



**VERZEKERINGSAFSPRAKEN**

**CNV RECHTSHULPVERZEKERING  
EJP CNV 2024-01**



**BRANDMR**

## Wat vindt u waar?

Leeswijzer CNV Rechtshulpverzekering 3

## Verzekeringsafspraken 6

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

## Dekking voor alleen het lid 11

24. In welke situaties heeft u alleen als lid recht op juridische hulp? 11

## Dekking voor alle verzekerden 11

25. In welke situaties hebben alle verzekerden recht op juridische hulp? 11

## Uitsluitingen 12

26. In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons? 12

## Algemene Afspraken 13

27. Medewerking en informatieplicht 13
28. Bent u niet tevreden? 13
29. Privacy en gebruik van uw gegevens 14
30. Begin en einde van de verzekeringsdekking 14
31. Voor u nadelige wijzigingen 15

## Begrippenlijst 16

## AFSPRAKEN CNV RECHTSHULPVERZEKERING

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 Rechtshulpverzekering

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

#### Met de CNV Rechtshulpverzekering heeft u:

- deskundige hulp die zich inspant om het best mogelijke resultaat voor u te behalen;
- 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 Rechtshulpverzekering

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.
- Bent u het lid? Kijk in de afspraken 24 en 25 of uw conflict genoemd staat in één van beide afspraken in de opsomming van verzekerde conflicten.  
Bent u niet het lid? Kijk dan of uw conflict genoemd staat in afspraak 25 in de opsomming van verzekerde conflicten.

Wij zijn telefonisch bereikbaar via 088-018 85 50.

### Werk & Inkomen

Heeft u of een gezinslid een conflict dat te maken heeft met het werk en/of het inkomen? Onder 'werk en inkomen' verstaan wij alle juridische problemen op het gebied van het arbeidsrecht, ambtenarenrecht, werknemersverzekeringen en pensioen (hierna te noemen; Werk & Inkomen).

**Voor conflicten op het gebied van Werk & Inkomen kunt u zich wenden tot het CNV.**

(030 – 751 10 01 [www.cnv.nl](http://www.cnv.nl) )

### 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 aan het einde van deze afspraken.

## WAT MOET U DOEN ALS U JURIDISCHE HULP WILT?

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](http://www.cnvrechtshulp.nl). Ook kunt u uw conflict telefonisch melden via telefoonnummer 088- 018 85 50.

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 meestuurt over het conflict. Bijvoorbeeld;

- Uw lidmaatschapsnummer van het CNV
- 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;*
- *Als u informatie of documenten meestuurt waarop uw burgerservicenummer (BSN) vermeld staat, maak dit dan onleesbaar. Het is ons in veel gevallen namelijk niet toegestaan uw BSN te verwerken.*

### **Toegankelijkheid van juridische hulp waarborgen**

*Met deze collectieve verzekering wil het CNV de rechtshulp voor alle leden toegankelijk en betaalbaar houden. Het CNV wil er zijn voor de leden op de momenten die er toe doen. Dit betekent daarom ook dat als u in verhouding tot onze andere leden, ons meer dan gemiddeld om juridische hulp vraagt, wij de mogelijkheid hebben om onze juridische hulp aan u te beperken of zelfs te stoppen. Gaan wij dit doen? Dan zullen wij u daar per brief over informeren.*

### **Verlenen wij u juridische hulp?**

*U kunt van ons verwachten dat wij u professioneel en vriendelijk helpen. Wij verwachten van u dat u zich beleefd tegen ons en andere bij de behandeling van uw zaak betrokkenen gedraagt en dat u een positieve bijdrage levert aan de rechtshulp die wij aan u verlenen. Ook als u het ergens niet mee eens bent. Doet u dat niet, dan kan dat gevolgen hebben voor onze dienstverlening aan u.*

### 1. Uw CNV Rechtshulpverzekering

Met de CNV Rechtshulpverzekering 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.

De dekking van uw verzoek om rechtsbijstand wordt beoordeeld aan de hand van de verzekeringsafspraken die gelden op het moment van melden.

### 2. CNV werkt samen met Anker en Brandmeester

Wie zijn wij? Wij zijn Anker Insurance Company n.v., Anker Rechtshulp b.v. en Brandmeester Advocaten en Juristen b.v.

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

Vanaf nu noemen wij deze drie bedrijven in de afspraken "Anker Insurance Company", "Anker Rechtshulp" en "Brandmeester". Om deze afspraken leesbaar te houden bedoelen wij daarnaast met 'wij', 'ons' en 'onze' één van deze drie bedrijven.

### 3. Wie zijn de verzekerden?

Deze verzekering geldt alleen voor particulieren. In afspraak 24 'Dekking' geven wij aan voor welke conflicten alleen het lid is verzekerd. In afspraak 25 geven wij aan voor welke conflicten, niet alleen het lid, maar ook nog overige verzekerden gebruik van deze verzekering kunnen maken. Bijvoorbeeld de gezinsleden van het lid.

De verzekering geldt voor CNV leden, waarvoor CNV deze verzekering bij Anker Insurance Company heeft afgesloten.

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

De volgende personen kunnen soms gebruik maken van de CNV Rechtshulpverzekering:

- 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.

### 5. Er geldt een franchise

U krijgt pas juridische hulp als uw schade of het bedrag waarover het conflict gaat hoger is dan de franchise. Dit is het minimum schadebedrag.

Voor alle verzekerde conflicten geldt een franchise van € 150,- per conflict. Behalve voor conflicten over een consumentenkoop en conflicten over (de boeking van) uw vakantie of reis. Hiervoor geldt een franchise van € 350,-.

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. Wat is de wachttijd?

Na de ingangsdatum van uw lidmaatschap geldt er een wachttijd van 3 maanden. Een juridisch conflict is pas verzekerd als de gebeurtenis plaatsvindt na afloop van deze wachttijd. Er geldt geen wachttijd als uw conflict te maken heeft met het verhalen van een schadevergoeding op degene die op grond van een onrechtmatige daad aansprakelijk is voor een schade ontstaan tijdens een verkeerssituatie.

## 7. 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:

- er een (dreigend) conflict is ontstaan door een gebeurtenis;
- deze gebeurtenis en het (dreigende) conflict hebben plaatsgevonden na het aangaan van uw lidmaatschap bij het CNV;
- 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;
- het conflict verzekerd moet zijn onder de dekking van deze verzekering;
- 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;
- 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;
- 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.

## 8. 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 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 28.

## 9. Wanneer krijgt u géén juridische hulp van ons?

- Naast de in afspraak 26 genoemde situaties krijgt u geen (verdere) juridische hulp van ons indien;
- U wist bij het afsluiten van uw CNV lidmaatschap al dat u juridische hulp nodig zou hebben. Of u kon dit redelijkerwijs verwachten.
  - 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.
  - 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.
  - U heeft zonder onze toestemming een advocaat of een andere externe rechtshulpverlener ingeschakeld.
  - U behandelt de tegenpartij, ons en/of anderen die wij hebben ingeschakeld niet op een manier die wij acceptabel vinden. U gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend, beledigend of laetdunkend. Of u doet iets wat in de samenleving als ongepast wordt beschouwd.
  - 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.
  - U doet niet wat wij, advocaten of andere experts vragen. In afspraak 27 vindt u hierover meer informatie.

## 10. 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:

- 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.
- 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.
- Heeft de tegenpartij waarmee u een conflict heeft ook recht op juridische hulp van ons? Dan mag u zelf een externe rechtshulpverlener of advocaat kiezen volgens afspraak 16 'Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe advocaat of jurist?'

## 11. 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.

## 12. 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.

## 13. 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.

## 14. 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](http://www.cnvrechtshulp.nl). U krijgt juridische hulp van de juristen (en advocaten) van Anker Rechtshulp en Brandmeester. 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 uw zaak een redelijke kans van slagen heeft. 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.
- Soms schakelen wij een erkende deskundige in, bijvoorbeeld op het gebied van agrarische, bouwkundige, medische of (auto)technische zaken. Wij kiezen dan deze deskundige, vragen hem eenmalig een rapport te schrijven en betalen de kosten.

**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.

Bent u het niet eens met het rapport van de deskundige? Dan kunt u een tweede deskundige een tweede rapport laten opmaken. De kosten hiervan zijn voor uw eigen rekening. Als wij dit tweede rapport in uw zaak gebruiken, ontvangt u uw kosten hiervoor terug zolang die redelijk en noodzakelijk zijn.

e. 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 15 en 16.



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

- a. 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 jurist of advocaat, te kiezen.
- b. 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 jurist of advocaat kiezen.
- d. Als u gebruik maakt van de geschillenregeling vragen wij de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar u woont om een onafhankelijke advocaat voor het geven van het bindend advies. Hiervoor gelden de afspraken 20 t/m 23.

## 16. Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe rechtshulpverlener?

- a. Hoe werkt het als u een externe advocaat of jurist wilt inschakelen:
  - U mag zelf kiezen wie u zal bijstaan. Wij kunnen u hierover adviseren.
  - Wij geven namens u opdracht aan de externe advocaat of jurist. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De externe advocaat of jurist 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 jurist die in Nederland ingeschreven is en zijn kantoor in Nederland heeft.
- d. Wij besteden uw zaak maximaal aan één advocaat of andere externe jurist uit.
- e. U geeft de advocaat of andere externe jurist 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 jurist. 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 jurist. U kunt hiervoor ook geen gebruik maken van de geschillenregeling.

- h. Als uw zaak is uitbesteed aan een advocaat of andere externe jurist, 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 7 g is ook van toepassing indien de zaak wordt behandeld door een advocaat of externe jurist

## 17. Welke kosten vergoeden wij?

De kosten voor de inzet van de medewerkers van Anker Rechtshulp en Brandmeester 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 rechtshulpverlener 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 verblijfkosten als u op ons verzoek naar ons kantoor komt. Maar alleen reiskosten- vergoeding op basis van openbaar vervoer.

## 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: 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.*

*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?

- De buitengerechtelijke kosten van uw tegenpartij.
- 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.
- Afkoopsommen, boetes, dwangsommen, geldstraffen, maatregelen of andere kosten die aan u zijn opgelegd door bijvoorbeeld een rechter of een bestuursorgaan.
- Kosten die door uw handelen of nalaten zijn ontstaan. Bijvoorbeeld een administratieve boete of wettelijke rente die u moet betalen.
- Kosten die u in verband met een overeenkomst of bepaling op een ander kan verhalen of op een andere manier vergoed kan krijgen.
- 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:

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

## 21. Hoe werkt de geschillenregeling?

- U bepaalt of u van de geschillenregeling gebruik wenst te maken;
- 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 advocaat om advies. Dit oordeel is voor u en ons bindend;
- Wij vragen de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar u woont om een onafhankelijke gespecialiseerde advocaat, zoals een gespecialiseerde advocaat, als bindend adviseur aan te wijzen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied waarover uw zaak gaat. Deze kennis en ervaring kunnen bijvoorbeeld blijken uit het lidmaatschap van een vereniging voor advocaten die in een bepaald rechtsgebied zijn gespecialiseerd. De bindend adviseur is nooit de advocaat die al als belangenbehartiger voor u bij de zaak betrokken is of was.

## Verdere behandeling na bindend advies

- Geeft de advocaat u gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens het advies van de advocaat. Wij kunnen ook besluiten de behandeling van uw zaak over te dragen aan een andere advocaat of jurist. Deze externe advocaat of jurist mag geen relatie of banden hebben met de advocaat die het bindend advies heeft gegeven. Deze advocaat of jurist 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.
- Geeft de advocaat u geen gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens onze werkwijze. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u ervoor kiezen uw conflict door een andere advocaat of jurist te 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 advocaat of jurist?

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 advocaat of jurist? Dan mag u het conflict op eigen kosten door een andere externe advocaat of jurist laten voortzetten. Als deze andere externe advocaat of jurist dan uiteindelijk via juridische weg 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 advocaat of jurist:

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door een externe advocaat of jurist die wij namens u hebben ingeschakeld. Zoals bijvoorbeeld een advocaat, een deurwaarder, een schade-expert of een mediator.

## DEKKING VOOR ALLEEN HET LID

### 24. In welke situaties heeft u alleen als lid recht op juridische hulp?

Alleen het lid krijgt juridische hulp bij conflicten over:

- arbeidsongevallen;
- beroepsziekten;
- volksverzekeringen;
- loon- en inkomstenbelasting (nadat u zelf hiertegen bezwaar heeft gemaakt en hiertegen in beroep wilt gaan);
- huursubsidie, huurtoeslag (nadat u zelf hiertegen bezwaar heeft gemaakt en hiertegen in beroep wilt gaan);
- toeslag kinderopvang (nadat u zelf hiertegen bezwaar heeft gemaakt en hiertegen in beroep wilt gaan);
- zorgtoeslag (nadat u zelf hiertegen bezwaar heeft gemaakt en hiertegen in beroep wilt gaan);

- Uw onroerende zaken voor eigen gebruik, met uitzondering van conflicten met de overheid. Zie hiervoor afspraak 24 j. U heeft bijvoorbeeld een conflict over de koop, de huur die u betaalt, of over werk dat u aan de woning laat doen.
- de eigendom van uw onroerende zaken voor eigen gebruik en de zakelijke rechten die rusten op uw onroerende zaken voor eigen gebruik. Bijvoorbeeld een recht van overpad;
- een besluit van de overheid dat direct gevolgen heeft op het gebruik van uw eerste woning. Bijvoorbeeld: het wijzigen van het bestemmingsplan of een besluit dat te maken heeft met uw vergunning voor een verbouwing.

Het conflict mag niet zijn uitgesloten volgens de afspraken 8 en/of 26.

*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. Maar alleen als deze voor eigen gebruik bestemd is (geweest).*

## DEKKING VOOR ALLE VERZEKERDEN

### 25. In welke situaties hebben alle verzekerden recht op juridische hulp?

In afspraak 3 geven wij aan wie naast het lid in sommige situaties nog meer een beroep op deze verzekering kan doen. De verzekerde situaties voor alle verzekerden, inclusief het lid, staan hier in afspraak 25 beschreven. De verzekerden krijgen juridische hulp bij conflicten over:

- de zorgverzekering;
- studiefinanciering;
- verkeersdeelname, met of zonder vervoersmiddel, op de weg, water of spoor of in de lucht;
- geleden letselschade anders dan door een medische fout of complicaties vanwege een medische behandeling;
- schade als gevolg van een onrechtmatige daad van een ander;
- overeenkomsten over diensten of roerende zaken;
- de eigen schadeverzekering of sommenverzekering. Bijvoorbeeld uw inboedelverzekering of reisverzekering.

Het conflict mag niet zijn uitgesloten volgens de afspraken 8 en/of 26.

*LET OP: het lid heeft recht op juridische hulp indien er sprake is van een conflict zoals staat beschreven in afspraak 24 en afspraak 25.*

## UITSLUITINGEN

### 26. 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. De situaties zijn onderverdeeld in zeven rubrieken.

De rubrieken zijn gemaakt voor de overzichtelijkheid. Ongeacht in welke rubriek een uitsluiting is geplaatst, blijft deze onverminderd op elke situatie van kracht.

#### HUIS & WONEN

Niet verzekerd is een conflict dat te maken heeft met:

- a. ontruiming of onteigening van uw onroerende zaak;
- b. onroerende zaken die niet bij het lid in eigen gebruik zijn. Bijvoorbeeld een tweede woning dat verhuurd wordt aan derden;
- c. een zekerheidsrecht zoals pand of hypotheek;
- d. problemen met uw burens en/of omwonenden;
- e. de Vereniging van Eigenaars van de onroerende zaak die bij u in gebruik is.

#### AANKOPEN & GELD

Niet verzekerd is een conflict dat te maken heeft met:

- f. geld dat u uitleent of geld dat u leent;
- g. een kansspel. Bijvoorbeeld een loterij, pokeren of een spel in een gokkast;
- h. vermogensbeheer of andere afspraken over beleggingen. Bijvoorbeeld een beleggingsverzekering of cryptovaluta;
- i. levensverzekeringen, lijfrenteverzekeringen of koopsompolissen;
- j. de aankoop van een tweedehands auto of een ander tweedehands motorrijtuig. En u heeft deze gekocht zonder BOVAG-garantie of een schriftelijke garantie van een erkende dealer;
- k. een zaak die u verhuurt. Bijvoorbeeld een auto of huis.

#### SCHADE & LETSEL

Niet verzekerd is een conflict dat te maken heeft met:

- l. een medische fout of complicatie als gevolg van een medische behandeling.

#### PERSONEN & FAMILIERECHT EN ERFRECHT

Niet verzekerd is een conflict dat te maken heeft met:

- m. het aangaan of beëindigen van een huwelijk of andere samenlevingsvorm of relatie;
- n. het jeugdrecht. Voorbeelden hiervan zijn uithuisplaatsing en onder toezichtstelling;
- o. het personen- en familierecht;
- p. een erfenis.

#### WERK & INKOMEN

Niet verzekerd is een conflict dat te maken heeft met:

- q. inkomensconflicten uit arbeid en werknemersverzekeringen of pensioenen.

#### NIET VERZEKERDE RECHTSGEBIEDEN

Niet verzekerd is een conflict dat te maken heeft met:

- r. administratieve sancties en boetes. Bijvoorbeeld een verkeersboete;
- s. intellectuele of industriële eigendomsrechten, bijvoorbeeld het auteursrecht, portretrecht, octrooirecht of merkenrecht;
- t. het feit dat u een beroep doet op een internationaal of supranationaal rechtscollege;
- u. het vreemdelingenrecht, statusproblemen of asielrecht. Bijvoorbeeld over het feit dat u geen verblijfsvergunning of werkvergunning heeft of kan krijgen;
- v. het fiscaal recht, waaronder conflicten over erfbelasting, toeslagen, heffingen, belastingen, subsidies en leges. Voor de situaties zoals is beschreven in afspraak 24 d, e, f en g krijgt het lid wel juridische hulp.

#### ALGEMENE UITSLUITINGEN

Niet verzekerd is een conflict dat te maken heeft met:

- w. dat u het niet eens bent met regels of wetten die de overheid heeft gemaakt en voor iedereen gelden of gaan gelden;
- x. een boete (schikkingsvoorstel) of strafbare feiten, omdat u bijvoorbeeld:
  - wordt vervolgd naar aanleiding van een verkeersovertreding of misdrijf;
  - de wet heeft overtreden;
  - er van wordt verdacht dat u een misdrijf heeft gepleegd;
  - te hard heeft gereden.
- y. uw opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid. 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;
- z. molest: een gewapend conflict, een burgeroorlog, een opstand, buitenlandse onlusten, oproer of munitie;
- aa. een natuurramp (waaronder vulkanische uitbarsting of overstroming) of atoomkernreactie (kernfusie, kernsplijting, radioactiviteit);
- ab. (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;

- ac. een situatie waarbij u oorspronkelijk geen partij was, maar dat bent geworden door bijvoorbeeld overdracht van een vordering, vererving, borgstelling, schuldvernieuwing, subrogatie, cessie of regres;
- ad. 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;
- ae. het voeren van verweer tegen een vordering uit onrechtmatige daad;
- af. hoe deze rechtsbijstandverzekering wordt uitgelegd en uitgevoerd;
- ag. het CNV of bij de CNV aangesloten vakbonden en de daaraan gelieerde instellingen;
- ah. een andere rechtsbijstandverzekeraar van u, over de uitvoering en/of de dekking van een dossier dat u daar ter behandeling heeft gemeld;
- ai. 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.

## ALGEMENE AFSPRAKEN

### 27. Medewerking en informatieplicht

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:

- met ons en andere bij de behandeling van uw conflict betrokken partijen op een respectvolle manier te communiceren;
- 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 voorgeschoten kosten terug te betalen, voor zover u deze kosten van anderen heeft ontvangen. Hieronder vallen onder andere de door u ontvangen buitengerechtigde 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.

### 28. 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](http://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](http://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.

## 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 Terrorisme is onderdeel van dit protocol. U vindt deze informatie op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://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](http://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](http://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 ontfemen 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;
- als wij u per brief hebben aangegeven dat wij de juridische hulp aan u stoppen. Dit leggen wij in afspraak 31 verder uit.

### 31. Voor u nadelige wijzigingen

Als u in verhouding tot onze andere leden, ons meer dan gemiddeld om juridische hulp vraagt, dan hebben wij de mogelijkheid om onze juridische hulp aan u te veranderen of te beperken. Of zelfs uiteindelijk helemaal te stoppen. Wij kijken naar hoeveel zaken u meldt en welk soort zaken u meldt. Hierbij tellen de gemelde zaken van zowel u als lid, als van de andere verzekerden. Wij kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om (voor een bepaalde periode) geen juridische hulp meer te verlenen voor een bepaald soort conflict. Ook kunnen wij beslissen dat u voor een bepaalde periode in het geheel geen rechtshulp van ons ontvangt. Deze maatregel geldt alleen voor nieuwe conflicten die u of de andere verzekerden aanmelden. Conflicten die wij in behandeling hebben, blijven wij behandelen.

- Als wij de juridische hulp voor u nadelig gaan veranderen, krijgt u hier minstens 2 maanden van tevoren een brief over;
- De juridische hulp verandert of stopt op de datum die in de brief genoemd wordt. En als er geen datum in de brief staat, stopt de juridische hulp 2 maanden nadat u deze brief gekregen heeft;
- Hebben wij per brief aangegeven dat wij voor een bepaalde periode u geen juridische hulp meer gaan verlenen? Dan is er geen dekking voor nieuwe conflicten die binnen deze periode zijn ontstaan. Deze conflicten kunnen niet alsnog gemeld worden zodra de periode waarin geen dekking wordt verleend is verstreken.

**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 Brandmeester Advocaten en Juristen b.v.**

Anker Rechtshulp b.v. en Brandmeester Advocaten en Juristen b.v. zijn de onafhankelijke organisaties 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. Brandmeester 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 Brandmeester Advocaten en Juristen 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.

**Cessie**

De overdracht van een vordering van de ene partij op de andere partij aan een derde partij door verkoop van deze vordering.

**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.

**Eerste woning**

Dit is het huis waarin u woont of heeft gewoond, of bestemd is om te gaan bewonen, met de gebouwen, grond en tuin die daarbij horen. Maar alleen als het in Nederland staat en u op dit adres staat ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP). Ook noemen we uw eerste woning:

- de grond waarop u uw eigen woning bouwt of gaat bouwen. Maar alleen als dit in Nederland ligt;
- de volkstuin die u zelf gebruikt.

**Erfenis**

Het totaal aan bezittingen en schulden dat iemand na zijn overlijden nalaat. Het erfrecht regelt wat er gebeurt met de bezittingen en schulden van iemand die overlijdt.



## Gebeurtenis

- 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;
- 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.

## 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.

## Lid

U bent de persoon die het lidmaatschap bij het CNV is aangegaan. Op uw naam staat het relatienummer (lidmaatschapsnummer) van het CNV.

## Medewerker Anker Rechtshulp en Brandmeester

Dit zijn de eigen juristen van Anker Rechtshulp en Brandmeester. Zij zijn juridisch 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 verstrekkende 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".

### Overstroming

Het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen of andere natuurlijke of kunstmatig aangelegde waterkeringen die het water op een bepaalde plaats tegenhouden.

### 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.

### Regres

Het verhalen van een schadebedrag op de veroorzaker.

## 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.

## Subrogatie

De overgang van een vordering op een derde van de ene schuldeiser naar een nieuwe schuldeiser, anders dan door verkoop van deze vordering.

## 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.

## Volksverzekeringen

Hieronder wordt verstaan; de Wlz, AOW, Anw, AKW.

Overige sociale verzekeringen en sociale voorzieningen vallen hier niet onder.

