

Toelichting ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren



Algemeen

Deze toelichting heeft u ontvangen bij de polis van uw ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren. In deze toelichting vindt u algemene informatie over uw verzekering. Als u de nieuwste polisvoorwaarden nog niet in uw bezit had, zijn deze ook bijgevoegd. Wij adviseren u deze toelichting en de polisvoorwaarden goed door te lezen.

Wat moet u doen?

Wilt u de gegevens op het polisblad goed controleren? Als uw gegevens niet kloppen, geef dit dan direct telefonisch aan ons door via 0900 0933 (10 cent per minuut).

Samenwerking met Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.

Voor de uitvoering van deze verzekering werkt ING Bank N.V. samen met Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. (verder: Nationale-Nederlanden). ING Bank N.V. is bemiddelaar bij de verkoop van de ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren. Nationale-Nederlanden is de risicodrager. De administratie van de verzekering en het incasseren van de premie gebeurt door Nationale-Nederlanden.

Vragen over uw polis

Heeft u vragen over uw polis of de voorwaarden? Of wilt u uw verzekering wijzigen? Kijk dan op ING.nl of bel 0900 0933 (10 cent per minuut). We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Vragen over de betaling van uw premie

Voor vragen en opmerkingen over het betalen van uw premie, belt u met Nationale-Nederlanden: 0318 66 20 54. Of u kunt een brief sturen naar:
Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.
Postbus 225
6710 DA Ede

Dekkingen

Op uw polisblad ziet u per dekking of u deze wel of niet heeft meeverzekerd. Deze dekkingen zijn allemaal uitbreidingen op de standaarddekking. Wat er onder de betreffende dekkingen valt, kunt u lezen in de polisvoorwaarden.

Heeft u vragen over wat de dekkingen inhouden? Neemt u dan contact op met de ING. Heeft u een concreet juridisch probleem, belt u dan het SRK.

Verzekeringstermijn en opzegrecht

De eerste verzekeringstermijn van uw verzekering loopt vanaf de ingangsdatum van de verzekering tot en met de eerste dag van dezelfde maand in het daarop volgende kalenderjaar. Na de eerste verzekeringstermijn verlengt Nationale-Nederlanden uw verzekering telkens met een jaar, zonder dat u hiervoor iets hoeft te doen. U wordt eenmalig over de verlenging van uw verzekering geïnformeerd.

U kunt uw verzekering schriftelijk (per e-mail of brief) opzeggen tegen het einde van de eerste verzekeringsstermijn. Daarna kunt u dit op elk gewenst moment doen.

Wat is de rol van SRK Rechtsbijstand?

SRK Rechtsbijstand (verder te noemen: het SRK) is een stichting die belast is met het uitvoeren van de rechtsbijstandverzekeringen van 12 verschillende verzekeringsmaatschappijen in Nederland. De afkorting 'SRK' staat voor Stichting Schaderegelingskantoor voor Rechtsbijstandverzekering.

Gegevens SRK

Het SRK is als volgt bereikbaar:
Bezoekadres: Bredewater 12, 2715 CA Zoetermeer
Postadres: Postbus 3020, 2700 LA Zoetermeer
Telefoon: 079 344 81 81
Fax: 079 342 79 90
Internet: www.srk.nl

Het SRK: een onafhankelijke schadebehandelaar

Als een verzekeraar naast rechtsbijstandverzekeringen ook andere verzekeringen verkoopt, moet op grond van de wet de schadebehandeling van de rechtsbijstandverzekeringen bij een juridisch volledig onafhankelijk schaderegelingsinstituut plaatsvinden. Voor Nationale-Nederlanden is dit het SRK. Hierdoor is een onafhankelijke afwikkeling van uw juridische claim gegarandeerd. Nationale-Nederlanden kan geen enkele invloed op die afwikkeling uitoefenen.

Een beroep doen op uw verzekering

Als u een beroep wilt doen op uw ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren, moet u rechtstreeks contact opnemen met het SRK. U kunt hiervoor tijdens kantooruren bellen met 079 344 81 81. Bij het Juridisch Service Centrum van het SRK kunt u met een deskundige medewerker uw juridisch probleem bespreken. Houd uw polis bij de hand, zodat u gelijk de juiste polisgegevens door kunt geven. U kunt uw zaak ook aanmelden via het internet. Hiervoor gaat u naar www.srk.nl. Wilt u uw zaak liever melden per e-mail, dan kunt u mailen naar nieuwemelding@srk.nl. Als u uw zaak per post wilt aanmelden, dan kunt u uw melding sturen naar postbus 3020, 2700 LA Zoetermeer. Stuur nooit originele stukken naar het SRK, maar alleen kopieën. Uiteraard houdt het SRK u tijdens de schadebehandeling op de hoogte van de stand van zaken.

Polisvoorwaarden

In de polisvoorwaarden is een aantal zaken opgenomen dat vaak vragen oproept. Daarom lichten wij dit graag aan u toe.

Gebeurtenis

Als u een zaak meldt, zal altijd eerst worden gekeken wat het tijdstip van de gebeurtenis is. Volgens de polisvoorwaarden is de gebeurtenis het eerste voorval dat aanleiding is voor een juridisch geschil. Een juridisch geschil begint op het moment dat voor het eerst een belangentegenstelling met de tegenpartij bestaat. Het tijdstip van de gebeurtenis mag niet liggen voor de ingangsdatum van de verzekering. Een voorbeeld. Op 1 januari laat u uw auto repareren. Op 15 januari blijkt dat de garage de reparatie niet goed heeft uitgevoerd. De garage wil de reparatie echter niet opnieuw doen. Op 1 februari sluit u de ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren af. De belangentegenstelling met de tegenpartij is dan ontstaan op 15 januari, de datum waarop u heeft gemerkt dat de reparatie niet goed was uitgevoerd. Omdat dit voor de ingangsdatum van de verzekering ligt, is er geen dekking voor dit geschil. Meer informatie over de 'gebeurtenis' vindt u in artikel 2 van de polisvoorwaarden.

Wachttermijn

Vanaf de ingangsdatum van de ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren begint een wachttermijn te lopen. Deze wachttermijn duurt drie maanden. In deze wachttermijn wordt, op een aantal uitzonderingen na, geen rechtsbijstand verleend. Een voorbeeld van zo'n uitzondering is wanneer u een verkeersongeluk krijgt in de wachttermijn: er zal dan wel dekking worden verleend. In artikel 4 van de polisvoorwaarden kunt u meer lezen over de wachttermijn en de uitzonderingen. Overigens geldt de wachttermijn ook wanneer u de dekking van de ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren uitbreidt. Bij geschillen die vallen binnen die nieuwe dekking, wordt de wachttermijn ook toegepast.

Let op! De wachttermijn heeft betrekking op het moment waarop de gebeurtenis feitelijk is voorgevallen, niet op het moment waarop u het geschil aanmeldt. Wachten met aanmelden tot na de wachttermijn, heeft dus geen zin.

Inschakelen van een advocaat: altijd in overleg met het SRK

Het SRK verleent in principe zelf de rechtsbijstand. Het SRK heeft een groot aantal juristen, waaronder advocaten, in dienst om u bij te staan. De overgrote meerderheid van de zaken kan worden afgehandeld zonder dat een advocaat noodzakelijk is. Soms is het echter op grond van de wet noodzakelijk om wel een advocaat in te schakelen. Het SRK neemt dan contact met u op. U heeft dan vrije advocaatkeuze. Dit houdt in dat u zelf een advocaat mag kiezen. Dit kan dus een advocaat in dienst van het SRK zijn, of een advocaat die niet bij het SRK in dienst is. Wanneer u kiest voor een advocaat die in dienst is van het SRK, zal er geen sprake zijn van beperkingen in de vergoeding van de kosten van de advocaat. Kiest u voor een advocaat die niet in dienst is van het SRK, dan kan er in bepaalde zaken sprake zijn van een maximale vergoeding (€ 20.000) van de kosten van die advocaat. Meer informatie over deze dekkingssombepaling vindt u in artikel 8 van de polisvoorwaarden.

Let op! Als u zonder overleg met het SRK een advocaat inschakelt, zullen de kosten daarvan in het geheel niet vergoed worden. Meer informatie over het inschakelen van advocaten kunt u lezen in artikel 20 van de polisvoorwaarden.

Telefonisch juridisch advies

Ook voordat er daadwerkelijk een geschil is, kunt u al behoefte hebben aan juridisch advies. Hiervoor kunt u gebruikmaken van de telefonische adviesservice van het SRK. Deze is te bereiken tijdens kantooruren via telefoonnummer 079 344 81 81. Deze service kunt u ook gebruiken voor veel zaken die niet onder de dekking van uw verzekering vallen. In artikel 6.5 van de polisvoorwaarden kunt u lezen in welke gevallen u gebruik kunt maken van de telefonische adviesservice.

Klachten

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. gaat zeer zorgvuldig te werk in alle contacten met haar relaties. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de gang van zaken. Neemt u in zo'n geval contact op met onze Klantenservice. Wanneer zij uw klacht niet naar tevredenheid kan oplossen, kunt u zich tot de directie wenden. In zo'n geval moet u uw klacht schriftelijk indienen bij:

Directie Nationale-Nederlanden Schadeverzekering
Maatschappij N.V.
Postbus 49996
1009 EX Amsterdam

Klachten over het SRK worden door het SRK behandeld. Meer informatie over de klachtenregeling van het SRK vindt u in artikel 38 van de polisvoorwaarden.

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., statutair gevestigd te Den Haag, handelsregister nr. 27023707, is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Neem voor informatie over het toezicht van de AFM op Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. contact op met de AFM (www.afm.nl).
