



Algemene afspraken
Eigen Jurist Polis
Rechtsbijstand-
verzekeringen

aa-ai-ejp 2023-01



Wat vindt u waar?

1. Wie zijn wij?	4
2. Wie is de verzekeringnemer?	4
3. Wanneer kunt u de verzekering afsluiten?	4
4. Wie zijn verzekerd?	4
5. Waarop is deze verzekering gebaseerd?	4
6. In welke landen bent u verzekerd?	4
7. Wat mag u van ons verwachten?	4
8. Wat verwachten wij van u?	4
9. Begin, wijzigingen en einde van de verzekering	5
10. Veranderen van de verzekering	6
11. De premie	7
12. Tot wanneer kunt u uw conflict melden?	7
13. Tot wanneer kunt u reageren op onze afwijzing om juridische hulp te geven?	7
14. Heeft u recht op een andere uitkering of rechtshulp?	7
15. Wat is niet verzekerd?	7
16. Wat is fraude?	7
17. Privacy en gebruik van uw gegevens	8
18. Onze communicatie met u	8
19. Bent u niet tevreden?	8
20. Welk recht is op uw verzekering van toepassing?	9
21. Sanctiewetgeving	9
Begrippenlijst algemeen	10

Algemene afspraken rechtsbijstandverzekeringen

Dit zijn de algemene afspraken die van toepassing zijn op de rechtsbijstandverzekering die u als privépersoon of zakelijk afsluit bij Anker Insurance Company n.v.

Op uw polisblad staat welke verzekering u heeft afgesloten en welke verzekeringsafspraken voor u gelden. De verzekering kan bestaan uit verschillende modules. Voor welke modules u heeft gekozen, kunt u lezen op uw polisblad.

Het is belangrijk dat deze afspraken duidelijk zijn voor u. Lees ze daarom goed door. Wij hebben sommige woorden onderstreept. U vindt de betekenis van deze woorden in de begrippenlijst. De begrippenlijst vindt u aan het eind van deze algemene afspraken. Om deze afspraken leesbaar te houden bedoelen wij met 'hij' ook 'zij' en met 'zijn' ook 'haar'.

1. Wie zijn wij?

Wij zijn Anker Insurance Company n.v. Wij zijn de verzekeraar. Als wij spreken over 'wij', 'ons' en 'onze', dan bedoelen wij de verzekeraar, de gevolmachtigd agent en Anker Rechtshulp b.v. Het verlenen van rechtshulp is uitbesteed aan Anker Rechtshulp b.v.

2. Wie is de verzekeringnemer?

De verzekeringnemer is de persoon met wie wij deze verzekering afsluiten: dat bent 'u'. Heeft u uit hoofde van uw bedrijf of beroep de verzekering afgesloten? Dan is de verzekeringnemer het bedrijf/de rechtspersoon die de verzekering heeft afgesloten. Dit staat op uw polisblad.

3. Wanneer kunt u de verzekering afsluiten?

U kunt de verzekering vanuit uw particuliere hoedanigheid alleen afsluiten als u in Nederland woont. Heeft u de verzekering vanuit uw zakelijke hoedanigheid afgesloten? De verzekering is alleen geldig als u in Nederland bent gevestigd en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Nederland.

Wij communiceren met u in het Nederlands.

4. Wie zijn verzekerd?

Dit is in ieder geval de verzekeringnemer. Maar dat kunnen ook andere personen zijn. Dit kunt u lezen in de verzekeringsafspraken.

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

5. Waarop is deze verzekering gebaseerd?

Uw verzekering is een overeenkomst tussen u en ons. Het is een reeks afspraken die wij met u hebben gemaakt. Ze gelden voor u en ons. Deze afspraken staan op uw polisblad, in deze algemene afspraken en in de verzekeringsafspraken.

De verzekering is gebaseerd op:

- de gegevens die u aan ons heeft doorgegeven;
- de antwoorden die u heeft gegeven op de door ons gestelde vragen, bijvoorbeeld op een aanvraagformulier;
- het door ons afgegeven polisblad met de hierop gekozen dekkingen en/of modules en eventuele vermelde clausules. Wij verwachten van u dat u de gegevens controleert en onjuistheden of onvolledigheden zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft;

- deze algemene afspraken en de verzekeringsafspraken.

Is er een verschil tussen het polisblad en de andere afspraken? Het polisblad en de clausules die voor uw verzekering gelden gaan voor. Dan gelden de verzekeringsafspraken en daarna pas deze algemene afspraken.

Wanneer u onjuiste of onvolledige informatie aan ons verstrekt bij de aanvraag en/of wijziging van de verzekering, of tijdens de behandeling van uw conflict, kan dit ertoe leiden dat wij uw verzoek om juridische hulp weigeren, beperken en/of de gemaakte kosten (gedeeltelijk) van u terugvorderen. Ook hebben wij de mogelijkheid om de premie en/of de verzekeringsafspraken (met terugwerkende kracht) aan te passen of te beëindigen. Dit geldt ook als u onjuistheden op het polisblad niet direct aan ons doorgeeft.

6. In welke landen bent u verzekerd?

Het dekkinggebied is afhankelijk van welke module(s) u heeft afgesloten. De dekkinggebieden per module worden omschreven in de verzekeringsafspraken.

7. Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij:

- u zo goed mogelijk helpen;
- een verzekerde conflict zo snel mogelijk en zorgvuldig afhandelen;
- u (juridische) hulp bieden in de situaties, die zijn verzekerd op uw rechtsbijstandverzekering;
- ons inleven in uw situatie;
- uitgaan van wederzijds vertrouwen.

8. Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u:

Particulier & zakelijk

- dat u ons altijd de juiste en volledige informatie geeft. U stuurt ons alle informatie die u heeft. Niet alleen bij het afsluiten van de verzekering maar ook bij een conflict waarvoor u juridische hulp vraagt;
- niets te doen en alles na te laten dat onze belangen zou kunnen schaden;
- dat u de tegenpartij, ons of anderen die wij hebben ingeschakeld, behandelt zoals het hoort. U onthoudt zich van gedragingen en/of uitingen die als ongepast worden beschouwd;

Particulier

- dat u zo snel mogelijk wijzigingen doorgeeft als er iets verandert in uw persoonlijke situatie, waardoor het verzekerde risico wijzigt. In ieder geval binnen

30 dagen. Dit kan namelijk betekenen dat uw verzekering verandert;

Zakelijk

- dat u zo snel mogelijk veranderingen in uw situatie doorgeeft, waardoor het verzekerde risico wijzigt. In ieder geval binnen 30 dagen. Dit kan namelijk betekenen dat uw verzekering verandert; De volgende veranderingen geeft u in ieder geval door:
 - veranderingen in de aard van de bedrijfs- of beroepsactiviteiten van uw bedrijf zoals op het polisblad staat vermeld;
 - betrokkenheid bij fusie, reorganisatie, overname, splitsing, staking of andere veranderingen in uw onderneming;
 - wijziging van de rechtsvorm van het verzekerde bedrijf;
 - verandering van eigenaar/eigenaren, bestuurders en vennoten;
 - verandering in omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het verzekerde risico.
- Hieronder vallen onder andere veranderingen in;
- het aantal of soort bedrijfsmotorrijtuigen;
 - uw bedrijfsadressen. Hiermee bedoelen wij dat u wijzigingen van de bedrijfsadressen of bedrijfsuitbreiding aan ons moet doorgeven.
 - verandering van de naam van uw bedrijf.

Let op: Meldt u een verandering niet of te laat? En doet u een beroep op uw verzekering? Dan beoordelen wij of de verzekering onveranderd voortgezet kan worden.

- is dit zo? Dan behoudt u uw rechten;
- is dit niet zo? En willen wij uw verzekering niet voortzetten of alleen voortzetten tegen een hogere premie en/of tegen andere afspraken? Dan nemen wij de zaak niet in behandeling of houden wij bij de behandeling van uw conflict rekening met deze andere afspraken en/of premie.

Particulier en zakelijk

- dat u ons zo snel mogelijk laat weten dat u juridische hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld als bedreigd wordt met juridische maatregelen/procedures tegen u. U stuurt ons alle informatie die wij nodig hebben om uw conflict te behandelen. Dan kunnen wij u zo goed mogelijk helpen. Als u juridische hulp wilt, dan meldt u uw zaak bij Anker Rechtshulp. U doet dit in ieder geval binnen

drie jaar nadat u bekend wordt met de gebeurtenis die tot een beroep op uw verzekering kan leiden;

- dat u probeert een conflict te voorkomen;
- dat u alles doet om de gevolgen van het conflict te beperken;
- dat u zich aan de wet- en regelgeving houdt;
- dat u met ons meewerkt bij de behandeling van uw conflict.

Dat betekent bijvoorbeeld dat u:

- ons de mogelijkheid geeft om het conflict op te lossen zonder tussenkomst van een rechter;
- ons helpt om gemaakte kosten terug te krijgen. Bijvoorbeeld de kosten van de juridische hulp;
- aangifte doet bij de politie als wij hier om vragen;
- onze belangen niet schaadt.

Als u ons benadeelt, dan kunt u mogelijk geen beroep op uw verzekering doen. Dit kan betekenen dat wij uw zaak niet in behandeling nemen, de behandeling stoppen of kosten niet vergoeden (of terug vragen). Als blijkt dat u ons bewust heeft misleid dan mogen wij de verzekering beëindigen. Zie hiervoor afspraak 16 'Wat is fraude?' in deze algemene afspraken.

9. Begin, wijzigingen en einde van de verzekering

Uw verzekering begint op de datum die op uw polisblad staat. Dit is de begindatum.

Heeft u zich bedacht en wilt u uw verzekering toch niet afsluiten? Dat is geen probleem. U kunt uw verzekering kosteloos beëindigen binnen 14 dagen nadat u de polis heeft gekregen. Heeft u uw premie al betaald? Dan krijgt u die natuurlijk van ons terug.

Hoe lang loopt uw verzekering?

Uw verzekering loopt standaard één jaar. Na dit jaar verlengen wij uw verzekering automatisch met een jaar. De datum waarop wij dit doen heet de verlengingsdatum.

Wanneer mag u uw verzekering beëindigen?

U mag uw verzekering na het eerste jaar op ieder moment beëindigen. De datum waarop dit gebeurt is de einddatum. U laat ons dit minimaal 30 dagen voor de einddatum weten. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur.

Wanneer stopt uw verzekering direct zonder een opzegging van u of ons?

Uw particuliere verzekering stopt direct 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;
- u 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 de verzekering op zijn/haar eigen naam door laten lopen.

Uw zakelijke verzekering stopt direct als:

- uw bedrijf niet meer in Nederland is gevestigd;
- aan u surseance van betaling wordt verleend;
- u failliet gaat;
- u overlijdt. Hebben uw nabestaanden er belang bij de verzekering te houden? Dan kunnen uw nabestaanden een verzoek indienen om de verzekering op zijn/haar eigen naam door laten lopen;
- u het bedrijf op de polis heeft opgeheven.

Is uw zakelijke verzekering beëindigd en heeft u ook een particuliere rechtsbijstandverzekering van ons? Als de particuliere rechtsbijstandverzekering wel aangehouden kan worden, dan komt de verleende premiekorting in verband met het afsluiten van een zakelijke- en particuliere rechtsbijstandverzekering te vervallen.

Particulier en zakelijk

Soms willen wij uw verzekering beëindigen. Wij hanteren een opzegtermijn van minimaal twee maanden. In welke situaties mogen wij dit doen?

- Op de verlengingsdatum van uw verzekering;
- na een verandering van uw situatie waardoor wij meer risico lopen en wij dit niet kunnen/willen verzekeren;
- als u meer dan gemiddeld om juridische hulp vraagt of modules wijzigt op uw verzekering. In plaats van de verzekering te beëindigen, kunnen wij er ook voor kiezen om de verzekering te veranderen. We kijken naar hoeveel zaken u meldt en wat voor soort conflicten u meldt. Dat kan dan een reden zijn voor ons om uw verzekering te wijzigen (zie afspraak 10). Wij zoeken in dat geval naar een oplossing en maken afspraken voor de toekomst. Leidt dat volgens ons niet tot verbetering of wilt u hieraan niet meewerken? Dan kan dit voor ons aanleiding zijn om de verzekering te beëindigen;
- als u ons of anderen die wij hebben ingeschakeld niet met respect behandelt. U gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend of beledigend;
- als u geen vaste woon- of verblijfplaats heeft;

- als er sprake is van een vertrouwensbreuk;
- als u uw verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst niet nakomt.

U ontvangt van ons een brief waarin staat waarom en vanaf wanneer uw verzekering wordt beëindigd. Het kan zijn dat u hierdoor te veel premie heeft betaald. In dat geval krijgt u die premie terug. Behalve wanneer er sprake is van fraude. Dan houden wij de volledige premie.

Als u heeft gefraudeerd bij de aanvraag en/of wijziging van de verzekering of bij het melden of tijdens de behandeling van een conflict dan kunnen wij ook uw verzekering beëindigen. U leest hier meer over in afspraak 16 'Wat is fraude?'

10. Veranderen van de verzekering

In welke gevallen mogen wij uw verzekering veranderen?

Op de verlengingsdatum mogen wij de premie en de algemene- en verzekeringsafspraken van uw verzekering veranderen.

Wij mogen dit in een aantal gevallen ook op een ander moment doen. Dit is de wijzigingsdatum.

Dit mag bijvoorbeeld;

- als de Dienstenprijsindex Rechtskundige diensten verandert. Wij volgen hiervoor de cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Het CBS maakt deze index op basis van de prijzen die consumenten en bedrijven betalen voor juridische dienstverlening;
- als de gegevens op uw polisblad niet kloppen of als uw situatie verandert waardoor wij meer risico lopen;
- als de wet- of regelgeving verandert;
- als u meer dan gemiddeld om juridische hulp vraagt. U krijgt in dit geval eerst schriftelijk bericht. Wij geven u daarin de gelegenheid om uw claimgedrag aan te passen. Wij kunnen ook de premie verhogen, of de dekking van de verzekering aanpassen. Bijvoorbeeld door een bepaald soort conflict-, of een module niet meer te verzekeren.

Gaan wij uw verzekering veranderen? Wij laten u dit minimaal 30 dagen voor de wijzigingsdatum weten. Deze wijzigingsdatum staat op het nieuwe polisblad dat u ontvangt. Het polisblad dat u eerder heeft gekregen is dan niet meer geldig.

Wat kunt u doen als wij uw verzekering veranderen? U mag uw verzekering beëindigen. U kunt de verzekering beëindigen tot een maand na de datum waarop uw verzekering veranderd is. Dit kan door een

e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur waarin u aangeeft de verzekering te willen beëindigen.

11. De premie

De premie staat op uw polisblad. U bent de premie verschuldigd op de premievervaldatum. U mag de betaling van premies niet uitstellen of premies met elkaar verrekenen.

Betaalt u te laat? Dan informeren wij u over de achterstand in de premiebetaling en de gevolgen daarvan. U ontvangt dan altijd eerst nog een aanmaning en wordt gevraagd de premie alsnog te betalen. Na de aanmaning heeft u daarvoor nog 14 dagen de tijd.

Wat zijn de gevolgen als u te laat of niet betaalt?

- U bent niet meer verzekerd als u uw premie 56 dagen na de premievervaldatum nog niet heeft betaald. Wij schorsen dan de verzekering met terugwerkende kracht vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen;
- zaken die ontstaan in de periode van schorsing nemen wij niet in behandeling. U heeft bij deze zaken geen recht op juridische hulp en wij betalen geen kosten;
- u moet de premie, die u niet heeft betaald, nog steeds betalen. Daarnaast moet u ook wettelijke rente en incassokosten betalen;
- de verzekering gaat weer in op de dag nadat alle openstaande premies, wettelijke rente en incassokosten alsnog op onze rekening ontvangen zijn. U bent vanaf dat moment weer verzekerd. Tenzij wij de verzekering tussentijds hebben beëindigd;
- hebben wij, nadat de verzekering is geschorst, uw verzekering beëindigd? In dat geval sturen wij u een brief waarin staat wanneer uw verzekering stopt.

12. Tot wanneer kunt u uw conflict melden?

U kunt een conflict binnen drie jaar, nadat u wist van de gebeurtenis, bij ons melden. Na drie jaar stopt uw recht op juridische hulp en kunt u geen beroep meer doen op uw verzekering voor dit (dreigend) conflict.

13. Tot wanneer kunt u reageren op onze afwijzing om juridische hulp te geven?

U heeft juridische hulp gevraagd. En wij hebben u schriftelijk laten weten geen juridische hulp te geven. Bent u het daar niet mee eens? Dan moet u dit binnen drie jaar nadat u onze afwijzing heeft gekregen, aan ons laten weten. Anders nemen wij het conflict niet meer in behandeling.

aa-ai-ejp 2023-01

14. Heeft u recht op een andere uitkering of rechtshulp?

Wanneer er een andere verzekering is waarop u een beroep kan doen als deze verzekering niet zou hebben bestaan, dan zal Anker Rechtshulp geen juridische hulp geven. Dit geldt ook als u een vergoeding voor de door u geleden schade kan krijgen via een wettelijke of andere voorziening. Wij verwachten dat u de benodigde informatie over deze andere

verzekeringsovereenkomst of voorziening aan Anker Rechtshulp verstrekt.

15. Wat is niet verzekerd?

Uw conflict kan het gevolg zijn van een gebeurtenis die niet verzekerd is. Dit gaat om de gebeurtenissen die veroorzaakt, ontstaan, verergerd of bevorderd zijn door:

- molest;
- atoomkernreactie;
- overstroming;
- aardbeving;
- opzet, grove schuld en bewuste roekeloosheid; Als het conflict bewust door u is veroorzaakt. Bijvoorbeeld als u 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.
- dat u zich niet houdt aan de afspraken die gelden voor uw verzekering;
- overtreding van de wet- en regelgeving;
- (sanctie)wet- en regelgeving: wij bieden geen dekking en keren niet uit als dit niet is toegestaan op grond van de nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving;
- terrorisme: wordt het conflict veroorzaakt door een terroristische actie? Dan krijgt u misschien geen juridische hulp. Terrorisme is verzekerd bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). U krijgt alleen juridische hulp van ons als het is verzekerd bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). Meer informatie hierover leest u in het clauseblad Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze informatie op www.terrorismeverzekerd.nl.

In de verzekeringsafspraken staan nog meer situaties beschreven waarin een conflict niet verzekerd is. Of deze staan op uw polisblad vermeld.

16. Wat is fraude?

Fraude is opzettelijk onjuiste informatie verstrekken of juist informatie niet verstrekken, bedrog of misleiding.

Wij gaan ervan uit dat u ons altijd juist, op tijd en volledig informeert. Bijvoorbeeld bij het afsluiten of veranderen van uw verzekering. Of bij het indienen van een verzoek om juridische hulp. Als wij denken dat u dit bewust niet heeft gedaan, kunnen wij een onderzoek uitvoeren of door anderen laten uitvoeren. Wij volgen hierbij onze fraudeprocedure. U kunt de procedure op onze website lezen.

Wij verwachten van u dat u aan dit onderzoek meewerkt. Doet u dit niet? Dan kunnen wij besluiten dat u geen beroep meer op uw verzekering kunt doen en kunnen wij uw verzekering beëindigen. Maar ook alle andere verzekeringen die u bij ons heeft. Wij laten u dit dan binnen twee maanden na de ontdekking van de fraude weten.

Na het uitvoeren van het onderzoek nemen wij een beslissing. U krijgt een brief met de resultaten van het onderzoek en onze beslissing. Is er duidelijk sprake van fraude? En hadden wij de verzekering niet gesloten als wij de waarheid hadden geweten? Dan mogen wij direct maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontdekken van de fraude:

- de behandeling van uw conflict weigeren, beperken of stoppen. Bent u het hier niet mee eens? U kunt uw verzekering binnen twee maanden na deze maatregel beëindigen;
- kosten die wij al gemaakt hebben om het recht op juridische hulp te bepalen en om uw conflict te behandelen bij u in rekening brengen;
- uw verzekering beëindigen;
- uitkeringen die wij onterecht aan u hebben betaald, van u terugvragen.

Als wij (onderzoeks)kosten hebben gemaakt dan moet u die betalen aan ons. Wij stellen u direct aansprakelijk voor de gemaakte kosten. Ook kunnen wij fraude registreren in het centrale frauderegistratiesysteem van Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Meer informatie over de Stichting CIS kunt u vinden op www.cis.nl. Daarnaast kunnen wij aangifte doen bij de politie.

17. Privacy en gebruik van uw gegevens

Aan wie geeft u uw gegevens? U geeft uw gegevens aan uw verzekeringsadviseur. Deze geeft uw gegevens weer door aan de gevolmachtigd agent die voor ons verzekeringen accepteert en administreert. De gevolmachtigd agent verwerkt uw gegevens. Hij verwerkt uw gegevens voor het kunnen uitvoeren van deze verzekeringsovereenkomst. U geeft ook uw gegevens door aan Anker Rechtshulp als u juridische hulp nodig heeft. Uw persoonsgegevens worden verwerkt zoals beschreven staat in ons privacybeleid. Dit privacybeleid vindt u op

<https://ankerinsurance.eu/privacy/>. Naast de informatie

aa-ai-ejp 2023-01

die wij van u krijgen, kunnen wij hiervoor informatie inwinnen bij andere partijen die wij betrouwbaar vinden.

Er wordt zorgvuldig omgegaan met uw persoonsgegevens. Er worden alleen persoonsgegevens 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:

- de aanvraag of wijziging van uw verzekering te verwerken;
- de relatie met u te onderhouden;
- statistisch onderzoek te doen;
- te voldoen aan de wet;
- fraude te voorkomen en te bestrijden;
- 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 persoonsgegevens 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;
- 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.

18. Onze communicatie met u

Wij communiceren met u via het laatst bij ons bekende (e-mail)adres of via het adres van uw verzekeringsadviseur. U moet een adreswijziging zo spoedig mogelijk doorgeven aan uw verzekeringsadviseur. Wanneer Anker Rechtshulp een conflict in behandeling heeft, moet u de adreswijziging ook aan haar doorgeven.

19. Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over uw verzekering of 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(en)? 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 onze website lezen. U kunt uw klacht sturen naar:

Anker Insurance Company n.v.
T.a.v. Klachtencoördinator
Antwoordnummer 8015
9700 VK Groningen
E-mail: klacht@anker.nl

Kifid voor particuliere verzekerden

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 de klacht ook voorleggen aan de rechter.

20. Welk recht is op uw verzekering van toepassing?

Op uw verzekering is het Nederlands recht van toepassing. Zijn u en wij het niet eens en gaat u naar de rechter? Dan is dit altijd een rechter in Nederland.

21. Sanctiewetgeving

Staat u of een andere belanghebbende op een nationale of internationale sanctielijst? Dan mogen wij geen verzekeringsovereenkomst met u sluiten. Er zijn nationale en internationale (sanctie)regels waaruit dit volgt. Wij toetsen dit regelmatig achteraf. Daarom geldt de hieronder vermelde 'opschortende voorwaarde'.

Opschortende voorwaarde

De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na toetsing. Uit die toetsing moet blijken dat het op grond van sanctiewet- of regelgeving niet verboden is om aan de belanghebbenden financiële diensten te verlenen.

Belanghebbenden zijn:

Particulier

- u;
- verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts)personen die voordeel zouden kunnen hebben van deze overeenkomst.

Zakelijk

- u;
- verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts)personen die voordeel zouden kunnen hebben van deze overeenkomst;
- vertegenwoordigers en gemachtigden van uw bedrijf;
- uiteindelijk financieel belanghebbenden bij uw bedrijf.

Komt u of een andere belanghebbende niet voor op een sanctielijst? Dan is de overeenkomst geldig vanaf de ingangsdatum die op het polisblad staat. Komt u of een andere belanghebbende wél voor op een sanctielijst? Dan is de verzekeringsovereenkomst niet geldig. Wij laten u dit schriftelijk weten.

Heeft u de polis ontvangen? En blijkt daarna dat u, de verzekerde(n) of andere belanghebbende(n) (alsnog) bent/is/zijn opgenomen op een nationale of internationale sanctielijst? Of dat er een handelssanctie voor de verzekerde goederen is? Maar hebben wij dit niet bij de periodieke toetsing vastgesteld? Dan geldt het volgende:

- is sprake van schade aan en/of verlies van zaken, waarin op grond van nationale of internationale regelgeving niet mag worden gehandeld? Dan geven wij geen juridische bijstand;
- mogen wij op grond van nationale of internationale regelgeving de (financiële) belangen van personen, ondernemingen, overheden en andere entiteiten niet verzekeren? Dan zijn deze belangen uitgesloten van de verzekering.

Deze begrippenlijst hoort bij uw algemene afspraken. In uw algemene afspraken zijn bepaalde woorden onderstreept. U kunt hieronder lezen wat deze woorden betekenen.

Aardbeving

Schokkende of trillende beweging van een deel van de aardkorst ontstaan door krachten van binnenuit de aarde. Ze treden onder andere op in de buurt van een breukzone. Het maakt hierbij niet uit of de aardbeving door of in verband met de natuur of menselijk handelen is ontstaan.

Anker Insurance Company n.v.

Anker Insurance Company n.v., gevestigd aan de Paterswoldseweg 812, 9728 BM te Groningen. Dit is de verzekeraar waarmee u de verzekering heeft afgesloten. Wij bedoelen in deze afspraken Anker Insurance Company n.v. als wij het over 'wij', 'ons' en 'onze' hebben. Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000661 en hebben een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB). U kunt meer informatie over ons opvragen via onszelf, www.afm.nl en www.dnb.nl.

Anker Rechtshulp b.v.

Anker Rechtshulp b.v. is de onafhankelijke organisatie die u juridische hulp geeft en is ook gevestigd aan de Paterswoldseweg 812, 9728 BM te Groningen. Met 'wij', 'ons' en 'onze' wordt ook bedoeld Anker Rechtshulp b.v.

Atoomkernreactie

Dit is iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusie, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

Bedrog

Het met kwade opzet misleiden van iemand.

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.

Clausule

Een clausule is een speciaal stuk tekst dat op uw polisblad staat. Waarvoor u bent verzekerd wordt door een clausule uitgebreid of beperkt. Een clausule is onderdeel van uw verzekering. Een clausule gaat voor op de verzekeringsafspraken.

Conflict

- 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.
- 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.

Fraude

Met fraude bedoelen wij dat u ons bewust, expres of opzettelijk verkeerde informatie of niet alle informatie geeft. Bijvoorbeeld als u de verzekering afsluit of verandert. Of bij het melden of behandelen van een conflict.

Gebeurtenis

- Een gebeurtenis is een 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;
- 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 verzekeringsmodule heeft voorgedaan.

Gevolmachtigd agent

Het bedrijf dat als gevolmachtigd vertegenwoordiger van een verzekeraar het verzekeringsbedrijf uitoefent. De gevolmachtigd agent accepteert uw verzekering en maakt de polis op.

Grove schuld

Hiermee bedoelen wij dat u heel erg onvoorzichtig of onoplettend bent geweest. En dit is u zo te verwijten dat het lijkt of u het bewust, expres of opzettelijk heeft gedaan.

Misleiding

Dit is iemand bewust, expres of opzettelijk een verkeerde indruk geven.

Molest

Hiermee bedoelen wij een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of mouterij.

Deze zes vormen van molest en de definities daarvan, vormen een onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 is gedeponereerd bij de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag.

Nederland

Dit is het Koninkrijk der Nederlanden, dat gelegen is in Europa.

Hiermee bedoelen wij dus niet:

- de overzeese landen: Aruba, Sint Maarten en Curaçao;
- de overzeese gebieden: Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

Nederlands recht

Het Nederlands recht is het geheel van wet- en regelgeving in Nederland. Deze regels zijn vooral in wetten, verdragen en rechtspraak te vinden.

Opzet en roekeloosheid

Opzet

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

Een voorbeeld. De boom van de burens zorgt voor schaduw in uw tuin. De burens willen de boom niet omzagen en u wilt zon in uw tuin. U zaagt daarom de boom om. Dit is opzettelijk handelen.

Het gaat bij deze vorm van opzet om het bewust (en dus opzettelijk) verrichten van een bepaalde handeling. Iemand handelt willens en wetens. Dit houdt in dat de persoon niet alleen weet wat hij doet, maar ook wil dat een bepaald gevolg intreedt. Hij wil bijvoorbeeld dat er schade wordt veroorzaakt en weet hoe hij dit moet doen.

Zoals hierboven is aangegeven, zijn er meerdere soorten opzet. Onder opzet valt bijvoorbeeld ook voorwaardelijke opzet. Dit is de lichtste vorm van opzet. Van voorwaardelijke opzet kan er sprake zijn als er schade wordt veroorzaakt door een persoon die dit niet beoogd of gewild heeft, maar de kans hierop wel op de koop heeft toegenomen. Hij wist of had kunnen weten dat er schade zou kunnen ontstaan.

Een voorbeeld. Jan kocht hondenvoer en voegde er vergif aan toe. Hij wilde daarmee de hond van zijn buurman Piet vergiftigen, omdat deze altijd zo blaft. Jan legde het hondenvoer in grasveld voor het huis waar buurman Piet zijn hond altijd uitlaat. De hond van een andere buurman at echter het voer op en overleed daardoor. De dood van die hond was niet het beoogde gevolg, maar de kans dat een andere hond ook van het hondenvoer zou kunnen eten en vergiftigd zou worden, was door Jan aanvaard. Er was sprake van voorwaardelijke opzet.

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 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”.

Overstroming

Overstroming door zee, rivieren, kanalen en andere vormen van natuurwater als gevolg van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen, oevers of andere waterkeringen, ook als de overstroming is veroorzaakt door storm.

Polisblad

Dit is het bewijs van uw overeenkomst met ons. Het is, samen met de algemene afspraken en de verzekeringsafspraken, de bevestiging van de gemaakte afspraken van uw verzekering.

Premie

Dit is het geldbedrag dat u met vaste regelmaat betaalt voor uw verzekering. In dit geldbedrag zitten ook kosten en de (wettelijke) assurantiebelaasting.

Premievalidatum

Dit is de datum waarop u de premie moet betalen.

Rechtsbijstandverzekering

Dit is een overeenkomst met Anker Insurance Company n.v. Dit is een overeenkomst die u recht geeft op rechtsbijstand voor verzekerde conflicten.

Terrorisme

Terrorisme is het, al dan niet in organisatorisch verband, plegen van of dreigen met geweld gericht op

mensen, zaken of tegen de maatschappij. Het doel is politieke, religieuze of ideologische veranderingen af te dwingen.

U

Met u bedoelen wij de verzekeringnemer en/of alle personen die op de polis verzekerd zijn.

Wettelijke rente

Dit is de rente die een schuldeiser volgens de wet kan vorderen als de schuldenaar te laat betaalt. Het rentepercentage wordt door de Nederlandse staat vastgesteld.

