

**AANVULLENDE VOORWAARDEN
RECHTSBIJSTANDVERZEKERING WONEN 0121**



Wat vindt u waar?

1. Uw rechtsbijstandverzekering	1
1.1 Deze voorwaarden	1
2. Wie zijn verzekerd?	1
3. Waarvoor en waar bent u verzekerd?	1
3.1 Waarvoor bent u verzekerd?	1
3.2 Waar bent u verzekerd?	2
3.3 Welke kosten betaalt DAS?	3
4. In welke gevallen krijgt u geen hulp van DAS?	4
5. Rechtshulpverlening	5
5.1 Wat moet u doen als u hulp van DAS nodig heeft?	5
5.2 Wanneer verleent DAS rechtsbijstand?	6
5.3 Wanneer moet u een eigen risico betalen aan DAS?	6
5.4 Wat mag u verwachten van DAS?	6
5.5 Wat verwacht DAS van u?	7
5.6 Uw tegenpartij is ook verzekerd bij DAS	7
5.7 Meerdere personen hebben hetzelfde conflict als u	7
5.8 U vraagt hulp in meerdere conflicten	7
5.9 Inschakelen van externe deskundigen	8
5.10 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist, geschillenregeling? ...	8
5.11 Hoe gaat DAS om met klachten?	9
5.12 Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw conflict?	9
5.13 Hoe gaat DAS om met uw persoonlijke gegevens?	10
6. Wat is er verder nog voor u van belang?	10
6.1 Einde van de verzekering	10
Begrippenlijst	11
Dekkingsoverzicht Woongarant Rechtsbijstandverzekering Wonen	12
Overzicht van conflicten waarvoor u geen hulp krijgt	13

Let op:

Dit zijn de Aanvullende voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Wonen. Voor elke verzekering gelden Algemene en Aanvullende voorwaarden. Op uw polisblad ziet u welke voorwaarden van toepassing zijn. Als artikelen uit de verschillende voorwaarden in strijd zijn met elkaar dan geldt: de Aanvullende voorwaarden gaan voor de Algemene voorwaarden.

1. Uw rechtsbijstandverzekering

U hoopt dat het u nooit overkomt. Dat u als (toekomstig) woningbezitter een conflict krijgt waarvoor u juridische hulp nodig heeft. Een conflict met uw bureaus of met de aannemer die u voor de bouw van uw nieuwe huis heeft ingeschakeld. En soms wilt u alleen even weten wat uw juridische mogelijkheden zijn. Maar bij wie moet u dan zijn en welke kosten zijn hier dan aan verbonden?

Met de Woongarant Rechtsbijstandverzekering Wonen krijgt u voor de periode dat uw certificaat geldig is juridische hulp en loopt u geen financiële risico's. En heel belangrijk u kunt gedurende deze periode altijd terecht voor juridisch advies bij al uw conflicten en vragen die u als particulier heeft.

1.1 Deze voorwaarden

In deze voorwaarden staan de spelregels van uw verzekering. Dat zijn de afspraken tussen u, DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. (DAS) en Woongarant Volmacht B.V. (wij/ons). Uzelf, als degene die de verzekering heeft afgesloten, DAS als verzekeraar en wij als gevolmachtigd agent van DAS.

Het is belangrijk dat u deze polisvoorwaarden goed leest. U kunt in deze polisvoorwaarden vinden waarvoor u wel bent verzekerd en waarvoor niet. En u weet waar DAS zich aan moet houden en waar u zich aan moet houden.

Wat gebeurt er als tussen u en DAS een discussie ontstaat? Dan moeten u en DAS samen proberen tot een oplossing te komen. Die oplossing moet voor allebei redelijk zijn.

Uw verzekering is gebaseerd op de gegevens die u ons heeft gegeven toen u deze verzekering afsloot. Kloppen die gegevens niet meer? Dan is het belangrijk dat u de veranderingen zo snel mogelijk aan ons doorgeeft. Anders kloppen de afspraken tussen u, ons en DAS misschien niet meer.

Wij hebben, als gevolmachtigd agent van DAS, voor deze verzekering een polis opgemaakt en die aan u toegestuurd. De polis is een schriftelijk of digitaal bewijs dat u bent verzekerd. Ook staat daarin, voor welke juridische conflicten u zich heeft verzekerd. Deze voorwaarden horen bij die polis. De polis en de voorwaarden zijn altijd gezamenlijk van toepassing.

2. Wie zijn verzekerd?

- a. Uzelf bent verzekerd, als degene die de verzekering heeft afgesloten.
- b. U bent alleen verzekerd als privépersoon. U krijgt alleen hulp van DAS, als het conflict te maken heeft met wat u als privépersoon is overkomen of wat u als privépersoon heeft gedaan. Dit geldt ook voor de personen die samen met u op deze polis verzekerd zijn.

Wat betekent dat, als privépersoon? Uw werk in loondienst is bijvoorbeeld iets wat u doet als privépersoon. Of werk als vrijwilliger. Een voorbeeld van iets wat u niet als privépersoon onderneemt: als u geld verdient zonder dat u in loondienst of ambtenaar bent. Of als u een functie heeft als bestuurder van een rechtspersoon (zoals een stichting of besloten vennootschap) met een commerciële doelstelling.

3. Waarvoor en waar bent u verzekerd?

3.1 Waarvoor bent u verzekerd?

- a. Met uw verzekering 'Woongarant Rechtsbijstand Wonen' krijgt u juridische hulp bij de conflicten die in het dekkingsoverzicht staan. Weet u niet zeker of u verzekerd bent voor uw conflict? Neem dan contact op met Woongarant of DAS.

Dit zijn niet alle conflicten waar u als privé persoon mee te maken kan krijgen. Op het "Overzicht van conflicten waarvoor u geen juridische hulp krijgt" staan de conflicten die niet verzekerd zijn, maar waarvoor u zich, als u dat wilt, wel kan verzekeren.

- b. Op grond van uw verzekering krijgt u van DAS juridische hulp. Het uitgangspunt hierbij is dat u deze krijgt van juridisch specialisten die in dienst zijn van DAS. Uw juridisch specialist:
- adviseert u over uw rechten en over de vraag, hoe u kunt krijgen wat u wilt;
 - onderhandelt met de tegenpartij in het conflict over een voor u aanvaardbare oplossing;
 - verdedigt u tegen eisen van de tegenpartij;
 - voert een juridische procedure namens u;
 - zet zich er voor in dat uitspraken van een rechter uitgevoerd worden.
- c. DAS kan besluiten om een deskundige in te schakelen die niet in dienst van DAS is. Hij of zij behandelt dan (een deel van) uw conflict. Deze deskundigen zijn bijvoorbeeld advocaten of andere juristen, deskundigen die beoordelen wat de oorzaak of de omvang van schade is, artsen of mediators. DAS betaalt de kosten van deze deskundigen. Let op! Alleen DAS mag een deskundige inschakelen. U mag dus niet zelf een deskundige inschakelen (zie ook onder 5.9).
- d. Als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van DAS die procedure voor u voeren, maar als u dat wilt, mag u ook een andere rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen wij een externe rechtshulpverlener. Ook als de partij waarmee u een conflict heeft rechtsbijstand krijgt van DAS, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. Dit is verder geregeld in artikel 5.6.
- e. DAS betaalt ook:
- griffierechten;
 - kosten van externe deskundigen die DAS inschakelt om bewijs te leveren of de oorzaak of hoogte van schade vast te stellen;
 - kosten van getuigen en deskundigen die door de rechter zijn opgeroepen;
 - gerechtelijke kosten van de tegenpartij, als de rechter heeft bepaald dat u deze kosten moet betalen;
 - uw reis- en verblijfkosten als deze volgens DAS nodig zijn in een conflict waarbij DAS u helpt en u bij een buitenlandse rechter moet komen;
 - kosten van gerechtsdeurwaarders;
 - kosten die u maakt als u een uitspraak van de rechter in uw conflict wilt uitvoeren (tot maximaal vijf jaar na de uitspraak).
- f. In plaats van hulp mag DAS u ook een bedrag betalen. Dat doet DAS alleen als de kosten van de hulp hoger zouden worden dan het bedrag dat u van de tegenpartij kunt krijgen. DAS betaalt dan het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen.

3.2 Waar bent u verzekerd?

Op het overzicht van de conflicten die verzekerd zijn (dekkingsoverzicht) staat ook, in welke landen of gebieden u hulp krijgt van DAS. Het recht van dat land of gebied moet wel van toepassing zijn op uw conflict. Ook moet de rechter van dat land of gebied over uw conflict mogen oordelen.

Voor alle duidelijkheid omschrijven wij deze landen en gebieden hieronder:

- Nederland (het grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden, dat in West-Europa ligt);
- Europese Unie (uitgebreid): alle landen die lid zijn van de Europese Unie en de volgende landen die grenzen aan de Europese Unie: Andorra, Liechtenstein, Monaco, Noorwegen,

San Marino, Vaticaanstad, IJsland, Zwitserland, het Verenigd Koninkrijk, de Kanaaleilanden en het Isle of Man;

- Europa: de landen die tot het werelddeel Europa behoren, voor zover het grondgebied gelegen is in het werelddeel Europa;
- de landen rond de Middellandse Zee (landen waarvan het eigen grondgebied direct aan de Middellandse Zee grenst).

3.3 Welke kosten betaalt DAS?

- a. De kosten voor juridische hulp van deskundigen in dienst van DAS worden interne kosten genoemd. Deze interne kosten komen onbeperkt voor rekening van DAS. Ook als de deskundigen van DAS u bijstaan in een gerechtelijke of administratieve procedure.
- b. DAS betaalt alle andere kosten die volgens DAS nodig zijn bij de rechtsbijstand in uw conflict. Deze kosten worden externe kosten genoemd. DAS betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke kosten. En DAS betaalt nooit meer kosten dan het maximumbedrag dat met u is afgesproken. Dat bedrag is het 'externe kostenmaximum'. U kunt dat externe kostenmaximum vinden in het dekkingsoverzicht van de modules.

Voor deze externe kosten geldt het volgende

1. Kosten van deskundigen die niet bij DAS in dienst zijn (externe deskundigen) betaalt DAS alleen als DAS de deskundige een opdracht heeft gegeven (zie ook onder 5.9). Als u zelf een deskundige heeft ingeschakeld, betaalt DAS de kosten daarvan dus niet.
2. Voor sommige procedures gelden als onderdeel van het externe kostenmaximum, maximale vergoedingen per procedure. Namelijk voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op uw verzoek een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld.

DAS betaalt, als onderdeel van het externe kostenmaximum, voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure, maximaal per:

- arbeidsrechtelijke procedure	€ 2.500,-
- bestuursrechtelijke- en sociaal-verzekeringsrechtelijke procedure voor 2 instanties tezamen	€ 3.000,-
- Overige procedure	€ 5.000,-*

* Geldt niet voor een incassoprocedure zonder inhoudelijk verweer. In dat geval vergoedt DAS maximaal het bedrag dat de door u gekozen rechtshulpverlener in rekening mag brengen volgens de hiervoor geldende regelgeving (regeling salarissen in rolzaken kanton).

Alle vermelde bedragen zijn exclusief btw. Kunt u de btw niet verrekenen, dan betaalt DAS ook de btw over maximaal dit bedrag.

3. DAS betaalt ook de kosten van een professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) die DAS voor u heeft ingeschakeld. DAS is niet verplicht om het deel van de kosten van de wederpartij te vergoeden.
4. DAS betaalt alleen voor zover de kosten van externe deskundigen echt nodig zijn om de opdracht uit te voeren en deze kosten ook redelijk en noodzakelijk zijn.
5. DAS betaalt alleen griffierechten als een juridisch specialist van DAS namens u een procedure voert. Of als een externe deskundige die wij hebben ingeschakeld, dat namens u doet. DAS betaalt dan ook de noodzakelijke kosten van getuigen en deskundigen die worden opgeroepen door de rechter. Maar alleen als de rechter deze kosten heeft toegewezen.
6. Reiskosten en verblijfkosten vergoedt DAS alleen, als u die maakt omdat u bij een rechter in het buitenland moet komen. Dit doen wij alleen als uw rechtshulpverlener

het zeer wenselijk vindt dat u daar verschijnt. En ook alleen als u dit vooraf met DAS heeft overlegd en DAS u toestemming heeft gegeven voor deze reis.

7. Ook betaalt DAS de proceskosten waarvan de rechter uiteindelijk heeft bepaald dat u deze moet betalen. En de kosten die moeten worden gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren.
- c. Maakt DAS kosten bij het verlenen van hulp? En kunt u die kosten van iemand anders of van een andere verzekering terugkrijgen? Dan schiet DAS deze kosten aan u voor. Als u deze kosten later van iemand anders of een andere verzekering vergoed krijgt, moet u dit bedrag aan DAS terugbetalen. Dat geldt ook voor proceskosten die u volgens een definitief vonnis ontvangt en buitengerechtelijke (incasso)kosten die aan u worden betaald
Kunt u btw verrekenen? Dan vergoedt DAS deze niet. Heeft DAS de btw wel betaald? Dan moet u deze aan DAS terugbetalen.
- d. Bepaalde kosten van rechtsbijstand kunnen soms verhaald worden op een andere partij. Dat betekent dat die partij de kosten betaalt. Als dat mogelijk is, mag DAS deze kosten namens u verhalen. Als DAS deze kosten heeft verhaald, mag DAS dit geld houden.

4. In welke gevallen krijgt u geen hulp van DAS?

In de volgende gevallen krijgt u geen hulp van DAS:

- a. U krijgt geen hulp van DAS, als u daarom vraagt terwijl de verzekering al is geëindigd.
- b. U krijgt geen hulp van DAS, als de schade is ontstaan vóór de ingangsdatum van het certificaat.
Of als de feiten waardoor uw conflict is ontstaan, hebben plaatsgevonden voor de ingangsdatum van het certificaat.
- c. Had u kunnen verwachten dat u hulp van DAS nodig zou hebben toen u deze verzekering afsloot? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- d. Woont u niet meer in Nederland? Dan krijgt u geen hulp van DAS voor nieuwe juridische conflicten.
- e. Heeft u het conflict bewust niet voorkomen, terwijl u dat wel kon zonder dat dit voor u nadeel zou opleveren? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- f. Heeft u het conflict bewust veroorzaakt om er een voordeel mee te behalen (dat u anders niet zou hebben gehad)? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- g. Gaat het conflict niet over uw activiteiten als privépersoon? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- h. Is het conflict ontstaan doordat u de verplichtingen van iemand anders heeft overgenomen, of doordat verplichtingen van iemand anders op u zijn overgegaan? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- i. Eist iemand van u een vergoeding voor schade die u zou hebben toegebracht en krijgt u hierin hulp van DAS? Dan krijgt u geen hulp meer als uw tegenpartij een gerechtelijke procedure start.
- j. Gaat het conflict over belastingen? Dan krijgt u geen hulp.
- k. Wilt u wetten bestrijden, of algemene overheidsregels, die gelden voor iedere burger? Dan krijgt u geen hulp van DAS.
- l. Heeft u een conflict met DAS, bijvoorbeeld over een voor u nadelige uitleg van deze polisvoorwaarden of over onze juridische dienstverlening. de uitvoering van de rechtsbijstand? Dan krijgt u geen hulp van DAS via deze verzekering bij dat conflict. Geeft de rechter u uiteindelijk gelijk? Dan vergoedt DAS achteraf de kosten van rechtsbijstand die u heeft gemaakt, tot maximaal het verzekerde bedrag (het externe kostenmaximum). Dit doen wij voor zover deze kosten noodzakelijk en redelijk waren.
- m. Is uw conflict het gevolg van natuurrampen, atoomkernreacties of molest? Dan krijgt u geen hulp van DAS. 'Molest' betekent: een gewapend conflict, een gewapend optreden, een burgeroorlog, een opstand, binnenlandse onlusten, sabotage, een oproer of muiterij.

- n. Wordt het conflict veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt u misschien minder of geen hulp. DAS verleent in dat geval alleen hulp voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) dekking geeft. Meer informatie hierover leest u in het clauseblad Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze stukken op www.terrorismeverzekerd.nl.
- o. U krijgt geen hulp van DAS als u zich niet houdt aan uw verplichtingen uit deze polisvoorwaarden? Bijvoorbeeld omdat u DAS niet in de gelegenheid heeft gesteld om het conflict met uw tegenpartij, zonder een procedure (in der minne) op te lossen, terwijl dit in redelijkheid van u verlangd kon worden. Maar ook als u niet zo goed mogelijk samenwerkt met de juridisch specialist in dienst van DAS. Of als u bewust onjuiste informatie aan DAS geeft.
- p. DAS mag de hulp stopzetten als u DAS benadeelt. Onder meer in artikel 5.5 leest u wat DAS van u verwacht. Een voorbeeld: DAS geeft u geen juridische hulp als u te laat uw verzoek om juridische hulp indient en DAS u alleen kan helpen door meer kosten te maken of meer inspanningen te doen.
- q. Vindt DAS dat er geen redelijke kans meer bestaat dat u gelijk krijgt? Dan mag DAS de hulp stopzetten.
- r. Geldt er voor het conflict een minimumbelang en wordt dit minimumbelang niet gehaald? Dan krijgt u geen hulp van DAS. Een minimumbelang is het bedrag waarover het conflict gaat. Onder een bepaald bedrag krijgt u geen hulp. In het dekkingsoverzicht staat, of er een minimumbelang geldt en hoe hoog dat is.

5. Rechtshulpverlening

5.1 Wat moet u doen als u hulp van DAS nodig heeft?

Als u een conflict heeft, moet u zo snel mogelijk met DAS contact opnemen. Dat kan op verschillende manieren.

Wilt u alleen advies?

Belt u dan met DAS op werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur op telefoonnummer: 020 - 651 88 15 voor een juridisch conflict.

Uw conflict aanmelden?

Heeft u juridische hulp nodig en wilt u uw zaak direct aanmelden? Doet u dit dan op de volgende manier:

- Online via: www.das.nl/klantenservice/zaak-aanmelden
- Per post naar:
DAS
T.a.v. Team Intake Juridisch
Postbus 23000
1100 DM Amsterdam

Let op! Stuur u alstublieft direct de documenten mee die over het conflict gaan. Als u uw zaak via de website aanmeldt, dan kunt u de documenten scannen en als bijlage meesturen. En vermeld altijd wat uw polisnummer is. En dat u bij Woongarant op basis van een certificaat verzekerd bent.

Is er sprake van spoed?

Neemt u dan altijd eerst telefonisch contact op met de Juridische Adviesdesk van DAS. Dat kan op werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur op telefoonnummer 020 - 651 88 15.

5.2 Wanneer verleent DAS rechtsbijstand?

- a. Als u een conflict heeft, kunt u DAS om hulp vragen. U krijgt dan de rechtsbijstand zoals dat staat in uw polis en in deze polisvoorwaarden. Het conflict moet over uzelf gaan of over de personen die u heeft meeverzekerd.
- b. Heeft u nog geen conflict, maar heeft u wel juridische vragen over iets wat een conflict kan worden? DAS geeft u dan alleen juridisch advies.
- c. Vindt DAS dat het niet duidelijk is dat u een conflict heeft of waarover het conflict gaat? Dan moet u het conflict aantonen met een rapport van een deskundige. In dat rapport moet staan, welke feiten het conflict hebben veroorzaakt. Ook moet erin staan, wat de gevolgen van die feiten zijn. En wie voor deze feiten verantwoordelijk is. DAS betaalt de kosten van dit rapport als daaruit inderdaad blijkt dat u een conflict heeft. U moet dan wel verzekerd zijn voor hulp van DAS voor dit conflict.
- d. Heeft u een conflict omdat er schade is toegebracht? Dan moet dit gebeurd zijn tijdens de looptijd van deze verzekering. Heeft u om een andere reden een conflict? Dan moeten de feiten die hebben geleid tot dit conflict hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering bij DAS. U mag deze feiten niet al hebben kunnen verwachten toen u de verzekering afsloot.
- e. U kunt alleen hulp krijgen als u DAS om hulp vraagt tijdens de looptijd van deze verzekering. U kunt dus geen nieuw verzoek om hulp meer indienen als uw verzekering al geëindigd is.
- f. U krijgt alleen hulp van DAS, als er een redelijke kans bestaat dat u gelijk krijgt. Of dat zo is, beslist DAS. Beslist DAS dat er geen redelijke kans bestaat dat u gelijk krijgt? En bent u het daar niet mee eens? Dan kunt u gebruikmaken van de geschillenregeling. Dat is beschreven onder 5.10.

5.3 Wanneer moet u een eigen risico betalen aan DAS?

U moet een eigen risico betalen als u wilt dat DAS een externe rechtshulpverlener inschakelt om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. Dat hoeft niet, als het volgens de wet- en regelgeving verplicht is om voor die procedure een advocaat in te schakelen (verplichte procesvertegenwoordiging).

Als er voor een procedure geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt, mag u kiezen of u zich in die procedure laat bijstaan door:

- een juridisch specialist in dienst van DAS;
- of een externe rechtshulpverlener die u zelf heeft gekozen, bijvoorbeeld een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige.

Kiest u voor een externe rechtshulpverlener, dan moet u een eigen risico van 250 euro betalen aan DAS.

DAS geeft pas opdracht aan de externe rechtshulpverlener die u heeft gekozen als DAS van u het eigen risico heeft ontvangen dat u moet betalen.

5.4 Wat mag u verwachten van DAS?

- a. De juridisch specialisten in dienst van DAS geven u deskundige juridische hulp.
- b. De juridisch specialisten in dienst van DAS houden zich aan de Gedragscode Rechtshulpverlening van DAS. U vindt de gedragscode op www.das.nl.
- c. DAS is aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars en leeft de Gedragscode Verzekeraars na. De tekst van deze code vindt u op www.verzekeraars.nl.
- d. DAS houdt zich ook aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars.
U vindt de kwaliteitscode op www.das.nl.
- e. DAS houdt zich aan bepaalde reactietermijnen. U vindt de reactietermijnen op www.das.nl.

5.5 Wat verwacht DAS van u?

- a. Heeft u een conflict? Dan moet u dit zo spoedig mogelijk melden bij DAS. Dit is belangrijk, omdat DAS u dan het beste kan helpen. Ook kan DAS dan voorkomen dat het conflict groter of ingewikkelder wordt.
- b. Ook moet u DAS in de gelegenheid stellen om te proberen het conflict met uw tegenpartij zonder een procedure op te lossen en tot een minnelijke regeling te komen. U moet daaraan in redelijkheid uw medewerking verlenen.
- c. DAS wil uw belangen zo goed mogelijk verdedigen. Dit kan alleen als u daaraan zo goed mogelijk meewerkt. U moet daarom alles doen wat uw juridisch specialist aan u vraagt terwijl hij of zij uw conflict behandelt. Dit geldt ook als DAS een deskundige heeft ingeschakeld die niet in dienst is van DAS.

In ieder geval moet u:

- het conflict duidelijk omschrijven en daarbij aangeven wat u wilt bereiken;
- altijd alle gegevens of stukken over uw conflict aan DAS geven;
- altijd informatie geven die juist is;
- zich correct opstellen tegenover de tegenpartij, de medewerkers van DAS en anderen die DAS heeft ingeschakeld;
- toestemming geven dat DAS de stukken mag inzien als uw conflict (gedeeltelijk) behandeld wordt door een deskundige die niet in dienst is van DAS;
- meewerken aan het verhalen van de kosten van de rechtsbijstand op een andere partij (zie ook artikel 3.3).

d. U mag DAS niet benadelen. U mag bijvoorbeeld niets doen waardoor de inspanningen of kosten van DAS in uw geschil onnodig groter worden.

5.6 Uw tegenpartij is ook verzekerd bij DAS

- a. Krijgt uw tegenpartij ook hulp van DAS? En is hij niet op uw rechtsbijstandverzekering meeverzekerd? Dan heeft u recht op (verdere) hulp door een externe rechtshulpverlener. U mag deze zelf kiezen. Ook uw tegenpartij mag dit. Deze rechtshulpverlener ook echt inschakelen, mag alleen DAS namens u doen. U mag de externe rechtshulpverlener dus niet zelf een opdracht geven. Als deze rechtshulpverlener u in dit geval bijstaat, vergoedt DAS de kosten in alle gevallen tot het kostenmaximum.
- b. Is naast uzelf ook uw tegenpartij verzekerd op uw rechtsbijstandverzekering? Dan geeft DAS alleen aan uzelf hulp. Het uitgangspunt is dat juridische specialisten van DAS deze hulp verlenen.
- c. Bent u zelf niet in het conflict betrokken, maar zijn beide partijen die een conflict met elkaar hebben wel verzekerd op uw rechtsbijstandverzekering? Dan verleent DAS alleen hulp aan de partij die u aanwijst. Het uitgangspunt is dat deze hulp wordt verleend door juridische specialisten van DAS.

5.7 Meerdere personen hebben hetzelfde conflict als u

Zijn er meerdere personen bij het conflict betrokken? En hebben zij hetzelfde belang als u?

Dan wilt u misschien samen met hen actie ondernemen tegen uw tegenpartij. DAS kan u dan toestemming geven om samen met die anderen één deskundige in te schakelen. Het gaat dan om een deskundige die niet in dienst is van DAS. Die deskundige geeft dan hulp aan alle betrokken personen. In dat geval vergoedt DAS uw aandeel in de totale kosten van deze deskundige. Dat deel stelt DAS vast door de totale kosten van de deskundige te delen door het aantal personen die direct belang hebben bij de gezamenlijke actie.

5.8 U vraagt hulp in meerdere conflicten

Conflicten die het gevolg zijn van dezelfde gebeurtenis worden beschouwd als één conflict. Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het conflict. Per polis heeft u recht op één keer het kostenmaximum dat voor dat conflict geldt. Dus niet meerdere keren.

5.9 Inschakelen van externe deskundigen

- a. Als DAS dit nodig vindt, kan zij een deskundige inschakelen die niet bij DAS in dienst is, bijvoorbeeld een rechtshulpverlener of een schade-expert. Deze externe deskundige kan dan (een deel van) de juridische hulp verlenen. Alleen DAS mag deze deskundige namens u inschakelen. Dat mag u dus niet zelf doen.
- b. Zelf een rechtshulpverlener kiezen
Als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van DAS die procedure voor u voeren, maar als u dat wilt, mag u ook een rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen we een externe rechtshulpverlener. Ook als de partij waarmee u een conflict heeft rechtsbijstand krijgt van DAS, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. Dit is verder geregeld in artikel 5.6.
- c. Regels bij het inschakelen van externe deskundigen
 - DAS beslist of het nodig is om een externe deskundige in te schakelen bij de behandeling van uw conflict.
 - DAS overlegt altijd eerst met u voordat DAS de opdracht geeft aan een externe deskundige.
 - U mag niet zelf een externe deskundige een opdracht geven. DAS geeft de opdracht aan de externe deskundige altijd namens u. U geeft hiervoor automatisch toestemming aan DAS doordat u deze verzekering heeft afgesloten. Deze toestemming kunt u niet intrekken.
 - Wilt u tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van externe deskundige? Dat hoeft DAS niet toe te staan. Ook hoeft DAS in hetzelfde conflict niet aan meer dan één externe deskundige een opdracht te geven.
 - Is er een deskundige ingeschakeld die niet in dienst is van DAS? Dan blijft de rol van DAS beperkt tot het betalen van zijn kosten volgens de voorwaarden van deze verzekering. DAS heeft dan geen inhoudelijke bemoeienis meer met de behandeling van uw geschil. DAS is niet aansprakelijk voor eventuele fouten van deze externe deskundige.
 - Als vertegenwoordiging door een advocaat verplicht is bij een zaak voor een Nederlandse rechter, dan moet de advocaat in Nederland zijn ingeschreven of in Nederland een kantoor hebben.
 - Bij een zaak voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land zijn ingeschreven.

5.10 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist, geschillenregeling?

- a. Het kan zijn dat u en de juridisch specialist van mening verschillen over de regeling van het conflict welke u bij DAS gemeld heeft, te weten:
 - over de vraag of uw zaak haalbaar is; of
 - over de manier waarop het dossier juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld.U moet zo'n meningsverschil bespreken met uw juridisch specialist. Wordt u het samen niet eens? Dan kunt u DAS vragen om de geschillenregeling toe te passen.
- b. Wat houdt het in als DAS de geschillenregeling toepast?
Heeft u een verschil van mening met een externe advocaat of andere externe deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.
 - Als u dit nog niet heeft gedaan, dan vraagt DAS u om schriftelijk uit te leggen waarom u het niet eens bent met DAS.
 - DAS maakt in overleg met u daarna een brief. Daarin formuleren wij zowel uw standpunt als het standpunt van DAS.

- DAS legt de zaak voor aan een advocaat om over het meningsverschil te oordelen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. DAS kan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen om over het meningsverschil te oordelen.
 - DAS stuurt de brief met beide standpunten naar deze advocaat. Ook krijgt hij van DAS alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
 - De advocaat beslist op basis van deze informatie wie er gelijk heeft, u of DAS. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
 - U en DAS houden zich aan de beslissing van de advocaat, wat zijn beslissing ook is.
- c. DAS betaalt de kosten van deze advocaat. Deze kosten tellen niet mee voor het bedrag dat DAS maximaal vergoedt in het conflict (het externe kostenmaximum) en die in artikel 3.3 staan vermeld.
- d. Geeft de advocaat u gelijk? Dan behandelen wij uw conflict zoals deze advocaat heeft geadviseerd. Schakelen we voor de verdere behandeling een externe rechtshulpverlener in? Dan mag u kiezen wie dat wordt. U mag alleen niet kiezen voor deze advocaat en ook niet voor iemand die voor hetzelfde kantoor werkt als deze advocaat. DAS betaalt de kosten waarvoor u bent verzekerd.
- e. Geeft de advocaat DAS gelijk? Dan zijn er twee mogelijkheden:
1. DAS behandelt uw conflict zoals wij eerder hadden voorgesteld, of,
 2. U laat het conflict buiten DAS om behandelen, zoals u denkt dat het zou moeten. U schakelt hiervoor zelf een rechtshulpverlener in en betaalt de kosten daarvan zelf. Maar bereikt u op deze manier het resultaat dat u wilde? En is dat resultaat definitief? Dan betalen wij u alsnog de kosten van de rechtshulpverlener die u heeft ingeschakeld. Maar alleen de kosten waarvoor u bij ons verzekerd bent en als deze kosten noodzakelijk waren en redelijk zijn.

5.11 Hoe gaat DAS om met klachten?

- a. Bent u ontevreden over de behandeling van uw conflict? Dan is het belangrijk dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met uw juridisch specialist. Hij zal samen met u bekijken welke mogelijkheden er zijn om uw bezwaren weg te nemen.
- b. Wilt u een klacht indienen bij DAS? In de klachtenregeling van DAS leest u, hoe u dit kunt doen. De klachtenregeling vindt u op www.das.nl.
- c. Levert uw klacht bij DAS niet het gewenste resultaat op? Dan kunt u een klacht over DAS indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). DAS is namelijk aangesloten bij het KIFID. Meer informatie vindt u op www.kifid.nl. Ook kunt u uw klacht voorleggen aan de rechter.

5.12 Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw conflict?

- a. Vindt u dat de juridisch specialist in dienst van DAS een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw dossier en dat u daardoor schade lijdt? Dan kunt u dit schriftelijk melden aan de directie van DAS. De directie stelt dan een onderzoek in en stuurt u een schriftelijke reactie.
- b. DAS is verzekerd voor beroepsfouten van juridisch specialisten die in dienst zijn van DAS. Uw juridisch specialist kan u over deze verzekering informeren. Blijkt inderdaad dat een juridisch specialist van DAS een fout heeft gemaakt? Dan vergoedt DAS de schade die u heeft geleden. Het maximale bedrag dat u vergoed krijgt, is het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van DAS uitbetaalt, plus het eigen risico van DAS op deze aansprakelijkheidsverzekering.
- c. De kosten die u maakt in uw actie(s) tegen DAS komen in beginsel voor uw eigen rekening (zie artikel 4 lid o van deze voorwaarden).
- d. DAS is niet aansprakelijk voor fouten van deskundigen die niet in dienst zijn van DAS, zoals advocaten.

5.13 Hoe gaat DAS om met uw persoonlijke gegevens?

- a. DAS beschikt over uw persoonlijke gegevens. Die krijgt DAS wanneer u DAS om hulp vraagt. Deze gegevens gebruikt DAS:
 - om vast te stellen of u recht heeft op hulp;
 - om u hulp te geven;
 - om fraude te voorkomen en fraude te bestrijden;
 - om voor statistisch onderzoek;
- b. DAS houdt zich aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze code geldt voor alle verzekeraars in Nederland. Ook wij houden ons aan deze code. U kunt de code nalezen op www.verzekeraars.nl.
- c. DAS gaat ervan uit dat u woont op het adres dat u het laatst aan ons heeft doorgegeven. Alle post stuurt DAS aan dit adres. Dat geldt ook voor een e-mailadres dat u heeft opgegeven. Als uw adres of e-mailadres wijzigt, moet u dat zo snel mogelijk aan ons doorgeven.
- d. DAS mag over de afhandeling van uw conflict alleen contact hebben met u.
- e. Heeft u uw verzekering afgesloten via uw verzekeringsadviseur van De Hypotheker? Als u DAS om hulp heeft gevraagd, geeft DAS niet zomaar informatie aan uw adviseur over de inhoud van uw conflict. Wilt u dat DAS wél informatie geeft aan uw adviseur over de inhoud van uw conflict?
Dan moet u DAS daarvoor apart toestemming geven. Die toestemming moet u voor ieder conflict opnieuw geven.
- f. Wilt u dat een andere persoon contact met DAS heeft over uw conflict? Of dat DAS over uw conflict informatie verstrekt? Dan moet u daarvoor een machtiging ondertekenen. Pas daarna mag DAS die andere persoon informatie geven over de hulp die u van DAS krijgt. Die toestemming moet u voor ieder conflict opnieuw geven.
- g. Op www.das.nl kunt u nalezen hoe DAS met uw privacy omgaat.

6. Wat is er verder nog voor u van belang?

6.1 Einde van de verzekering

- Op uw certificaat staat aangegeven wanneer uw verzekering eindigt. Daarnaast gelden er nog andere redenen wanneer de rechtsbijstandverzekering eindigt:
- a. Krijgt u hulp van DAS op grond van uw verzekering? Dan mag u de verzekering opzeggen. U moet dat wel doen binnen twee maanden nadat u DAS om hulp heeft gevraagd. Geef uw opzegging via post of e-mail aan ons door. Ook DAS en Woongarant Volmacht mogen de verzekering schriftelijk opzeggen als DAS u hulp geeft. Dit moeten zij wel doen binnen twee maanden nadat u DAS om hulp heeft gevraagd. De verzekering eindigt twee kalendermaanden nadat deze is opgezegd. Als DAS u dan nog hulp geeft, dan zal zij deze hulp afmaken.
 - b. DAS en Woongarant Volmacht mogen de verzekering opzeggen, als zij vinden dat het risico in redelijkheid onaanvaardbaar hoog of groot is. Het aantal conflicten dat u heeft gemeld kan hierbij een rol spelen. Voordat wij uw verzekering stopzetten zullen wij en DAS, als dit mogelijk is, samen met u zoeken naar een andere oplossing en met u afspraken maken voor de toekomst. Lukt dit niet of leidt dit niet tot verbetering, dan zullen wij de verzekering stopzetten. U krijgt dan van ons een brief waarin staat op welke dag uw verzekering eindigt.
 - c. De verzekering eindigt altijd als uzelf niet meer in Nederland woont of failliet gaat. Als u overlijdt, dan moeten uw nabestaanden dit aan ons melden. Wij overleggen dan met hen of en hoe de verzekering kan worden voortgezet.

Begrippenlijst

U/uw:

Degene die deze Woongarant Rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten (de verzekeringnemer) en diegene(n) voor wie deze verzekering geldt (de verzekerden).

Wij/ons:

Woongarant Volmacht B.V. en/of DAS die zij vertegenwoordigd. Woongarant Volmacht B.V. is gevestigd te Wognum aan het Raadhuisplein 1B (postadres: Postbus 30, 1687 ZG Wognum). De volmacht van Woongarant Volmacht B.V. is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017626.

DAS:

DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., zijnde de verzekeraar voor deze rechtsbijstandverzekering. Postadres: Postbus 23000, 1100 DM Amsterdam. Bezoekadres: is afhankelijk van waar uw conflict behandeld wordt. Zie www.das.nl voor adressen. DAS is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 33110754. DAS heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB) om rechtsbijstandverzekeringen aan te bieden. Ons vergunningsnummer bij DNB is 145445. DAS staat ingeschreven in het register van toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000541.



Dekkingsoverzicht Woongarant Rechtsbijstandverzekering Wonen

Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	Waar bent u verzekerd?	Kostenmaximum	Minimum bedrag
Woning	Die te maken hebben met het kopen en/of laten bouwen of gebruiken van de woning waarin u gaat wonen (uw nieuwe woning). Of met het verkopen of huren van de woning waarin u nu woont (huidige woning).	Als uw woning niet in Nederland staat of als de grond waarop de woning gebouwd wordt niet in Nederland ligt.	Nederland	€ 25.000,-	€ 175,-
Buren	Die u heeft met uw buren. Bijvoorbeeld over het burennrecht. Onder burennrecht verstaan wij de regels waaraan eigenaren en gebruikers van onroerende zaken die buren van elkaar zijn zich moeten houden.		Nederland	€ 25.000,-	€ 175,-
Overheid	Met de plaatselijke of landelijke overheid in Nederland en die gaan over de door u voor eigen bewoning aangekochte woning.		Nederland	€ 25.000,-	€ 175,-
Financiële instellingen	Met financiële instellingen, zoals banken en verzekeraars over de financiering van de door u voor eigen bewoning aangekochte woning. Let op! Voorwaarde voor hulp is, dat de financiële instelling een vergunning heeft van de bevoegde toezichthouders.		Nederland	€ 25.000,-	€ 175,-

Overzicht van conflicten waarvoor u geen hulp krijgt

Let op:

Wij geven hieronder een overzicht van de conflicten waarvoor u nu geen hulp krijgt. Indien u voor één of meerdere van deze conflicten wel verzekerd wilt zijn, vraag dan uw verzekeringsadviseur van De Hypotheker naar de mogelijkheden hiervoor.

Belastingdienst Over beslissingen van de Nederlandse Belastingdienst over een belasting of heffing die uzelf betreft en waarmee u het niet eens bent.

Contracten over voertuigen en (lucht)vaartuigen Over koop, reparatie, onderhoud en verzekering van een motorrijtuig of (lucht)vaartuig.

Erfrecht Over een erfenis.

Financiële instellingen Met financiële instellingen, zoals banken en verzekeraars en die gaan over andere overeenkomsten dan de financiering van de aangekochte woning.

Gezondheid en contracten Over een contract met een arts, medische instelling of verzorgingsinstelling. En ook over een arbeidsongeschiktheids- of ziektekostenverzekering bij een verzekeringsmaatschappij.

Gezondheid en letsel Over uw gezondheid als u letsel heeft opgelopen. Bijvoorbeeld:

- persoonlijk letsel dat u buiten het verkeer is toegebracht;
- fouten bij een medische behandeling of medische verzorging;
- persoonlijk letsel of ziekte ontstaan op of in verband met uw werk in loondienst of als ambtenaar.

Goederen en diensten Die ontstaan als u als consument een overeenkomst sluit.

Loondienst & ambtenaar Over een conflict met uw werkgever dat te maken heeft met uw werk in loondienst of als ambtenaar.

Onderwijs Over een conflict met een onderwijsinstelling over onderwijs of over studiefinanciering.

Onrechtmatig handelen door uzelf Die ontstaan omdat iemand van u schadevergoeding wil hebben en uw aansprakelijkheidsverzekeraar neemt uw zaak niet in behandeling.

Pensioen Over een conflict met een uitvoeringsorganisatie of met uw werkgever over uw eigen pensioen. Een uitvoeringsorganisatie is een organisatie die uw pensioen verzekerd heeft, uitvoert of uitkeert.

Personenrecht & ouderschap Over een conflict dat te maken heeft met uw persoonlijke staat en de verhouding tussen u en uw kinderen (of adoptie-, stief- en pleegkinderen).

Schade aan persoon Over schade (niet letsel) die anderen buiten het verkeer hebben

toegebracht aan u in persoon. Bijvoorbeeld als gevolg van smaad en laster.

Schade aan persoonlijke eigendommen

Over schade (niet letsel) die anderen buiten het verkeer hebben toegebracht aan uw persoonlijke eigendommen.

Schade en letsel in het verkeer

Over schade en persoonlijk letsel die zijn ontstaan in het verkeer (weg-, lucht-, spoor- en waterverkeer).

Scheidingsmediation

Hulp van een mediator bij het beëindigen van een huwelijk of een geregistreerd partnerschap.

Sociale zekerheid

Over uw recht op een uitkering op grond van sociale zekerheidswetten.

Strafzaken

Over conflicten waarvoor u strafrechtelijk vervolgd wordt, bijvoorbeeld door letsel of door schuld of voor een verkeersovertreding.

Tuchtzaken in de uitoefening van uw beroep

Over conflicten die ontstaan als u in de uitoefening van uw beroep te maken krijgt met een tuchtzaak over handelingen die u heeft verricht in loondienst of als ambtenaar.

Vakantie

Over een vakantie die u heeft geboekt over:

- het vervoer naar en van uw reisbestemming;
- de gehuurde accommodatie;
- de door u gesloten reis- en annuleringsverzekering.

Vakantiewoning buitenland

Over uw voor eigen gebruik bestemde buitenlandse vakantiewoning in de Europese Unie.

Vermogensbeheer

Over het kopen, verkopen en beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten) zoals opties, obligaties, spaardeposito's, certificaten of pandbrieven.

Vrijwilliger

Over conflicten die te maken hebben met uw optreden als vrijwilliger.

Uw verzekeringsadviseur van De Hypotheker kan u verder informeren als u vragen heeft over de hierboven vermelde conflicten.