

Algemene Polisvoorwaarden
Rechtsbijstandverzekering APC Holland

RBA-11-2016



Inhoudsopgave	Pagina
Definities	2
Artikel 1. Aanvang, duur en einde van de verzekering	3
1.1 Aanvang verzekering	3
1.2 Wachtijd	3
1.3 Looptijd van de verzekering	3
1.4 Einde van de verzekering	3
1.4.1. Tussentijdse beëindiging	3
Artikel 2. Wanneer krijgt u hulp?	4
2.1 Dreigend geschil?	4
2.2 Samenhang/-loop van geschillen	4
2.3 Hulp gedurende de wachtijd	4
2.4 Verzekerd gebied	4
Artikel 3. Welke hulp kunt u krijgen?	5
Artikel 4. Vormen van rechtsbijstand door APC Holland	5
4.1 Interne rechtsbijstandsverlening/Zelfstandig schaderegelingskantoor	5
4.2 Externe deskundige(n)	5
4.3 Vrije keuze rechtshulpverlener	6
4.3.1 Eigen risico in het kader van de vrije keuze rechtshulpverlener	6
4.4 Meerdere betrokkenen met hetzelfde belang bij het geschil	6
4.5 Geen verdere rechtshulpverlening	6
Artikel 5. Wat is uitgesloten van dekking?	7
Artikel 6. Vergoeding van de kosten door APC Holland	8
6.1 Interne kosten	8
6.2 Externe kosten	8
6.3 Verhaal van kosten/verrekening van toegekende vergoedingen	8
6.4 BTW	9
Artikel 7. Wat wordt van u verwacht?	9
7.1 Uw verplichtingen	9
7.2 Onduidelijkheid ten aanzien van bestaan/omvang van het geschil	9
Artikel 8. Beide partijen verzekerd bij APC Holland?	10
8.1 Tegenpartij ook verzekerd bij APC Holland	10
8.2 Tegenpartij verzekerd op dezelfde verzekering?	10
Artikel 9. Premie	10
9.1 Premiebetaling in geval van incasso door subagent	10
9.2 Premiebetaling in geval van incasso door APC Holland	11
9.3 Verzuim premiebetaling	11
9.4 Aanpassing (van polisvoorwaarden)	11
Artikel 10. Hoe wordt met uw persoonlijke gegevens omgegaan?	12
10.1 Contact	12
10.2 Contact met derden	12
Artikel 11. Geschillenregeling	12
Artikel 12. Klachtenregeling	13
Artikel 13. Fraude	14
Artikel 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter	14

Algemene polisvoorwaarden

Voor u liggen de algemene polisvoorwaarden die van toepassing zijn op de rechtsbijstandverzekering die u bij APC Holland heeft afgesloten.

Deze algemene polisvoorwaarden zijn van toepassing op alle (schade)meldingen die u doet op basis van de rechtsbijstandverzekering. Het is daarom van belang dat u deze polisvoorwaarden goed doorneemt en deze bij uw polisblad bewaart.

In de polisvoorwaarden vindt u onder andere waar u zich aan dient te houden, maar ook waar wij ons aan moeten houden. Daarnaast vindt u hierin onder meer waar u voor verzekerd bent en wat is uitgesloten van deze verzekering, hoe de verzekering aanvangt en eindigt en hoe er met klachten omgegaan dient te worden.

Naast de algemene polisvoorwaarden, zijn er tevens bijzondere polisvoorwaarden van toepassing. Welke dat zijn hangt af van het door u gekozen pakket en kunt u terugvinden op uw polisblad. De bijzondere polisvoorwaarden zijn gezamenlijk met deze algemene polisvoorwaarden en de polis van toepassing op uw verzekering, leest u daarom ook de bijzondere polisvoorwaarden aandachtig door, hierin kunnen extra beperkingen zijn opgenomen ten aanzien van uw verzekering.

De polis is u schriftelijk of digitaal toegezonden en vormt het bewijs dat u verzekerd bent. Bewaart u deze derhalve goed, net zoals deze algemene polisvoorwaarden en de bijzondere polisvoorwaarden welke u gelijktijdig toegezonden worden, deze zijn namelijk altijd gezamenlijk van toepassing!

Definities

APC Holland, Wij

APC Holland is een handelsnaam van Heparo B.V., welke is geautoriseerd en gereguleerd door de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12041177 en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55443737.

APC Holland handelt als gevolmachtigde van de op het polisblad genoemde verzekeraars welke u, via partijen die in opdracht van APC Holland werkzaamheden uitvoeren, juridische hulp geeft welke conform de polisvoorwaarden is verzekerd.

U, uw

De verzekeringnemer als vermeld op het polisblad, dit kan een rechtspersoon alsook een natuurlijke persoon zijn.

Geschil

Het juridische geschil of het juridisch conflict waarvoor u een beroep doet op deze verzekering.

Polis

Een schriftelijk (digitaal) stuk, waarin de verzekeringsovereenkomst is opgenomen.

Premie

Het bedrag dat verschuldigd is voor de verzekering.

Nederland

Het in West-Europa gelegen grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden.

Rechtsbijstand

Het adviseren ten aanzien van uw rechtspositie en de juridische mogelijkheden, het verlenen van juridische hulp en het betalen van de kosten daarvan, waaronder het voor en namens u optreden inzake een geschil, het behartigen van uw belangen in en buiten rechte, ter zake een juridisch geschil.

Schade

Het juridisch geschil dat u heeft en waarvoor u een beroep doet op deze verzekering.

Artikel 1. Aanvang, duur en einde van de verzekering

1.1 Aanvang verzekering

De verzekering gaat in op het moment dat de verzekeringsaanvraag is goedgekeurd door APC Holland en deze goedkeuring aan u, dan wel uw tussenpersoon schriftelijk (dit kan ook digitaal) is bevestigd. De ingangsdatum van de verzekering vindt u terug op uw polisblad.

1.2 Wachtijd

Op het moment dat de verzekering ingaat, geldt er een wachttijd. Een wachttijd is de tijd direct na ingang van de verzekering, waarbinnen u wel verzekerd bent, maar geen aanspraak kunt maken op enige uitkering krachtens deze verzekering. Geschillen die ontstaan gedurende de wachttijd, vallen derhalve niet onder de dekking van de verzekering. Hoe lang de wachttijd is, vindt u terug op uw polisblad en in de bijzondere polisvoorwaarden die op uw verzekering van toepassing zijn. De wachttijd geldt ook ten aanzien van onderdelen die u later meeverzekerde.

In sommige gevallen bestaat er wel recht op dekking in de wachttijd. Wanneer hiervan sprake is, leest u terug in artikel 2, onder 2.3.

1.3 Looptijd van de verzekering

De looptijd van de verzekering vindt u terug op uw polisblad. Hierop staat naast de ingangsdatum van de verzekering als vermeld onder 1.1, ook de einddatum van de verzekering vermeld. Indien de looptijd van uw verzekering eindigt, wordt de verzekering stilzwijgend verlengd met dezelfde periode als waarvoor deze is aangegaan, tenzij u de verzekering tijdig en geldig, als beschreven onder 1.4, heeft beëindigd.

1.4 Einde van de verzekering

De verzekering kan zowel door verzekerde als door APC Holland beëindigd worden tegen het einde van de contractvervaldatum. De verzekering eindigt alleen:

- A. Indien verzekerde de verzekeringsovereenkomst opzegt tegen het einde van de contractvervaldatum, mits deze opzegging schriftelijk (per post of per e-mail) minimaal twee maanden vóór deze contractvervaldatum wordt gedaan en deze opzegging niet wordt herroepen.
- B. Indien APC Holland besluit de verzekeringsovereenkomst niet te verlengen en deze opzegt tegen het einde van de contractvervaldatum, mits deze opzegging schriftelijk aan verzekerde is gedaan, minimaal twee maanden vóór de contractvervaldatum.

1.4.1 Tussentijdse beëindiging

Tussentijdse opzegging van de verzekeringsovereenkomst kan slechts plaatsvinden onder bepaalde voorwaarden. In de navolgende situatie kan van hiervan sprake zijn:

- A. Wanneer APC Holland voorstelt om de premie (zie hiertoe artikel 9, onder 9.4) en/of voorwaarden voor verzekerde in negatieve zin te wijzigen. Een voorstel tot wijziging zal worden toegezonden door APC Holland aan verzekerde, waarna verzekerde één maand de tijd heeft om de verzekeringsovereenkomst schriftelijk (per post of per e-mail) op te zeggen. De verzekering eindigt alsdan op het moment dat de voorwaarden wijzigen.
- B. Wanneer verzekerde niet meer in Nederland woonachtig of gevestigd is. De verzekering eindigt alsdan op het moment dat verzekerde uit Nederland is vertrokken, althans niet meer werkelijk in Nederland verblijft.
- C. Wanneer faillissement is uitgesproken over verzekerde of verzekerde is overleden en in het geval verzekerde een onderneming is, wanneer de onderneming in staat van faillissement is gesteld, de beroeps- of bedrijfsactiviteiten zijn beëindigd en alsmede bij verkoop. De verzekering eindigt alsdan op het moment dat de hier genoemde omstandigheid zich voordoet.
- D. Wanneer op het aanvraagformulier niet alle vragen volledig en naar waarheid zijn ingevuld, danwel verzekerde (bewust) onjuiste informatie heeft verstrekt bij aanvraag of gedurende de looptijd van de verzekering. APC Holland kan de verzekeringsovereenkomst alsdan tussentijds beëindigen, indien de verzekerde APC Holland bewust heeft willen misleiden, danwel APC Holland de verzekering in alle redelijkheid niet had afgesloten indien zij wel had beschikt over de juiste informatie. De verzekering eindigt alsdan op een door APC Holland schriftelijk gemelde dag.
- E. Wanneer verzekerde terzake een vraag om hulp, bewust onjuiste informatie heeft verstrekt aan APC Holland. APC Holland mag de verzekeringsovereenkomst dan tegen een schriftelijk gemelde dag opzeggen.
- F. Wanneer APC Holland het risico in redelijkheid onaanvaardbaar groot of hoog vindt (worden). APC Holland kan de verzekeringsovereenkomst alsdan opzeggen danwel beperken. Het aantal gemelde schades kan hierbij een rol spelen. Voordat APC Holland in dit geval tot opzegging overgaat, zal zij eerst trachten met verzekerde tot een andere oplossing te komen en afspraken proberen te maken

Artikel 1. Aanvang, duur en einde van de verzekering

voor de toekomst. Leidt ook dit niet tot een bevredigend resultaat, danwel niet tot verbetering, kan APC Holland de verzekering beëindigen. De verzekering eindigt alsdan op een door APC Holland schriftelijk gemelde dag.

- G. Wanneer sprake is van fraude (zie hiertoe ook artikel 13).
- H. Indien verzekerde hulp vraagt aan APC Holland op basis van deze verzekering en deze hulp ontvangt. Zowel verzekerde als APC Holland kunnen in dit geval de verzekeringsovereenkomst schriftelijk (per post of per e-mail), binnen twee maanden nadat de hulpvraag is gedaan, opzeggen. De verzekering eindigt alsdan twee kalendermaanden nadat de schriftelijke opzegging is gedaan. Wanneer op dat moment nog hulp wordt verleend op basis van deze verzekering, zal APC Holland deze hulp op grond van de eerdere polisdekking afmaken.

Artikel 2. Wanneer krijgt u hulp?

Indien u een juridisch geschil heeft, bent u hiervoor middels deze rechtsbijstandverzekering verzekerd, indien het geschil onder de dekking valt. Welke geschillen precies onder de dekking van uw verzekering vallen, kunt u nalezen in deze algemene polisvoorwaarden en de van toepassing zijnde bijzondere polisvoorwaarden. Ook de uitgezonderde geschillen kunt u in deze algemene polisvoorwaarden en in de bijzondere polisvoorwaarden terugvinden.

In ieder geval heeft te gelden dat u alleen juridische hulp op basis van deze verzekering kunt krijgen, indien:

1. Het geschil is ontstaan op het moment dat u verzekerd was;
2. De feiten en omstandigheden die tot het geschil hebben geleid, ook hebben plaatsgevonden gedurende de looptijd van deze verzekering; en
3. U het verzoek om juridische bijstand gedurende de looptijd van deze verzekering heeft ingediend.

Indien er twijfel bestaat ten aanzien van de voorzienbaarheid van het gemelde geschil op het moment van afsluiten van de verzekering, kan APC Holland u vragen om aan te tonen dat u (nog) niet wist, noch kon weten dat het geschil zich voor zou gaan doen.

2.1 Dreigend geschil?

Wanneer er nog geen (direct) geschil is, maar dit wel dreigt te ontstaan, heeft u alleen recht op advies. U heeft alleen recht op advies over dreigende geschillen, indien het geschil onder de dekking van uw verzekering zou vallen. Dit advies wordt gebaseerd op hetgeen u telefonisch doorgeeft.

2.2 Samenhang/-loop van geschillen

Indien meerdere geschillen met elkaar samenhangen, of dezelfde feiten als oorzaak hebben, worden deze geschillen als één geschil gezien in het kader van de verzekering. Alsdan heeft u ook slechts recht op één keer het kostenmaximum dat voor het geschil te gelden heeft.

2.3 Hulp gedurende de wachttijd

In principe geldt dat er gedurende de wachttijd geen recht op dekking op basis van deze verzekering bestaat. Wel recht op dekking gedurende de wachttijd bestaat er, indien:

- I. Deze verzekering direct aansluit op een eerdere soortgelijke verzekering welke door u is afgesloten en op grond waarvan u dekking zou ontvangen ten aanzien van het geschil dat gedurende de wachttijd ontstaat;
- II. Er op het moment van aanvang van de verzekering, in het geheel geen voorzienbaarheid was ten aanzien van het (gedurende de wachttijd) ontstane geschil. Indien er enige twijfel hiertoe bestaat bij APC Holland, kunt u worden verzocht aan te tonen dat u niet wist, noch kon weten dat het geschil zou ontstaan op het moment dat de verzekering aanving.

2.4 Verzekerd gebied

Op grond van deze verzekering heeft u recht op juridische hulp in alle landen die lid zijn van de Europese Unie, indien het recht van dat land van toepassing is en de rechter van dat land bevoegd is ter zake het geschil te mogen oordelen én indien het geschil ziet op:

1. Het verhalen van schade; of
2. Strafzaken welke verzekerd zijn.

Artikel 2. Wanneer krijgt u hulp?

Wanneer het geschil niet ziet op een van de twee in dit artikel onder 2.4 genoemde geschillen, bestaat alleen recht op juridische hulp in Nederland. Voorts dient alsdan het Nederlandse, Duitse, Belgische of Luxemburgse recht van toepassing te zijn en dient de Nederlandse rechter bevoegd te zijn om over het geschil te oordelen.

Artikel 3. Welke hulp kunt u krijgen?

Welke juridische hulp u nodig heeft, is afhankelijk van het geschil dat u heeft. Het kan zijn dat u enkel (telefonisch) advies wilt hebben of wilt weten wat uw rechten zijn in een bepaald geschil. Wanneer een geschil uitmondt in een gerechtelijke procedure heeft u echter behoefte aan juridische bijstand in de vorm van het optreden namens en voor u in rechte, zowel in woord als geschrift. Afhankelijk van het geschil en de op uw verzekering van toepassing zijnde bijzondere polisvoorwaarden, kunt u op basis van deze verzekering, recht hebben op:

- A. Advies met betrekking tot uw rechtspositie en juridische mogelijkheden;
- B. Optreden in en buiten recht, voor en namens u inzake een juridisch geschil;
- C. Opstellen van processtukken (o.a. bezwaar-, beroep- en verzoekschriften, dagvaardingen etc.);
- D. Inschakeling van een advocaat, indien procesvertegenwoordiging is vereist;
- E. Betaling van de rechtshulpverlening, of het voorschieten daarvan. Indien er sprake is van het terugkrijgen van kosten, bijvoorbeeld van de wederpartij, dienen deze kosten aan APC Holland terugbetaald te worden en worden de door APC Holland betaalde kosten gezien als een voorschot;
- F. Nakoming van gerechtelijke uitspraken afdwingen, al dan niet middels tussenkomst van bijv. een deurwaarder.

Artikel 4. Eigen risico

4.1 Interne rechtsbijstandsverlening/Zelfstandig schaderegelingskantoor

APC Holland maakt bij de verlening van de rechtsbijstand als omschreven onder artikel 3 van deze algemene polisvoorwaarden, gebruik van een zelfstandig schaderegelingskantoor, te weten Raedshuys Bedrijfsjuristen B.V.. Dit betekent dat u in eerste instantie hulp krijgt van een juridisch specialist, welke handelt conform een samenwerkingsovereenkomst die hij met APC Holland heeft gesloten of van een netwerkadvocaat die werkt op basis van een overeenkomst met het zelfstandig schaderegelingskantoor. Deze juridisch specialisten worden hier verder aangeduid als de 'interne rechtsbijstandverlener'.

De interne rechtsbijstandverlener zal bij een geschil eerst trachten dit geschil in der minne te regelen. Voor zover er een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd dient te worden, zal de interne rechtsbijstandverlener, voor zover mogelijk, deze juridische bijstand verlenen.

4.2 Externe deskundige(n)

Wanneer het voor de behandeling van het geschil noodzakelijk of naar de mening van APC Holland wenselijk is, kan APC Holland de zaak of een gedeelte daarvan, uitbesteden aan een externe deskundige, bijvoorbeeld een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige. De beslissing om een externe deskundige in te schakelen ligt exclusief bij APC Holland.

Indien u een voorkeur heeft voor een bepaalde externe deskundige, kunt u dit bij APC Holland aangeven. Heeft u geen voorkeur, dan zal APC Holland een externe deskundige aanwijzen en inschakelen. Het inschakelen van een externe deskundige en het verlenen van een opdracht kan, nadat daartoe met u overleg is gevoerd, alleen door APC Holland gedaan worden. Zelf kunt u dus géén externe deskundige opdracht verstrekken op grond van deze verzekering. U verleent APC Holland, bij afsluiting van deze verzekering, automatisch toestemming om namens u, indien nodig, een externe deskundige in te schakelen. Deze toestemming kunt u niet intrekken.

Kiest u er toch voor om zelf, zonder toestemming van APC Holland, een (externe) deskundige in te schakelen, dan zullen de kosten die deze deskundige maakt, niet vergoed worden door APC Holland.

Artikel 4. Eigen risico

Bij de inschakeling van een externe deskundige heeft voorts het navolgende te gelden:

- A. Per geschil zal APC Holland aan niet meer dan één advocaat of rechtens bevoegde deskundige opdracht verstrekken tot het verlenen van rechtshulp;
- B. Indien u wenst te wisselen van externe deskundige, is APC Holland niet gehouden hieraan medewerking te verlenen;
- C. In geval van een verplichte procesvertegenwoordiging voor de Nederlandse rechter (dit betekent dat u zich in rechte door een advocaat moet laten bijstaan), dient de advocaat in Nederland te zijn ingeschreven, althans in Nederland kantoor te houden. In geval van (verplichte) procesvertegenwoordiging voor een buitenlandse rechter en in het geval u alsdan recht heeft op dekking conform de verzekering, dient de advocaat die u bijstaat ingeschreven te zijn in het land waar het geding dient;
- D. APC Holland heeft geen bemoeienis met de inhoudelijke behandeling van uw zaak. De rol van APC Holland blijft beperkt tot het vergoeden van zijn kosten conform de van toepassing zijnde polisvoorwaarden;
- E. APC Holland is niet aansprakelijk voor eventuele vorderingen (noch fouten) die voortvloeien uit de keuze of handelswijze/dienstverlening van de externe deskundige.

4.3 Vrije keuze rechtshulpverlener

Indien er in uw geschil een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd dient te worden, mag u in overleg met APC Holland zelf een rechtshulpverlener kiezen indien u dit wilt. In veel gevallen kan de interne rechtsbijstandverlener, die werkzaam is in opdracht van APC Holland deze procedure voor u voeren. Maar indien u dat wilt, kunt u een verzoek bij APC Holland in dienen om zelf een externe rechtshulpverlener te kiezen. Dit is een rechtshulpverlener die niet bij APC Holland is aangesloten, bijvoorbeeld een advocaat. Wanneer u van deze keuze gebruik maakt is er een eigen risico van toepassing. De hoogte van het eigen risico vindt u terug in de bijzondere polisvoorwaarden. Er kunnen zich nog andere situaties voordoen waarin u een eigen risico verschuldigd bent. Welke dit zijn vindt u eveneens terug in de bijzondere polisvoorwaarden.

Indien er géén verplichte procesvertegenwoordiging nodig is maar u toch zelf een rechtshulpverlener wenst te kiezen is er een beperkte verzekerde som van toepassing. De hoogte hiervan kunt u teruglezen op uw polisblad onder "Kosten externe rechtshulpverlener bij geen verplichte procesvertegenwoordiging" *verplichte procesvertegenwoordiging betekent dat u verplicht bent om u te laten bijstaan door een advocaat in een gerechtelijke procedure voor een Nederlandse rechter.

Ook indien uw wederpartij in het geschil rechtsbijstand van APC Holland ontvangt, mag u in overleg met APC Holland zelf een rechtshulpverlener kiezen. Hierover vindt u in artikel 8 van deze algemene polisvoorwaarden meer informatie.

4.4 Meerdere betrokkenen met hetzelfde belang bij het geschil

Het kan voorkomen dat er meerdere personen bij een geschil zijn betrokken, welke hetzelfde belang hebben als u. In dergelijke situaties wilt u wellicht gezamenlijk actie ondernemen. APC Holland kan u dan toestemming verlenen om samen met die anderen één externe deskundige in te schakelen, welke deskundige alsdan aan alle betrokkenen rechtshulp aanbiedt.

APC Holland zal in vorenstaand geval uw aandeel in de totale kosten van deze deskundige vergoeden. Uw deel van de kosten zal door APC Holland worden vastgesteld, door de totale kosten te delen door het aantal personen die direct belang hebben bij de gezamenlijke actie. Het gestelde onder 4.2 ten aanzien van de inschakeling van de externe deskundige, blijft echter onverkort van kracht.

4.5 Geen verdere rechtshulpverlening

Wanneer het belang van uw zaak niet (meer) opweegt tegen de kosten die APC Holland (nog) dient te maken, kan APC Holland beslissen om u een vergoeding ter hoogte van de (vastgestelde) schade uit te keren en daarmee de zaak af te doen en te sluiten (afkoop).

In het geval dat APC Holland geen redelijke kans van slagen meer ziet om gelijk te krijgen, kan APC Holland de juridische hulp helemaal stoppen.

Bent u het niet eens met een beslissing welke wordt genomen als hier vermeld, dan is de geschillenregeling als omschreven in artikel 11 van deze algemene polisvoorwaarden van toepassing.

Artikel 5. Wat is uitgesloten van dekking?

In een aantal gevallen krijgt u geen (verdere) hulp van APC Holland. Hiervan is sprake, in de gevallen waarin:

1. Het verzoek om hulp niet wordt ingediend gedurende de looptijd van de verzekering;
2. Het verzoek om hulp wordt ingediend als de verzekering al is geëindigd;
3. U bij het afsluiten van de verzekering wist of kon weten dat u juridische hulp nodig zou hebben. Bij twijfel te dien aanzien, kan APC Holland u vragen te bewijzen dat u dit niet wist of kon weten;
4. U het geschil bewust heeft veroorzaakt of (bewust) niet heeft voorkomen, bijv. door een doen of nalaten waarvan u had moeten begrijpen dat dit het geschil tot gevolg zou hebben;
5. U zich niet conform de polisvoorwaarden gedraagt, handelt in strijd met de polisvoorwaarden, dan wel APC Holland (anderszins) benadeelt door een doen, handelen of nalaten. Te denken valt aan het niet naleven van uw verplichtingen als o.a. gesteld in artikel 7 van deze algemene polisvoorwaarden, het te laat melden van een geschil waardoor APC Holland u enkel kan helpen door meer kosten te maken of meer inspanningen te verrichten, of door een ander handelen, doen of nalaten uwerzijds, alsmede fraude als omschreven in artikel 13 van deze algemene polisvoorwaarden;
6. U APC Holland niet in de gelegenheid stelt of heeft gesteld het geschil in der minne te regelen, niet zo goed mogelijk samenwerkt met uw juridisch hulpverlener of bewust onjuiste informatie verstrekt.

Voorts zijn uitgesloten van dekking:

7. Belastingzaken, waaronder bijvoorbeeld belastingaanslagen, accijnzen, heffingen of invoerrechten. Deze uitsluiting geldt enkel voor de bezwaarfase, dan wel een eerdere (rechts)handeling, zoals bijv. het indienen van een zienswijze. Indien er na een beslissing op bezwaar goeude gronden zijn een procedure te starten, kunt u mogelijk wel hulp krijgen op grond van deze verzekering;
8. Strafzaken waarin u betrokken bent en waarbij u bewust de wet heeft overtreden of u het verwijt gemaakt wordt dat u opzettelijk een misdrijf hebt gepleegd; Indien op het einde van de strafzaak blijkt dat u niet opzettelijk of bewust heeft gehandeld, dan betaalt APC Holland alsnog de kosten die u in die strafzaak heeft gemaakt, tot maximaal het externe kostenmaximum;
9. Strafzaken die u middels het voldoen van een transactie- of schikkingsvoorstel had kunnen voorkomen;
10. Beroepsfouten waarvoor u wordt aangesproken en waartegen u zich wilt verweren;
11. Geschillen voortvloeiend uit een cessie, dat wil zeggen die zien op een vordering of verplichting welke u heeft overgenomen (cessie) van een ander of waarbij u de plaats van die ander heeft ingenomen en daardoor partij wordt in een geschil dat oorspronkelijk van die ander was;
12. Geschillen die gaan over wetten of regels die de overheid heeft vastgesteld of wil vaststellen en voor iedereen (gaan) gelden;
13. Geschillen die op een meer specifieke polis gedekt zijn;
14. Geschillen waarbij iemand vindt dat u (persoonlijk) letsel heeft veroorzaakt en u zich hiertegen wilt verweren;
15. Geschillen waarbij iemand vindt dat u schade heeft veroorzaakt en deze al dan niet op u (gerechtelijk) wil verhalen en u zich hiertegen wilt verweren;
16. Geschillen die het gevolg zijn van natuurgeweld, zoals bijvoorbeeld een aardbeving of een vulkanische uitbarsting, of een atoomkernreactie. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit. Hoe deze atoomkernreactie is ontstaan, is irrelevant voor de vraag of recht bestaat of aanspraak van deze verzekering.
17. Geschillen die het gevolg zijn van georganiseerd geweld (molest), waaronder:
 - o Binnenlandse onlusten, te weten georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land;
 - o Burgeroorlog. Dit is georganiseerd geweld tussen inwoners van een land, waaraan een groot deel van de inwoners meedoet;
 - o Conflicten tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee wordt bedoeld ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties;
 - o Mouterij. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van een groep;
 - o Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van een groep die tegen de overheid is;
 - o Opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land;
 - o Terroristische aanslagen.

Tot slot heeft te gelden dat er geen dekking is voor:

18. Geschillen die zien op deze rechtsbijstandverzekering, te denken valt dan bijvoorbeeld aan een geschil over een voor u nadelige uitleg van de polisvoorwaarden of over onze juridische

Artikel 5. Wat is uitgesloten van dekking?

hulpverlening. In dat geval geldt dat u in beginsel geen recht op dekking heeft. Indien de rechter u uiteindelijk wél gelijk geeft, dan worden de kosten die u heeft moeten maken achteraf alsnog door APC Holland vergoed, tot maximaal het externe kostenmaximum en enkel voor zover de kosten noodzakelijk en redelijk zijn (geweest).

Bijzondere polisvoorwaarden

In de bijzondere polisvoorwaarden kunnen tevens andere gevallen zijn opgenomen waarin u geen recht heeft op bijstand of geen hulp krijgt van APC Holland. Leest u deze bijzondere polisvoorwaarden aldus goed door.

Artikel 6. Vergoeding van de kosten door APC Holland

6.1 Interne kosten

Door APC Holland worden de kosten van de interne rechtsbijstandverlener (als omschreven in artikel 4, onder 4.1) vergoed. Dit merkt APC Holland aan als interne kosten. Tot welk bedrag APC Holland deze kosten vergoedt, vindt u terug in de bijzondere polisvoorwaarden of op uw polisblad.

6.2 Externe kosten

Naast de interne kosten, betaalt APC Holland ook andere kosten, indien die noodzakelijk zijn bij de verlening van rechtsbijstand in uw geschil. Deze kosten worden externe kosten genoemd. Dit kunnen kosten zijn voor externe deskundigen die worden ingeschakeld door APC Holland, maar ook wordt daaronder verstaan griffierechten, deurwaarderskosten en proceskosten.

Alleen de redelijke en noodzakelijke externe kosten zullen door APC Holland vergoed worden. Voor de maximale hoogte van deze vergoeding voor externe kosten, wordt verwezen naar de bijzondere polisvoorwaarden of specifieke clausules op uw polisblad.

Daarnaast heeft ten aanzien van de vergoeding van externe kosten, het volgende te gelden:

- A. Vergoeding van externe kosten die gemaakt zijn door een externe deskundige komen alleen voor vergoeding in aanmerking als APC Holland de opdracht aan die externe deskundige heeft verstrekt (zie hiertoe ook artikel 4, onder 4.2);
- B. Vergoeding van een overeenkomstig deze voorwaarden ingeschakelde professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) geschiedt alleen dan wanneer deze door APC Holland is ingeschakeld en enkel voor het aandeel van de verzekerde daarin. Het gedeelte van de kosten dat voor rekening van de tegenpartij komt of dient te komen, komt niet voor vergoeding in aanmerking;
- C. Vergoeding van proces- en gerechtskosten, waaronder griffierechten, geschiedt alleen wanneer de interne deskundige, dan wel de externe deskundige die door APC Holland is ingeschakeld, namens u een gerechtelijke procedure voert. Hieronder vallen niet afkoopsommen, boetes en andere bij wijze van straf opgelegde maatregelen;
- D. Vergoeding van proceskosten van een tegenpartij, waaronder ook buitengerechtelijke kosten vallen, geschiedt alleen indien u daartoe bent veroordeeld door een rechter en het vonnis onherroepelijk is geworden;
- E. Vergoeding van de kosten van deskundigen en getuigen geschiedt alleen wanneer een rechter deze kosten aan u toewijst;
- F. Vergoeding van reis- en verblijfkosten is alleen dan mogelijk, wanneer u deze dient te maken om bij een rechter in het buitenland te verschijnen en niet eerder dan nadat u dit met APC Holland heeft overlegd en APC Holland u toestemming voor deze reis heeft gegeven. Tevens dient uw rechtshulpverlener het zeer wenselijk te vinden aldaar te verschijnen;
- G. Vergoeding van de kosten ten aanzien van de tenuitvoerlegging van een vonnis komen worden vergoed, gedurende maximaal vijf jaar na de datum waarop het vonnis is gewezen.

Vergoeding op basis van de onder A t/m H genoemde gronden, vindt in eerste instantie plaats door rechtstreekse voldoening aan belanghebbende(n).

6.3 Verhaal van kosten/verrekening van toegekende vergoedingen

Indien APC Holland kosten maakt bij het verlenen van juridische hulp en u die kosten van iemand anders of een andere verzekering terug kunt krijgen, dan schiet APC Holland de kosten aan u voor.

Artikel 6. Vergoeding van de kosten door APC Holland

Wanneer u de kosten op een later moment vergoed krijgt door iemand anders of een andere verzekering, dan dient u dit bedrag terug te betalen aan APC Holland.

Indien een tegenpartij in een procedure tot de vergoeding van (proces)kosten en/of (buitengerechtelijke) incassokosten en/of andere kosten van rechtsbijstand wordt veroordeeld, komt het bedrag van die kosten, voor zover die voor rekening van APC Holland zijn, ten goede aan APC Holland en mag APC Holland deze kosten namens u verhalen. De door APC Holland geïnde kosten als voormeld, mogen alsdan door APC Holland worden behouden. Indien die kosten aan u worden uitbetaald, bent u gehouden deze kosten aan APC Holland te voldoen.

6.4 BTW

Wanneer u BTW kunt verrekenen, dan vergoedt APC Holland deze niet. Indien APC Holland wel BTW heeft betaald, dan moet u deze aan APC Holland terug betalen.

Artikel 7. Wat wordt van u verwacht?

7.1 Uw verplichtingen

Wanneer u juridische bijstand nodig hebt en een beroep op deze verzekering doet, verwachten wij dat u zo spoedig mogelijk contact met ons opneemt om het geschil bij ons te melden. Wij kunnen u alleen dan zo goed mogelijk bijstaan. Tevens kunnen wij alsdan proberen te voorkomen dat het geschil groter of complexer wordt.

Teneinde een juridische procedure te voorkomen, dient u APC Holland in eerste instantie in de gelegenheid te stellen, alsmede uw medewerking daaraan te verlenen, om het geschil in der minne te regelen.

Verder wordt van u verwacht dat u meewerkt met APC Holland en de interne rechtsbijstandverlener en/of met de externe deskundige die namens APC Holland voor u is ingeschakeld en voor u werkzaamheden verricht.

Dit betekent, algemeen, dat u:

- A. Zich op een juiste manier opstelt jegens de tegenpartij, de medewerkers van APC Holland, de interne rechtsbijstandverleners en de anderen die APC Holland heeft ingeschakeld; en
- B. Geen handelingen verricht, c.q. laat verrichten, die de belangen van APC Holland kunnen schaden, zowel in het kader van de uitvoering van de behandeling van uw geschil als in het algemeen. U mag bijvoorbeeld niets doen waardoor de handelingen of kosten voor APC Holland ter zake de behandeling van uw geschil, onnodig groter worden.

Daarnaast wordt van u verwacht dat u ter zake uw geschil:

- C. Duidelijk aangeeft waar uw geschil over gaat, wat uw (financieel) belang is en wat u van ons verwacht;
- D. Alle juiste en beschikbare informatie verstrekt aan ons die van belang is of kan zijn op het geschil;
- E. Toestemming verleent aan APC Holland om informatie van externe deskundigen, zoals advocaten, artsen en politie, te verkrijgen, dan wel deze informatie in te zien;
- F. Alle medewerking verleent als door APC Holland wordt verlangd, ook als het gaat om het verhalen van de kosten van rechtsbijstand op een ander;
- G. Alle medewerking verleent aan een verzoek om in een strafzaak als civiele partij op te treden.

APC Holland behoudt zich het recht voor om juridische hulp te weigeren dan wel te staken, indien u uw geschil niet meteen na het ontstaan daarvan meldt of wanneer u bij de rechtshulpverlening onvoldoende meewerkt of het proces juist tegenwerkt (zie hiertoe ook artikel 5).

7.2 Onduidelijkheid ten aanzien van bestaan/omvang van het geschil

Het kan zijn dat het niet duidelijk is of er daadwerkelijk een geschil bestaat waarvoor u juridische hulp kunt krijgen op basis van deze verzekering of dat uw (financieel) belang niet voldoende duidelijk is c.q. aanwezig is. In het geval APC Holland van mening is dat er geen recht op dekking bestaat, omdat er geen geschil aanwezig is of uw (financieel) belang niet aangetoond is en u van mening bent dat hiervan wel

Artikel 7. Wat wordt van u verwacht?

sprake is danwel dat uw (financieel) belang wel aanwezig is en u zich op het standpunt stelt dat u recht heb op dekking conform deze verzekering, dan dient u dit aan te tonen middels een rapportage van een externe deskundige. Hierin moet dan ten minste staan wat het geschil inhoudt, wie het geschil heeft veroorzaakt, waardoor het geschil is ontstaan en wat daarvan de (financiële) gevolgen zijn voor u. Indien uit het rapport duidelijk blijkt dat er sprake is van een geschil, dan zal APC Holland de redelijke(!) kosten van de externe deskundige vergoeden, welke u heeft ingeschakeld teneinde het rapport op te laten stellen. Blijkt uit het rapport echter dat er geen sprake is van een geschil waarvoor u bijstand nodig heeft, of dat u geen belang heeft, dan komen de kosten van deze externe deskundige voor uw eigen rekening.

Artikel 8. Beide partijen verzekerd bij APC Holland?

8.1 Tegenpartij ook verzekerd bij APC Holland

Het kan voorkomen dat uw tegenpartij ook verzekerd is bij APC Holland. In dat geval heeft u recht op een externe deskundige welke u zelf mag kiezen. Ook uw tegenpartij mag dit alsdan. Let wel dat alleen APC Holland deze externe deskundige mag inschakelen, dat wil zeggen de opdracht kan en mag geven. U mag deze dus niet zelf de opdracht geven.

Wanneer deze externe deskundige u bijstaat in een gerechtelijke of administratieve procedure, zullen zijn kosten vergoed worden tot maximaal het externe kostenmaximum.

8.2 Tegenpartij verzekerd op dezelfde verzekering?

Wanneer uw tegenpartij op dezelfde polis verzekerd is als u, dan heeft zowel u als uw tegenpartij recht op hulp door een externe deskundige naar keuze. Uitgangspunt is wel dat de juridisch deskundigen in opdracht van APC Holland de hulp verlenen. Ook hier heeft te gelden dat APC Holland de opdracht dient te verstrekken en niet u zelf.

Wanneer naast u zelf beide partijen die een geschil hebben, verzekerd zijn op uw verzekering, dan verleent APC Holland alleen hulp aan de partij die u aanwijst. Uitgangspunt is dat de interne rechtsbijstandverleners in opdracht van APC Holland de hulp verlenen.

Wanneer u informatie verstrekt over belanghebbende(n) bij deze verzekering, draag er dan zorg voor dat de juiste informatie wordt verstrekt en u toestemming heeft van die persoon om de informatie te delen.

Artikel 9. Premie

Voor de verzekering bent u kosten verschuldigd aan APC Holland. Deze kosten bestaan uit:

- A. Verzekeringspremie;
- B. Administratiekosten; en
- C. Assurantiebelasting.

9.1 Premiebetaling in geval van incasso door subagent

- A. De subagent neemt de premie op zich als eigen schuld aan APC Holland, op het moment dat deze volgens de verzekeringsovereenkomst is verschuldigd.
- B. Tenzij anders is of wordt overeengekomen, zal betaling van de premie door de subagent plaatsvinden door creditering van APC Holland in rekening-courant voor de door u verschuldigde premie.
- C. U dient de premie aan de subagent te voldoen. Ingeval de verzekering via een tweede subagent is gesloten en u aan deze tweede subagent heeft betaald, bent u door deze betaling tegenover de subagent gekweten, wanneer deze tweede subagent aan de eerste subagent de premie heeft betaald.
- D. Onverminderd de aansprakelijkheid van u tot betaling van de verschuldigde premie aan de subagent, zal de verzekering slechts van kracht zijn voor de termijn waarvoor de premie aan de subagent is betaald.
- E. Door het tot stand komen van de verzekering is de subagent door u onherroepelijk gemachtigd ons tussentijds van onze verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst te ontslaan indien u of, ingeval de verzekering via een tweede subagent is gesloten, deze tweede subagent nalaat de premie aan

Artikel 9. Premie

de subagent te voldoen. De subagent zal ons niet van onze verplichtingen ontslaan, zonder u vooraf schriftelijk van zijn voornemen in kennis te stellen.

9.2 Premiebetaling in geval van incasso door APC Holland

- A. U dient de premie, daaronder begrepen de kosten en de assurantiebelasting, vooruit te betalen op de premievervaldatum.
- B. Indien de aanvangspremie niet uiterlijk op de dertigste dag na ontvangst van het betalingsverzoek daartoe is betaald of geweigerd is te betalen, wordt zonder dat een nadere ingebrekestelling door APC Holland is vereist, geen dekking verleend ten aanzien van alle geschillen die nadien hebben plaatsgevonden.
- C. Indien u weigert de vervolgpremie te betalen, wordt geen dekking verleend ten aanzien van gebeurtenissen die nadien hebben plaatsgevonden.
- D. Indien u de vervolgpremie niet tijdig, dat wil zeggen binnen 30 dagen na premievervaldatum, heeft voldaan, wordt de dekking van de verzekering opgeschort met ingang van de dag volgend op die waarop de betaling uiterlijk binnen had moeten zijn als schriftelijk aangemaand en waarop betaling is uitgebleven.
- E. U blijft te allen tijde gehouden de premie te voldoen.
- F. Dekking wordt pas weer van kracht voor geschillen die ontstaan na de dag waarop hetgeen u verschuldigd bent, voor het geheel door APC Holland is ontvangen. In geval van overeengekomen termijnbetalingen, geldt dat de dekking eerst in kracht wordt hersteld nadat alle onbetaald gebleven termijnen zijn voldaan.
- G. Onder vervolgpremie wordt mede verstaan de premie die u bij stilzwijgende verlenging van de verzekering verschuldigd bent.
- H. Onder aanvangspremie wordt mede verstaan de premie die u in verband met een tussentijdse wijziging van de verzekering verschuldigd wordt.

9.3 Verzuim premiebetaling

Indien u verzuimt in uw verplichting (tijdig) uw premie te betalen, dan komen alle redelijke (buiten gerechtelijke) kosten ter verkrijging van het incassobedrag, voor uw rekening. In ieder geval bent u de incassokosten en wettelijke rente over de hoofdsom inclusief eventuele kosten aan derden verschuldigd, vanaf de eerste dag nadat de betalingstermijn is verstreken. Deze incassokosten worden berekend overeenkomstig de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het daarbij behorende Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Naast de (buitengerechtelijke) incassokosten welke u verschuldigd bent bij niet (tijdige) betaling van de premie, is APC Holland tevens gerechtigd vanaf het moment dat u in gebreke blijft en geen dekking meer wordt verleend, als omschreven in dit artikel onder 9.2, sub D, de resterende termijnpremies in één keer op te eisen, inclusief extra administratiekosten (welke als incassokosten conform de WIK berekend zullen worden) in rekening te brengen.

9.4 Aanpassing (van polisvoorwaarden)

APC Holland mag de verzekeringspremie jaarlijks verhogen, als de kosten stijgen. Deze stijging wordt berekend aan de hand van de consumentenprijsindex voor alle huishoudens, als vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Indien uw verzekering eindigt voordat de einddatum is bereikt, betaalt APC Holland u de premie terug over de periode waarin de verzekering niet meer van kracht is, onder voorbehoud dat er geen schade heeft plaatsgevonden in de periode tussen de ingangs- of prolongatiedatum en de royementsdatum. APC Holland houdt op de terugbetaling wel de administratiekosten in.

Geen premie wordt terugbetaald door APC Holland, als de verzekering eindigt omdat u aan APC Holland onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven.

Artikel 10. Hoe wordt met uw persoonlijke gegevens omgegaan?

Wanneer u een verzekering aanvraagt of APC Holland om hulp vraagt, beschikken wij over uw persoonlijke gegevens. Deze gegevens zal APC Holland gebruiken om:

1. De polis op te maken en verandering in de polis door te voeren;
2. Vast te stellen of u recht heeft op hulp en (eventueel) hulp te geven;
3. Fraude te voorkomen, alsmede te bestrijden.

Daarnaast kan APC Holland uw persoonlijke gegevens gebruiken voor:

4. Statistisch onderzoek;
5. Marketingactiviteiten van APC Holland en met haar samenwerkende partijen.

10.1 Contact

Wanneer u een geschil heeft, mag APC Holland alleen met u contact hebben over de afhandeling hiervan.

Post die aan u is gericht, wordt te allen tijde verzonden naar het door u opgegeven (e-mail)adres. APC Holland gaat er derhalve vanuit dat u bereikbaar bent op dit (e-mail)adres. Indien u verhuist of uw e-mailadres wijzigt, dient u dit zo spoedig mogelijk aan APC Holland mede te delen.

10.2 Contact met derden

Indien u de verzekering middels tussenkomst van een verzekeringsadviseur heeft afgesloten, dan mag APC Holland wel informatie over uw verzekering verstrekken aan uw verzekeringsadviseur, maar niet over de juridische hulp die u krijgt of vraagt.

Indien u wel wenst dat APC Holland uw verzekeringsadviseur informeert over de juridische hulp die u vraagt of krijgt, dan dient u APC Holland hiertoe aparte toestemming te verlenen, welke u verleent middels een machtiging. Voor ieder geschil dient deze machtiging opnieuw afgegeven te worden.

Ook indien u wenst dat een ander persoon geïnformeerd wordt over uw geschil, moet u hiertoe toestemming verlenen, welke u verleent met een machtiging. Voor ieder geschil dient deze machtiging opnieuw afgegeven te worden.

Artikel 11. Hoe wordt met uw persoonlijke gegevens omgegaan?

Het kan voorkomen dat u en de juridisch specialist (de interne rechtsbijstandverlener) het oneens zijn over de kans van slagen of inhoudelijke (verdere) behandeling van uw zaak. Zo kan het bijvoorbeeld voorkomen dat u een zaak door wilt zetten, terwijl de interne rechtsbijstandverlener het voortzetten van de zaak niet haalbaar acht. In dergelijke gevallen kunt u, nadat u met uw juridisch specialist hierover heeft gesproken en gezamenlijk niet tot een voor beide partijen tevreden resultaat komt, APC Holland schriftelijk (per post of per e-mail) vragen om de geschillenregeling toe te passen.

Wanneer APC Holland de geschillenregeling van toepassing verklaart, wordt uw zaak met zowel uw standpunt als het standpunt van de interne rechtsbijstandverlener, alsmede alle relevante informatie, voorgelegd aan een advocaat van uw keuze, voor een onafhankelijk advies. De kosten die gepaard gaan met het oordeel dat de advocaat dient te geven, zal APC Holland vergoeden, nadat zij daartoe opdracht heeft verstrekt aan de advocaat. APC Holland dient de opdracht aan de advocaat te geven, u kunt enkel de advocaat van uw keuze aanwijzen. Enkel de voor het uitbrengen van het oordeel noodzakelijke en redelijke kosten zullen worden vergoed door APC Holland.

Het advies dat de advocaat geeft, zal door APC Holland te allen tijde gevolg worden, het advies is derhalve bindend voor APC Holland en de rechtshulp zal door APC Holland worden voortgezet conform dit advies. Het advies verplicht APC Holland expliciet niet om de zaak over te dragen aan een externe deskundige, zoals een advocaat. Wel kan APC Holland er voor kiezen om de zaak over te dragen aan een externe deskundige. Wanneer APC Holland deze keuze maakt, zal de zaak echter nooit overgedragen (kunnen) worden aan de advocaat die het advies heeft uitgebracht, dan wel een kantoorgenoot van hem.

Indien u door de advocaat niet in het gelijk wordt gesteld of wanneer u niet wilt dat wij de zaak namens u voortzetten op basis van het oordeel van de advocaat, dan kunt u de zaak voortzetten voor eigen rekening en risico. Als u op het einde van de zaak geheel in het gelijk wordt gesteld in een gerechtelijke of administratieve procedure, zal APC Holland de door u gemaakte kosten voor rechtsbijstand alsnog

Artikel 11. Hoe wordt met uw persoonlijke gegevens omgegaan?

vergoeden. Ook hier heeft te gelden dat enkel de noodzakelijke en redelijke kosten voor vergoeding in aanmerking komen, tot maximaal het externe kostenmaximum.

Deze geschillenregeling ziet expliciet niet op het verschil van mening tussen u en een externe deskundige. Het bepaalde in artikel 4, onder 4.2 sub E, blijft onverkort van kracht.

Artikel 12. Klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de behandeling van uw geschil, dient u dit zo snel mogelijk te bespreken met uw juridisch specialist. Hij zal dan samen met u de mogelijkheden bekijken om de bezwaren weg te nemen. In het geval dat u een machtiging heeft getekend, raadpleeg dan in eerste instantie uw intermediair/tussenpersoon of adviseur.

Is de reactie op uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kunt u zich schriftelijk (of per e-mail) wenden tot:

APC Holland
Eisenhowerlaan 158a
2517 KP DEN HAAG
info@apcholland.nl

Tevens kunt u telefonisch contact opnemen met APC Holland onder telefoonnummer:
070 – 763 0 763.

APC Holland kan mogelijk uw klacht telefonisch afhandelen. Indien dit niet het geval is, zal APC Holland u binnen 5 werkdagen schriftelijk een bevestiging sturen waarin vermeld staat:

- Hoe uw klacht wordt afgehandeld;
- Wie uw klacht afhandelt; en
- Wat u eventueel moet ondernemen.

Uw klacht wordt altijd onderzocht door een gekwalificeerde medewerker van APC Holland.

Binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht, krijgt u een gedetailleerd antwoord van APC Holland. Indien blijkt dat de klacht niet binnen deze periode behandeld kan worden, zal APC Holland u een brief sturen waarin vermeld wordt binnen welke tijdsperiode u een antwoord mag verwachten.

Mocht u in de tussentijd, aldus gedurende de tijd dat uw klacht in behandeling is, vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de persoon wiens naam op de brief staat vermeld welke u van APC Holland ontvangt.

APC Holland kan uw klacht:

- Accepteren en u een vorm van schadevergoeding aanbieden, indien nodig; of
- Verwerpen op basis van onderbouwde redenen.

Indien u na de klachtafhandeling door APC Holland (nog) niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtbehandeling, kunt u zich schriftelijk (per post of per e-mail) wenden tot verzekeraars rechtstreeks via de wettelijke vertegenwoordiger van Lloyd's:

Lloyd's Netherlands Representative B.V.
Postbus 30196
3001 DD ROTTERDAM
lloydsbenelux@lloyds.com

Tevens kunt u telefonisch contact opnemen met Lloyd's Netherlands Representative onder telefoonnummer: 010 – 205 21 10.

Artikel 12. Klachtenregeling

Wanneer u ook na afhandeling van de klacht door Lloyd's nog niet tevreden bent over de uitkomst, kunt u zich in het uiterste geval wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid, www.kifid.nl):

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Telefonisch is het Kifid te bereiken onder telefoonnummer: 070 – 333 8 999.

Artikel 13. Fraude

Onder fraude wordt in het kader van deze verzekering verstaan, het bij de totstandkoming en/of uitvoering van de verzekering bewust geven van een onjuiste voorstelling van zaken, waarbij het doel is het onrechtmatig verkrijgen van een verzekeringsdekking of –uitkering, dan wel een service, dan wel het bewust meer trachten te verkrijgen dan waarvan op grond van de polis recht bestaat (bijvoorbeeld het opvoeren van kosten die niet zijn gemaakt of het schadebedrag groter maken dan het daadwerkelijk is).

Fraude heeft uiteindelijk tot gevolg, ook voor de eerlijke en betrouwbare verzekerden, dat er onnodige kosten worden gemaakt. Om zo min mogelijk onnodige kosten te maken, hanteert APC Holland een strikt fraudebeleid.

Bij vermoeden en/of constatering verzekeringsfraude zal APC Holland te allen tijde maatregelen nemen. Zo kan en zal APC Holland uw verzekering beëindigen en/of de hulp stopzetten. Ook kan APC Holland aangifte doen bij de politie en andere verzekeraars informeren over de fraude. Gemaakte kosten, zowel in het kader van de hulpverlening en/of uitkering krachtens deze verzekering die gegeven/gedaan is op basis van de frauduleuze handeling alsook eventuele kosten ten aanzien van het onderzoek naar de fraude, zal APC Holland op u trachten te verhalen. Indien APC Holland tot maatregelen overgaat, wordt u daaromtrent geïnformeerd.

Artikel 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze verzekering is het Nederlands recht van toepassing. Indien u APC Holland in rechte wilt betrekken, dient u dit te doen bij de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag.