor in Nederland heeft.
- d. Wij besteden uw zaak maximaal aan één advocaat of andere externe deskundige uit.
- e. U geeft de advocaat of andere externe deskundige toestemming om ons te informeren over uw zaak.
- f. Wilt u na de uitspraak of beslissing van de rechter verder procederen of (juridische) maatregelen nemen? Dan zullen wij hiervoor vooraf toestemming moeten geven.
- g. Bij een uitbesteding is uw zaak de verantwoordelijkheid van de advocaat of externe deskundige. Maakt deze een fout? Dan zijn wij hiervoor niet aansprakelijk. Wij zullen u ook geen juridische hulp geven voor uw conflict met de advocaat of de externe deskundige. U kunt hiervoor ook geen gebruik maken van de geschillenregeling.
- h. Als uw zaak is uitbesteed aan een advocaat of andere externe deskundige, dan kunt u geen gebruik meer maken van onze juristen, houden wij ons niet meer bezig met de behandeling van uw zaak en nemen wij de behandeling van uw zaak ook niet terug. Ook niet als de kosten voor deze uitbesteding meer zijn geworden dan de maximale vergoeding.
- i. Afspraak 6 g is ook van toepassing indien de zaak wordt behandeld door een advocaat of externe deskundige.

16. Wachtijd?

U heeft vanaf de begindatum van uw CNV lidmaatschap recht op juridische hulp. U heeft dus geen wachtijd.

17. Welke kosten vergoeden wij?

- De kosten voor de inzet van de medewerkers van Anker Rechtshulp en SRK Rechtsbijstand vergoeden wij helemaal. Dit noemen wij interne kosten. Daarnaast zijn er andere kosten die wij maken. Bijvoorbeeld doordat wij mensen inschakelen die niet bij ons werken. Dit noemen wij externe kosten. Welke externe kosten vergoeden wij?
- a. De (proces)kosten die onze juristen maken voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure;
 - b. De kosten van een advocaat of een externe deskundige die door ons is ingeschakeld. Dit moeten redelijke en noodzakelijke kosten zijn. De ingeschakelde advocaat of externe deskundige zal de gemaakte kosten moeten verantwoorden in een gespecificeerde declaratie;
 - c. De proceskosten van de tegenpartij. Hieronder vallen ook de kosten van arbitrage en bindend advies. De kosten worden alleen betaald als de rechter of arbiter dat heeft bepaald;
 - d. De kosten van executie van de definitieve uitspraak van een rechter. Wij vergoeden de kosten tot maximaal 5 jaar na de datum van de uitspraak;
 - e. De kosten van een mediator die door ons is ingeschakeld. Wij vergoeden uw aandeel in de mediation. Uw aandeel in de mediation kan nooit meer zijn dan 50%;
 - f. De griffierechten;
 - g. De reis- en verblijfskosten als u op ons verzoek naar ons kantoor komt. Maar alleen reiskosten- vergoeding op basis van openbaar vervoer.

LET OP: Heeft u al een vergoeding voor de kosten die hierboven staan ontvangen? Dan moet u die altijd aan ons terugbetalen. Bijvoorbeeld kosten die door een andere verzekering worden vergoed of de buitengerechtelijke kosten of proceskosten die aan u worden betaald.

18. Wat vergoeden wij maximaal?

De externe kosten, inclusief btw, zijn tot maximaal € 8.000,- per conflict verzekerd. Wij vergoeden dus nooit meer dan € 8.000,- per conflict.

LET OP: Als uit een gebeurtenis, of uit een reeks van gebeurtenissen, meerdere conflicten ontstaan die onderling verband met elkaar hebben of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben, dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict. Wij vergoeden voor deze conflicten samen maar één keer maximaal € 8.000,- en dus niet voor ieder conflict maximaal € 8.000,-.

19. Welke kosten vergoeden wij niet?

- a. De buitengerechtelijke kosten van uw tegenpartij.
- b. Kosten die de tegenpartij maakt om haar schade, die door u veroorzaakt is, vergoed te krijgen. Dit geldt niet voor de kosten zoals bedoeld in afspraak 17 c.
- c. Afkoopsommen, boetes, dwangsommen, geldstraffen, maatregelen of andere kosten die aan u zijn opgelegd door bijvoorbeeld een rechter of een bestuursorgaan.
- d. Kosten die door uw handelen of nalaten zijn ontstaan. Bijvoorbeeld een administratieve boete of wettelijke rente die u moet betalen.
- e. Kosten die u in verband met een overeenkomst of bepaling op een ander kan verhalen of op een andere manier vergoed kan krijgen.
- f. Spreekt u af dat een externe deskundige of advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan vergoeden wij die extra beloning niet.

20. Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?

Wij doen ons uiterste best om het resultaat te behalen dat u wilt. Maar het kan gebeuren dat u het niet met ons eens bent. Dan willen wij graag dat u contact met ons opneemt. Wij zullen samen op zoek gaan naar een oplossing. Komen we er niet uit, dan kunt u gebruik maken van de geschillenregeling. Dit kan alleen als het meningsverschil gaat over:

- a. de vraag of uw zaak haalbaar is;
- b. de manier waarop wij uw conflict juridisch behandelen.

21. Hoe werkt de geschillenregeling?

- a. U bepaalt of u van de geschillenregeling gebruik wenst te maken. U heeft zes maanden de tijd om gebruik te maken van de geschillenregeling. De termijn begint op de dag dat wij u ons definitieve standpunt over de juridische haalbaarheid of de behandeling van uw conflict laten weten;
- b. U laat ons schriftelijk weten waar u het niet mee eens bent. Het meningsverschil, uw standpunt, het standpunt van ons en alle stukken zullen voor een oordeel worden voorgelegd aan een onafhankelijke externe deskundige om advies. Dit oordeel is voor u en ons bindend;
- c. U mag de onafhankelijke externe deskundige, zoals een advocaat, zelf kiezen. Deze mag niet al eerder bij het conflict betrokken zijn geweest. Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk beoordelen. De kosten van dit deskundigenrapport betalen wij en telt niet mee voor het externe kostenmaximum.

Verdere behandeling na bindend advies

- d. Geeft de externe deskundige u gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens het advies van de externe deskundige. Wij kunnen ook besluiten de behandeling van uw zaak over te dragen aan een andere externe deskundige. Deze externe deskundige mag geen relatie of banden hebben met de externe deskundige die het bindend advies heeft gegeven. Deze externe deskundige mag ook niet dezelfde persoon zijn die het bindend advies heeft gegeven. Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 17 en 18 genoemde bedragen.
- e. Geeft de externe deskundige u geen gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens onze werkwijze. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u uw conflict door een andere externe deskundige laten behandelen. Deze kosten moet u dan wel zelf betalen. Maar in de volgende gevallen vergoeden wij (deels) uw kosten:
 - Bereikt u het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u alsnog, de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed. Na het behalen van het resultaat heeft u drie maanden de tijd ons de nota's van de kosten toe te sturen. Daarna vergoeden wij deze niet meer;
 - Bereikt u gedeeltelijk het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed in verhouding tot het bereikte resultaat;
 - Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 17 en 18 genoemde bedragen.

22. Verschil van mening over de behandeling door een externe deskundige?

De geschillenregeling geldt niet als de zaak in behandeling is bij een externe rechtshulpverlener, zoals bijvoorbeeld een advocaat. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw conflict door een externe deskundige? Dan mag u het conflict op eigen kosten door een andere externe deskundige laten voortzetten. Als deze andere externe deskundige dan uiteindelijk het gewenste resultaat behaalt, betalen wij alsnog de redelijke en noodzakelijke gemaakte kosten van rechtsbijstand, tot maximaal de in afspraken 17 en 18 genoemde bedragen.

23. Vindt u dat er een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict?

- a. Door ons:
Vindt u dat één van onze medewerkers een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw conflict? En heeft u als gevolg daarvan schade? Dan kunt u ons hiervoor aansprakelijk stellen. Wij zijn verzekerd voor beroepsfouten. Wordt vastgesteld dat wij een fout hebben gemaakt en zijn wij hiervoor aansprakelijk? Dan vergoeden wij uw schade. Maar nooit meer dan het verzekerde bedrag als vermeld op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Wilt u hier meer informatie over? Neemt u dan contact met ons op.
- b. Door een externe deskundige:
Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door een externe deskundige die wij namens u hebben ingeschakeld. Zoals bijvoorbeeld een advocaat, een deurwaarder, een schade-expert of een mediator.

DEKKING

24. In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?

U krijgt alleen juridische hulp bij conflicten die te maken hebben met:

- a. Arbeidsongevallen;
- b. Beroepsziekten;
- c. Volksverzekeringen;
- d. Ziektekostenverzekering, zorgverzekering;
- e. Studiefinanciering;
- f. Loon- en inkomstenbelasting (nadat u zelf hiertegen bezwaar heeft gemaakt en hiertegen in beroep wilt gaan);
- g. Huursubsidie, huurtoeslag (nadat u zelf hiertegen bezwaar heeft gemaakt en hiertegen in beroep wilt gaan);
- h. Toeslag kinderopvang (nadat u zelf hiertegen bezwaar heeft gemaakt en hiertegen in beroep wilt gaan);
- i. Zorgtoeslag (nadat u zelf hiertegen bezwaar heeft gemaakt en hiertegen in beroep wilt gaan);
- j. Verkeersdeelname, met of zonder vervoersmiddel, op de weg, water of spoor of in de lucht;
- k. Geleden letselschade;
- l. Schade als gevolg van een onrechtmatige daad van een ander;
- m. Overeenkomsten over roerende zaken of diensten;
- n. Overeenkomsten over onroerende zaken die bij u in eigen gebruik zijn.

Let op: u bent ook verzekerd voor conflicten over de verkoop van uw vorige woning voor eigen gebruik. En voor conflicten over de aankoop van uw nieuwe woning, of bouwgrond voor die woning. Beide voor eigen gebruik;

- o. Burenrecht en erfdienstbaarheden, maar alleen als de met burenrecht of erfdienstbaarheid strijdige situatie na de koop of huur van uw onroerende zaak is ontstaan;
- p. Besluiten van de overheid die direct betrekking op u hebben of rechtstreeks het eigendom of gebruik van uw onroerende zaak aantasten;
- q. Erfrechtelijke conflicten tussen erfgenamen onderling. Maar alleen als de erflater na het aangaan van het CNV lidmaatschap is overleden;
- r. Personen- en familierecht;
- s. Verweer tegen verhaalsacties op grond van de Algemene Bijstandswet na echtscheiding.

UITSLUITINGEN

25. In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons?

Er zijn ook situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten. Deze situaties staan in afspraak 8 en in deze afspraak:

- a. Als uw conflict verband houdt met het strafrecht. Bijvoorbeeld als er een conflict is ontstaan omdat u (verweten wordt dat u) een overtreding of misdrijf begaan heeft;
- b. U heeft een conflict over hoofdelijke aansprakelijkheid: u bent ergens samen met één of meerdere andere personen aansprakelijk voor en u moet samen betalen voor de schade die daardoor veroorzaakt is. Een ieder van u is aansprakelijk voor het hele bedrag, en iemand eist van u dat u het hele bedrag betaalt;
- c. U heeft een conflict waarbij u oorspronkelijk geen partij was, maar dat bent geworden door bijvoorbeeld overdracht van een vordering, vererving, borgstelling, schuldvernieuwing, subrogatie, cessie of regres;
- d. Uw conflict heeft te maken met intellectuele of industriële eigendomsrechten, bijvoorbeeld het auteursrecht, octrooirecht of merkenrecht;
- e. U heeft een conflict over geld dat u van of aan iemand geleend heeft;
- f. Uw conflict heeft ermee te maken dat u het niet eens bent met regels of wetten die de overheid heeft gemaakt en voor iedereen gelden of gaan gelden;
- g. U heeft een conflict over een kansspel. Bijvoorbeeld een loterij, pokeren of een spel in een gokkast;
- h. Uw conflict heeft te maken met een zaak die u verhuurt. Bijvoorbeeld een auto of huis;
- i. Uw conflict heeft te maken met hoe deze rechtsbijstandverzekering wordt uitgelegd en uitgevoerd;
- j. Een conflict dat te maken heeft met molest: een gewapend conflict, een burgeroorlog, een opstand, buitenlandse onlusten, oproer of munitie;

- k. Een conflict dat te maken heeft met natuurramp of atoomkernreactie (kernfusie, kernsplijting, radioactiviteit);
- l. U heeft een conflict over vermogensbeheer of andere afspraken over beleggingen. Bijvoorbeeld een beleggingsverzekering;
- m. U heeft een conflict over levensverzekeringen en koopsompolissen;
- n. Uw conflict heeft te maken met ontruiming of onteigening van uw onroerende zaak;
- o. Conflicten over administratieve sancties en boetes. Bijvoorbeeld een verkeersboete;
- p. Een erfrechtelijk conflict waarbij u enkel en alleen als executeur testamentair betrokken bent;
- q. Een erfrechtelijk conflict waarbij de erflater is overleden voordat u lid werd van het CNV;
- r. Een conflict over het aangaan of beëindigen van een huwelijk of andere samenlevingsvorm;
- s. Conflicten over wettelijke verplichtingen tot levensonderhoud, ouderlijke macht, voogdij, omgangsregelingen, verdeling van (huwelijks) gemeenschap en naamswijziging;
- t. Voor het voeren van verweer tegen een vordering uit onrechtmatige daad;
- u. U heeft een conflict in verband met (de aanvraag van) het faillissement, de surseance van betaling, de schuldsanering en/of het financiële onvermogen van u of uw tegenpartij. Hieronder vallen ook conflicten met betrekking tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Behandelen wij op dat moment een conflict voor u dan kunnen wij de behandeling van dat conflict stoppen;
- v. Een conflict dat te maken heeft met curatele, mentorschap of onderbewindstelling;
- w. Conflicten over een verstrekt of verleend zekerheidsrecht zoals pand of hypotheek;
- x. U heeft een conflict met het CNV of bij de CNV aangesloten vakbonden en de daaraan gelieerde instellingen;
- y. Conflicten over de uitvoering en de dekking van de CNV Gezinsrechtshulpverzekering met Stichting Achmea Rechtsbijstand en ARAG;
- z. U heeft een conflict met ons, of een door ons ingeschakelde advocaat of andere externe deskundige. In sommige gevallen kan u een beroep doen op de geschillenregeling. U leest hier meer over in de afspraken 20 tot en met 23;
- aa. Inkomensconflicten uit arbeid en werknemersverzekeringen. Hiervoor wendt u zich tot uw CNV-vakbond;

- ab. Een conflict dat te maken heeft met het kopen van een tweedehands auto of een ander tweedehands motorrijtuig. En u heeft deze gekocht zonder een algemeen erkende schriftelijke garantie of een schriftelijke garantie van een erkende dealer;
- ac. Het feit dat u een beroep doet op een internationaal of supranationaal rechtscollege.
- ad. Als het conflict door uw opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid is veroorzaakt. Bijvoorbeeld als u bewust iets deed terwijl u had moeten begrijpen dat hierdoor zeker een conflict zou ontstaan. Of als u juist een conflict had kunnen voorkomen maar dat bewust niet hebt gedaan.

ALGEMENE AFSPRAKEN

26. Als u bij een melding niet de juiste informatie geeft

Als u gebruik wilt maken van de verzekering, moet u dit bij ons melden. U moet ons dan alle en de juiste informatie geven. Bijvoorbeeld over hoe uw conflict is ontstaan, waar uw conflict precies over gaat, hoeveel schade u heeft en wat de schade kost. U dient:

- niets te doen en alles na te laten dat onze belangen zou kunnen schaden;
- volledige medewerking te verlenen aan ons of de door ons ingeschakelde personen voor de behandeling van het conflict;
- in het geval van strafbare feiten aangifte te doen bij de politie en een kopie van het proces verbaal te verstrekken aan ons;
- geen toezeggingen te doen, verklaringen af te leggen of handelingen te verrichten waaruit kan worden opgemaakt dat u aansprakelijk bent. Wij zullen onderzoeken of u aansprakelijk bent en hierop eventueel de gewenste actie ondernemen;
- volledige medewerking te verlenen aan ons voor het verhalen van de door u geleden schade of de door ons gemaakte kosten van rechtsbijstand op anderen. Dit kan ook betekenen dat u de rechten, die u heeft in verband met een schade, moet overdragen of dat u zich civiele partij dient te stellen in een strafzaak;
- de door ons voorgeschieden kosten terug te betalen, voor zover u deze kosten van anderen heeft ontvangen. Hieronder vallen onder andere de door u ontvangen buitengerechtelijke kosten en de bij een onherroepelijk vonnis aan verzekerde toegewezen proceskosten.

Wat zijn de gevolgen wanneer u bovenstaande verplichtingen niet nakomt?

Meldt u een conflict en geeft u daarbij met opzet de verkeerde gegevens om ons te misleiden? Of geeft u ons met opzet geen gegevens, niet tijdig gegevens, of niet alle gegevens? En zijn wij hierdoor in een redelijk belang geschaad?

Dan hoeven wij niet te betalen of rechtsbijstand (meer) te verlenen. U heeft dan geen recht op alles wat we in de voorwaarden hebben afgesproken. Wij mogen dan ook de volgende dingen doen:

- we mogen de bedragen opeisen die we al betaald hebben naar aanleiding van uw melding;
- we mogen de kosten opeisen die we maken om uw conflict te onderzoeken;
- we mogen registreren dat u ons met opzet de verkeerde of niet alle informatie heeft gegeven;
- dit laten we u van te voren weten. We laten u dan ook weten waar we dit registreren;
- we mogen aangifte doen bij de politie;
- wanneer wij niet in een redelijk belang zijn geschaad, dan mogen wij wel de geleden schade en de extra kosten, die wij moeten maken door het niet nakomen van de verplichtingen, bij u in rekening brengen.

27. Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over ons? Wij komen graag met u in contact en proberen samen met u een oplossing te vinden. U kunt daarvoor contact opnemen met de medewerker die uw aanvraag, melding of conflict behandelt.

Klacht over de uitvoering van uw verzekering?

Komen u en de behandelaar er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen. Wij volgen voor de behandeling van uw klacht onze klachtenprocedure. U kunt de procedure op de website www.cnvrechtshulp.nl lezen. Meer informatie over hoe u uw klacht kan indienen vindt u ook op deze website.

Kifid

Is uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost door ons? Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden na onze definitieve reactie op uw klacht sturen naar het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 333 8 999

www.kifid.nl

Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u het conflict ook voorleggen aan de rechter. Voor deze verzekering geldt het Nederlands recht.

28. Schade door terrorisme

Voor schade door terrorisme hebben wij een verzekering afgesloten bij de NHT, de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. Heeft u schade of conflict door terrorisme en moeten wij daarvoor volgens de voorwaarden van deze verzekering juridische hulp verlenen? Of komt uw schade of conflict indirect door terrorisme? U krijgt alleen juridische hulp van ons als het is verzekerd bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). Voor onze verzekering bij de NHT geldt het Protocol Afwikkeling Claims. Het Clausuleblad Terrorismen is onderdeel van dit protocol. U vindt deze informatie op www.terrorismeverzekerd.nl.

29. Privacy en gebruik van uw gegevens

U geeft uw gegevens door aan Anker Rechtshulp als u juridische hulp nodig heeft.

Er wordt zorgvuldig omgegaan met uw persoonlijke gegevens. Er worden alleen persoonlijke gegevens verwerkt als die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst. Wij houden ons hierbij aan de relevante wetgeving op het gebied van privacy en aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op www.verzekeraars.nl.

Wordt er digitaal gecommuniceerd? Bijvoorbeeld via internet, e-mail of telefoon. Dan mag deze communicatie digitaal worden vastgelegd. Als bewijs of om de service te verbeteren. U kunt deze informatie opvragen of inzien.

Uw gegevens worden gebruikt om:

- te beoordelen of u recht hebt op juridische hulp en om juridische hulp te verlenen;
- te beoordelen welke mogelijkheden er zijn om het door u gewenste resultaat te behalen in het (dreigende) conflict dat u aan ons heeft gemeld;
- statistisch onderzoek te doen;
- te voldoen aan de wet;
- fraude te voorkomen en te bestrijden;
- Voor marketing. Bijvoorbeeld voor een klanttevredenheidsonderzoek;
- te zoeken en/of te melden in FISH, het frauderegistratiesysteem van Stichting CIS. Dit is een centraal registratiesysteem van alle Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. Wij kunnen uw persoonlijke gegevens in de databank van Stichting CIS opzoeken en registreren. Wij doen dit om meer te weten te komen over het verzekerde risico en om fraude te bestrijden. Meer informatie over Stichting CIS kunt u vinden op www.stichtingcis.nl.

30. Begin en einde van de verzekeringsdekking

De verzekeringsdekking begint op het moment dat u lid werd van de vakbond en u hier de schriftelijke bevestiging van heeft ontvangen. Dit is de begindatum.

Wanneer stopt uw verzekeringsdekking?

De verzekeringsdekking wordt automatisch beëindigd wanneer u uw CNV lidmaatschap opzegt. De datum waarop dit gebeurt is de einddatum. Informatie over de opzegging van uw CNV lidmaatschap vindt u op de site van het CNV.

Wanneer kunt u geen rechten ontleen aan deze verzekering zonder dat hier een opzegging van u aan vooraf gaat?

Er kunnen geen rechten meer aan de verzekering ontleend worden als:

- u niet (meer) in Nederland woont of langer dan zes maanden in het buitenland bent;
- aan u surseance van betaling wordt verleend;
- u failliet gaat/bent;
- het CNV lid overlijdt. Is een van uw nabestaanden meeverzekerd op uw verzekering? En heeft hij/zij er belang bij de verzekering te houden? Dan kan uw nabestaande het lidmaatschap op zijn/haar eigen naam door laten lopen en hiervoor contact opnemen met het CNV. Ook heeft de nabestaande nog tot 1 jaar na het overlijden van de partner (CNV lid) recht op hulp als zich problemen voordoen die voortvloeien uit het overlijden van de partner.

31. Veranderen van de verzekering

Heeft u een zaak bij ons gemeld? En moeten wij u juridische hulp geven, of uw kosten betalen? Dan kan dat een reden zijn dat wij u hierna geen juridische hulp meer zullen geven.

- Als wij de juridische hulp gaan stoppen, krijgt u hier minstens 2 maanden van tevoren een brief over.
- De juridische hulp stopt op de datum die in de brief genoemd wordt. En als er geen datum in de brief staat, stopt de juridische hulp minstens 2 maanden nadat u deze brief gekregen heeft.

Wij zullen dit niet snel doen. We kijken naar hoeveel zaken u meldt en welk soort zaken u meldt. Dat kan dan reden voor ons zijn om de juridische hulp te veranderen of te beperken. We kunnen u bijvoorbeeld een deel van iedere zaak zelf laten betalen. We kunnen ook geen juridische hulp meer bieden bij een bepaald soort conflicten. Uiteindelijk mogen we ook alle juridische hulp stoppen.

Deze begrippenlijst hoort bij uw verzekeringsafspraken. U kunt hieronder lezen wat wij met deze woorden bedoelen.

Anker Insurance Company n.v.

Anker Insurance Company n.v., Paterswoldseweg 812, 9728 BM Groningen. Dit is de verzekeraar waarmee de CNV Vakbonden deze collectieve verzekering hebben afgesloten. Zij is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 02078166. En geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000661. Zij heeft een vergunning van De Nederlandse Bank (DNB).

Anker Rechtshulp b.v. en SRK Rechtsbijstand b.v.

Anker Rechtshulp b.v. en SRK Rechtsbijstand b.v. zijn de onafhankelijke organisatie die u juridische hulp geven. Uw conflict wordt door één van deze organisaties behandeld. Anker Rechtshulp b.v. is gevestigd aan de Paterswoldseweg 812, 9728 BM te Groningen. SRK Rechtsbijstand b.v. is gevestigd aan de Oude Middenweg 17, 2491 AC te Den Haag.

Met 'wij', 'ons' en 'onze' worden ook bedoeld Anker Rechtshulp b.v. en/of SRK Rechtsbijstand b.v.

Arbitrage

Dit is een manier om een conflict op te lossen, waarbij een onpartijdige arbiter een bindende uitspraak doet. De partijen hebben vooraf afgesproken om zich aan de uitspraak van de arbiter te houden.

Bewust

Met bewust bedoelen wij dat u expres iets heeft gedaan of juist niet gedaan heeft. Bijvoorbeeld als u iemand expres schade heeft toegebracht. Of als u een overtreding heeft gemaakt terwijl u wist dat u de wet overtrad.

Bewuste roekeloosheid

Bewust geen oog hebben voor de gevolgen en de gevaren van een handeling.

Bindend advies

Dit is een advies dat wordt gegeven door een deskundige over een conflict tussen partijen. De partijen hebben vooraf afgesproken zich aan dit advies te houden.

Buitengerechtelijke kosten

Kosten die gemaakt moeten worden om, zonder tussenkomst van een rechter, de schade vast te stellen of een vordering te kunnen incasseren.

Conflict

- a. Een verschil van mening tussen een verzekerde en een andere partij over de rechten en verplichtingen of mogelijke juridische gevolgen, die voortvloeien uit een gebeurtenis, waardoor een verzekerde behoefte aan rechtsbijstand heeft.
- b. Heeft u meerdere conflicten die onderling verband met elkaar hebben? Of met dezelfde gebeurtenis als oorzaak? Dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict.

Deskundige

Gecertificeerd persoon met veel kennis en ervaring op een bepaald gebied.

Dreigend conflict

Er is nog geen conflict. Maar er is een kans dat dit zal ontstaan.

Erfrecht

Het erfrecht regelt wat er gebeurt met de bezittingen en schulden van iemand die overlijdt.

Gebeurtenis

- a. Een gebeurtenis is een feitelijk voorval of een reeks van voorvallen die zich onvoorzien voordoet en die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van een of meerdere conflicten die onderling verband met elkaar houden;
- b. Wanneer er sprake is van een reeks van gebeurtenissen, dan is het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks bepalend voor de vaststelling van het tijdstip van de gebeurtenis en daarmee bepalend voor de vraag of de gebeurtenis zich binnen de verzekeringsduur van de verzekering heeft voorgedaan.

Griffierechten

Griffierechten zijn de kosten die moeten worden betaald voor de behandeling van een conflict door een rechter.

Hoofdelijke aansprakelijkheid

Iemand is hoofdelijk aansprakelijk als deze persoon (schuldenaar) kan worden gedwongen om een (gehele) verplichting na te komen, terwijl er samen met deze persoon ook anderen (schuldenaren) zijn die hiertoe verplicht zijn.

Huishouden

Hieronder verstaan wij alle personen waarmee u in gezinsverband samenwoont.

Internationaal recht

Regels die gelden tussen landen onderling. Internationaal recht kan ook gevolgen hebben voor het eigen recht van een land.

Interne kosten

Interne kosten zijn de kosten van de medewerkers van Anker Rechtshulp b.v.

Juridische hulp

Juridische hulp is de behandeling van een conflict door een juridische specialist. Voorbeelden van hulp zijn: het geven van advies, het opstellen van een brief of het onderhandelen, maar ook het procederen. De benodigde hulp hangt af van het conflict.

Kansspel

Dit is een spel waarbij de winnaar(s) en verliezer(s) worden bepaald door toeval. Voorbeelden hiervan zijn een loterij of een prijsvraag.

Medewerker Anker Rechtshulp en SRK Rechtsbijstand

Dit zijn de eigen juristen van Anker Rechtshulp b.v en SRK Rechtsbijstand b.v.. Zij zijn juridische deskundig.

Mediator

Een mediator is een onpartijdige en professionele bemiddelaar die helpt bij het oplossen van een conflict.

Onrechtmatige daad

Hiermee bedoelen wij een handelen of nalaten waarmee iemand op onwettige of onbehoorlijke manier schade toebrengt aan een ander. Dit handelen of nalaten kan hem worden toegerekend, omdat er sprake is van schuld, een wettelijke regeling of omdat er een gangbare norm of waarde is overtreden.

Opzet en roekeloosheid

Opzet

Er zijn verschillende vormen (gradaties) van opzet. In onze afspraken noemen wij deze allemaal 'opzet'. De meest verstrekende vorm van opzet is opzet met de bedoeling iets te doen of te laten waarbij iemand weet wat de gevolgen daarvan zullen zijn.

Roekeloosheid

Het gaat bij roekeloosheid om gevaarlijk handelen, zonder dat er wordt nagedacht over de gevolgen. Als er sprake is van roekeloosheid dan heeft iemand zich écht onvoorzichtig heeft gedragen. Roekeloosheid is de zwaarste vorm van schuld.

Bij deze begrippen verwijzen wij ook naar artikel 7:952 Burgerlijk Wetboek. Hierin staat:

"De verzekeraar vergoedt geen schade aan de verzekerde die de schade met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt".

Reeks van gebeurtenissen

Met een reeks van gebeurtenissen bedoelen wij gebeurtenissen die met elkaar te maken hebben (bijvoorbeeld omdat ze dezelfde oorzaak of aanleiding hebben), met elkaar samenhangen of een gevolg zijn van elkaar.

Schade

Dit is het nadelige gevolg van een gebeurtenis. Dit kan zaakschade, letselschade of zuivere vermogensschade zijn.

- Zaakschade is schade door verlies of beschadiging van spullen.
- Letselschade is lichamelijke of geestelijke schade.
- Zuivere vermogensschade is de in geld uit te drukken achteruitgang van uw vermogen zonder dat dit een gevolg is van zaakschade of letselschade. Bijvoorbeeld de gemeente publiceert een concept bestemmingsplan om de komst van een windmolenpark mogelijk te maken. Uw woning wordt door de komst van het windmolenpark minder waard, omdat u hierdoor uw vrije uitzicht verliest.

Supranationaal recht

Dit recht komt voort uit een instantie die van deelnemende landen (lidstaten) de bevoegdheid heeft gekregen om regels te maken of recht te spreken.

Een voorbeeld hiervan is Europees recht dat geldt voor alle landen die behoren tot de Europese Unie.

Tegenpartij

Dit is/zijn de andere partij(en) met wie u een conflict heeft.

Uitbesteding

Hiermee bedoelen wij het voor behandeling overdragen van uw zaak aan een advocaat of andere externe deskundige.

Vermogensbeheer

Dit is het eigendom, het bezit, de aan- en verkoop van effecten (zoals aandelen en obligaties) en de advisering en het beheer of de bemiddeling daarin of daarover. Hieronder vallen ook hypotheek, spaar- en levensverzekeringen met een beleggingscomponent.

Vordering

Een vordering is datgene wat een persoon van een ander te eisen heeft.

