



## N.V. Univé Schade

### SPECIAAL REGLEMENT RECHTSHULPVERZEKERING MEDISCHE ZORG (MZ-1)

#### Uitsluitend van kracht in combinatie met het ALGEMEEN REGLEMENT.

INHOUDSOPGAVE	blz.		
<b>Inleiding:</b>	<b>2</b>	<b>13. Fraude</b>	<b>6</b>
<b>Basisregels voor de verzekering</b>	<b>2</b>	13.1 Wat is fraude?	6
		13.2 Wat zijn de gevolgen van fraude?	6
<b>1. U krijgt rechtshulp als particulier</b>	<b>2</b>	<b>14. Welke geschillen zijn gedekt?</b>	<b>6</b>
<b>2. Welke personen hebben recht op rechtshulp?</b>	<b>2</b>	14.1 Dekking	6
<b>3. U kunt rechtshulp krijgen als u betrokken raakt bij een geschil</b>	<b>2</b>	14.1.1 Geschillen met zorgverleners	6
3.1 Geschil en eigen belang verzekerde	2	14.1.2 Medische fouten	6
3.2 Voorzienbaar	2	14.1.3 Tuchtrect	6
3.3 Wachtijd	2	14.1.4 Letselschade	6
3.4 Minimaal financieel belang	2	14.2 Verzekerde kosten	6
3.5 Verhouding tussen belang en kosten	2	14.3 Uitzonderingen op de dekking	6
3.6 Invloed van andere verzekeringen	2	14.3.1 Geschil over uitleg of uitvoering	6
<b>4. Welke belangen worden gedekt?</b>	<b>2</b>	14.3.2 Geschil over het gevolg van handelen of nalaten	6
4.1 Als er meerdere belanghebbenden zijn	2		
4.2 Als er slechts gedeeltelijke dekking bestaat	2		
<b>5. Landen waarbinnen de verzekering geldt</b>	<b>2</b>		
<b>6. Hoe gaat een melding van een zaak in zijn werk?</b>	<b>2</b>		
6.1 Waar en hoe dient u een geschil aan te melden?	2		
6.2 Dekkingsbeoordeling	3		
6.3 Welke verplichtingen heeft u?	3		
6.4 Haalbaarheid	3		
6.5 Melding na einde verzekering	3		
<b>7. Advies voor korte juridische vragen</b>	<b>3</b>		
<b>8. Wie behandelt het geschil?</b>	<b>4</b>		
8.1 Uitgangspunt	4		
8.2 Opdracht aan advocaat of externe deskundige	4		
8.2.1 SUR geeft opdracht	4		
8.2.2 Opdracht aan één advocaat of externe deskundige	4		
8.2.3 Verdere acties of maatregelen	4		
8.2.4 Aansprakelijkheid advocaat of externe deskundige	4		
<b>9. Mediation</b>	<b>4</b>		
<b>10. De kosten van rechtshulp</b>	<b>4</b>		
10.1 Welke kosten zijn verzekerd?	4		
10.1.1 Eigen deskundigen	4		
10.1.2 Advocaat en externe deskundigen	4		
10.2 Expertisekosten	4		
10.3 Niet alle kosten zijn gedekt	5		
10.4 Kosten in geval van onvermogen	5		
<b>11. Klachten en verschil van mening</b>	<b>5</b>		
11.1 U heeft een klacht	5		
11.1.1 Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)	5		
11.2 U heeft een verschil van mening over de behandeling door SUR	5		
11.2.1 Onafhankelijk bindend adviseur	5		
11.2.2 Verdere behandeling na bindend advies	5		
11.2.3 Verschil van mening over behandeling door advocaat of externe deskundige	5		
<b>12. Aanvang en einde van de verzekering</b>	<b>5</b>		
12.1 Aanvang aanspraak op rechtshulp	5		
12.2 Einde verzekering bij verblijf buitenland	6		

**Inleiding**

Dit Speciaal Reglement Rechtshulpverzekering Medische Zorg beschrijft in welke gevallen u aanspraak op rechtshulp kunt maken en op welke manier de rechtshulp wordt uitgevoerd. In het Algemeen Reglement vindt u daarnaast de voor alle schadeverzekeringen geldende regels.

De uitvoering van deze rechtshulpverzekering is door Univé overgedragen aan de Stichting Univé Rechtshulp (SUR). SUR is een onafhankelijke instelling en verantwoordelijk voor het verlenen van de rechtshulp.

Waar in dit reglement wordt gesproken over 'u' wordt daarmee steeds bedoeld 'u als verzekerde' tenzij dat anders wordt aangegeven.

**Dekking**

Er bestaat alleen dekking voor geschillen die uitdrukkelijk zijn benoemd of omschreven en voor geschillen die niet zijn uitgesloten.

**Basisregels Rechtshulpverzekering Medische Zorg****Artikel 1 U krijgt rechtshulp als particulier**

De verzekering houdt in dat SUR uw persoonlijke belangen behartigt als u als particulier rechtshulp nodig heeft. Dat betekent dat uw belangen geen verband mogen houden met (zelfstandig) beroeps- of bedrijfsmatig handelen, het exploiteren van zaken of rechten of het verwerven van inkomsten anders dan in loondienst, tenzij in de polis anders is overeengekomen.

**Artikel 2 Welke personen hebben recht op rechtshulp?**

De op het polisblad genoemde verzekerden.

**Artikel 3 U kunt rechtshulp krijgen als u betrokken raakt bij een geschil****3.1 Geschil en eigen belang verzekerde**

Tijdens de duur van deze verzekering kunt u aanspraak maken op rechtshulp wanneer u zelf partij wordt in een geschil als gevolg van een (feitelijke) ontwikkeling die bij het afsluiten van de verzekering niet (te) voorzien was.

In de zin van de rechtshulpverzekering is sprake van een geschil wanneer u met een andere partij een verschil van mening heeft over een juridisch onderwerp en u daar gezamenlijk niet uitkomt. Het moet dan gaan over uw rechten en verplichtingen of over mogelijke juridische gevolgen voor u.

Het gaat er om dat u door het geschil in uw eigen belang geraakt wordt.  
Voor de uitleg van deze bepaling is artikel 3.2 mede bepalend.

Als één geschil wordt aangemerkt een samenhangend geheel van voorvallen die ontstaan uit een en dezelfde oorzaak of aanleiding.

Als u rechtshulp vraagt voor een schade die u is toegebracht, dan bestaat alleen aanspraak op rechtshulp als die schade is ontstaan na de ingangsdatum van de verzekering. De aanspraak op rechtshulp eindigt in alle gevallen zodra de verzekering eindigt, met uitzondering van een al in behandeling genomen geschil.

**3.2 Voorzienbaar**

Net als voor alle andere verzekeringen kunnen ook voor de Rechtshulpverzekering Medische Zorg alleen voorvallen voor dekking in aanmerking komen, als de (feitelijke) ontwikkeling die tot een geschil heeft geleid onzeker en niet voorzienbaar was op het moment van sluiten van de verzekering. Dat betekent dat u geen aanspraak op rechtshulp heeft als u redelijkerwijs het besef kon hebben dat er iets zou kunnen gebeuren dat voor u tot een geschil zou kunnen leiden. Daarbij is niet bepalend dat u op dat moment nog niet precies de aard van het geschil kon voorzien maar wel dat op dat moment het geschil in de kiem al aanwezig was.

Als een geschil vooraf is gegaan door verschillende met elkaar samenhangende voorvallen, dan moet het eerste voorval uit de reeks binnen de looptijd van de verzekering vallen.

Deze bepaling geeft aan dat alleen nieuwe geschillen onder de verzekering vallen. Dat houdt ook in dat geschillen die voortvloeien uit een voor de ingangsdatum van deze verzekering ontstane of al ingediende klacht over medische fouten of handelingen van zorgverleners, niet gedekt zijn.

**3.3 Wachtijd**

Er geldt geen wachtijd.

**3.4 Minimaal financieel belang**

Om voor rechtshulp in aanmerking te komen, moet de zaak een minimaal belang hebben van € 100,-. Bepalend daarbij is alleen de hoofdsom waar het geschil over gaat. Eventuele rente en kosten worden voor de vaststelling van het belang niet meegerekend.

**3.5 Verhouding tussen belang en kosten**

Als de kosten van de behandeling van een zaak niet in redelijke verhouding staan tot het (financiële) belang dat u als verzekerde bij een behandeling heeft, dan kan SUR besluiten om de zaak niet inhoudelijk te behandelen maar u daarvoor in de plaats schadeloos te stellen tot een bedrag van maximaal de hoofdsom. De verplichting tot (verdere) verlening van rechtshulp komt daarmee te vervallen.

**3.6 Invloed van andere verzekeringen**

Als het geschil ook gedekt is op grond van een andere (rechtshulp)verzekering dan gaat deze andere verzekering voor, ongeacht het stadium waarin de zaak zich bevindt.

**Artikel 4 Welke belangen worden gedekt****4.1 Als er meerdere belanghebbenden zijn**

In bepaalde gevallen kan het voorkomen dat u samen met andere belanghebbenden een juridische actie nodig heeft. SUR betaalt dan uw aandeel in de kosten van rechtshulp, in die zin dat SUR uw kosten zal vergoeden in verhouding tot het aantal belanghebbenden, ongeacht hun concrete deelname aan de actie.

**4.2 Als er slechts gedeeltelijke dekking bestaat**

Het kan ook voorkomen dat een geschil maar voor een gedeelte gedekt is. In dat geval betaalt SUR alleen de kosten van rechtshulp voor het gedekte gedeelte.

**Artikel 5 Landen waarbinnen de verzekering geldt**

Voor de geschillen als bedoeld in deze verzekering wordt rechtshulp geboden in Nederland voor zover het Nederlands recht van toepassing is en de Nederlandse rechter bevoegd is om over het geschil te beslissen.

Er wordt ook rechtshulp geboden binnen de Europese Unie, mits de medische behandeling gebeurt op indicatie van Univé Zorg of de medische behandeling noodzakelijk is als gevolg van een ongeval in een van de landen van de Europese Unie. In dat geval is nodig dat het geschil behandeld kan worden naar het recht van het betreffende land van de Europese Unie en de rechter van dat land bevoegd is om over het geschil te beslissen.

Ook de vergoeding van kosten van de tenuitvoerlegging van een vonnis is afhankelijk van het verzekerde verzekeringsgebied.

**Artikel 6 Hoe gaat een melding van een zaak in zijn werk?****6.1 Waar en hoe dient u een geschil aan te melden?**

Als u met een juridisch geschil te maken krijgt, moet u dit zo spoedig mogelijk bij SUR aanmelden. U kunt daarvoor zo nodig ook contact opnemen met het Univé-kantoor waar u uw verzekering heeft ondergebracht.

Als u een verzoek om rechtshulp wilt aanmelden, dient u dat wel schriftelijk te doen. Dat kan per post, maar ook per e-mail of fax, bij voorkeur door gebruik te maken van een meldingsformulier waarop de voor SUR relevante informatie gevraagd wordt. De manieren waarop u een geschil aanmeldt staan ook omschreven op de site [www.sur.nl](http://www.sur.nl). Hier vindt u ook het meldingsformulier.

U kunt een geschil bij SUR op de volgende manieren aanmelden, onder vermelding van uw polisnummer:

**Schriftelijk:** Postbus 557  
9400 AN ASSEN

**E-mail:** info@sur.nl of www.sur.nl via button 'uw melding'

**Fax:** (0592) 382 598

Voor eenmaal aangemelde en in behandeling genomen zaken, kunt u het e-mail adres en/of faxnummer gebruiken dat op de aan u gerichte brieven wordt genoemd.

## 6.2 Dekkingsbeoordeling

Zodra uw verzoek om rechtshulp door SUR ontvangen wordt, zal eerst beoordeeld worden of uw verzoek onder de dekking van de verzekering valt. U ontvangt binnen 2 werkdagen, of zo spoedig mogelijk, bericht.

## 6.3 Welke verplichtingen heeft u?

Voor de beoordeling en behandeling bent u verplicht om volledige medewerking te verlenen en alles na te laten wat de belangen van SUR kan schaden. U heeft de volgende verplichtingen:

- a. u dient het geschil zo spoedig mogelijk schriftelijk te melden;  
Alleen in dat geval kan SUR tijdig de behandeling starten en tijdig bepalen welke acties nodig zijn. Als het geschil te laat wordt gemeld, kan dat de behandeling van de zaak moeilijker of kostbaarder maken.

Er is in ieder geval sprake van een te late melding als SUR niet meer in staat is zelf rechtshulp te verlenen of een minnelijke regeling niet meer, of alleen tegen hogere kosten, mogelijk is.

- b. u moet alle relevante en juiste feiten (gegevens of documenten) aan SUR verstrekken;  
SUR heeft die informatie nodig om vast te stellen wie kan worden aangesproken, wat de oorzaak van het geschil is en of u schade heeft. Met andere woorden, of er gronden zijn voor een juridische actie.  
Als u onvoldoende gegevens aanlevert dan kan er twijfel zijn of het voorval voor u een geschil oplevert of aanleiding geeft tot het nemen van juridische acties. In dat geval kan SUR u vragen om de ontbrekende feiten aan te leveren.  
Dat kan desnoods met behulp van een deskundigenrapport. In dat geval moet u samen met SUR de deskundige kiezen en de opdracht formuleren. Dit rapport moet in eerste instantie door u betaald worden.  
Het rapport zal in ieder geval uitsluitend moeten geven over de veroorzaker, de oorzaak en de gevolgen van het probleem (de schade). Als dat zo is en het rapport biedt grond voor een juridische actie, dan neemt SUR de zaak in behandeling.  
Ook de redelijk gemaakte kosten van het rapport zal SUR dan aan u vergoeden. Deze kosten zijn onderdeel van de verzekerde som als bedoeld in artikel 10.

### Wat doet SUR voor u bij een medisch geschil?

Op basis van de feiten en gegevens stelt SUR vast of er voldoende medische gronden zijn voor een juridische actie. In de praktijk houdt dit in dat SUR voor u de aanvraag van het medische dossier verzorgt. Daarna legt SUR het dossier voor aan haar medisch adviseur ter beoordeling van de vragen wie de veroorzaker is, wat de oorzaak is en wat de gevolgen daarvan zijn. Als wordt vastgesteld dat er voldoende medische gronden zijn, dan zal SUR de haalbaarheid en de juridische aanpak vaststellen.

Als dit niet kan worden vastgesteld, dan zal SUR uw verzoek niet verder behandelen. U heeft de mogelijkheid om na overleg met SUR zelf alsnog een rapport door een medisch deskundige te laten maken waaruit wel blijkt dat er medische gronden zijn. De kosten hiervan moet u, zoals ook in artikel 6.3 sub b staat, in eerste instantie zelf betalen.

Aan de verzekering kunnen geen rechten (meer) ontleend worden als u de bovenstaande verplichtingen niet bent nagekomen en daardoor de redelijke belangen van SUR geschaad zijn.

De belangen van SUR kunnen benadeeld of geschaad worden doordat:

- extra kosten gemaakt moeten worden, of
- door de niet-nakoming de zaak spoedeisend is geworden, of
- een oplossing buiten een procedure om niet (meer) mogelijk is of alleen tegen hogere kosten. De belangen kunnen ook geschaad zijn doordat u SUR niet in staat stelt op een juiste wijze rechtshulp te verlenen.

- c. u werkt volledig mee aan de behandeling van de zaak;  
d. u volgt de aanwijzingen van SUR of een externe deskundige;  
e. u benadert alleen in overleg en met toestemming van SUR of de externe deskundige de andere partij;  
f. u geeft de zaak niet aan iemand anders in behandeling zonder toestemming van SUR;

In artikel 8.2.1 wordt bepaald dat alleen SUR de opdracht aan derden verstrekt.

- g. u bent verplicht om bij melding van de zaak aan SUR te melden of u ook bij een andere verzekeraar aanspraak op rechtshulp kunt maken.

Als aan de onder c t/m g genoemde verplichtingen niet wordt voldaan, zal SUR de behandeling van het geschil staken. Het is mogelijk dat SUR de in het kader van een behandeling gemaakte kosten ook op u verhaalt.

De door u gemaakte kosten aan de onder f. bedoelde derde worden niet door SUR vergoed.

## 6.4. Haalbaarheid

De juridisch deskundige van SUR overlegt met u over de juridische aanpak van de zaak. Daarbij wordt ook overwogen of er (nog) een redelijke kans bestaat om het door u gewenste resultaat te bereiken. Als daar volgens de juridisch deskundige van SUR geen sprake (meer) van is, dan zal geen rechtshulp meer verleend worden.

## 6.5. Melding na einde verzekering

U heeft tot maximaal 3 (drie) maanden na einde van de verzekering de mogelijkheid om een geschil aan te melden, voor zover het een geschil betreft dat is ontstaan voor de einddatum en na de ingangsdatum van de verzekering.

## Artikel 7 Advies voor korte juridische vragen

Het kan voorkomen dat u nog geen concreet geschil heeft maar wel al behoefte heeft aan een kort advies over uw juridische positie, rechten en verplichtingen. Ook in dat geval kunt u, als het gaat om een geschil dat naar zijn aard aanspraak geeft op rechtshulp, tijdens de duur van deze verzekering bij SUR terecht met uw vraag. SUR toetst uw positie aan de Nederlandse regelgeving op basis van de door u te geven feiten en omstandigheden, en beoordeelt welke stappen door u het beste gezet kunnen worden. Het kan zijn dat uw vraag heel goed telefonisch gesteld kan worden. U kunt dan telefonisch contact opnemen met het Adviescentrum van SUR. Het telefonisch advies kan noodzakelijkerwijs slechts gegeven worden op basis van de telefonisch uit te wisselen gegevens, zodat het advies steeds onder voorbehoud van volledigheid en juistheid van de feitelijke gegevens wordt gegeven.

U kunt uw vraag natuurlijk ook schriftelijk stellen. In dat geval verdiend het de voorkeur deze per e-mail te stellen (mijnvraag@sur.nl). SUR zal in dat geval binnen 1 werkdag uw vraag telefonisch beantwoorden op het door u (in uw e-mail) opgegeven telefoonnummer. Als het voor de beantwoording gewenst is dat er schriftelijke bijlagen bij uw vraag gevoegd worden, dan kunt u in overleg met onze juridisch deskundige afspreken dat uw vraag per post of fax ingediend wordt onder toezending van kopieën van de relevante stukken.

U kunt uw vraag aan SUR op de volgende manieren stellen, meld of vermeld altijd uw polisnummer:

**Telefoon:** (0592) 382 500  
**E-mail:** mijnvraag@sur.nl  
**Schriftelijk:** Stichting Univé Rechtshulp  
 t.a.v. Adviescentrum  
 Postbus 557  
 9400 AN ASSEN  
**Fax:** (0592) 382 598

## Artikel 8 Wie behandelt het geschil?

### 8.1 Uitgangspunt

Als uw verzoek in behandeling wordt genomen, wordt de rechtshulp verleend door een juridische deskundige van SUR. Deze deskundige treedt namens u op in correspondentie en onderhandelingen. Indien nodig wordt u ook in een gerechtelijke procedure bijgestaan.

De behandelaar van SUR neemt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 5 werkdagen, schriftelijk of telefonisch contact met u op.

### 8.2 Opdracht aan advocaat of externe deskundige

#### 8.2.1 SUR geeft opdracht

Als het door de aard van de zaak noodzakelijk is dat een procedure gevoerd moet worden waarvoor vertegenwoordiging door een advocaat (procureur) verplicht is, dan draagt SUR er zorg voor dat deze daartoe opdracht krijgt. In dat geval bent u vrij te kiezen welke advocaat u wenst.

In de praktijk zal daar alleen sprake van zijn als op grond van de wet voor de betreffende procedure vertegenwoordiging door een advocaat (procureur) verplicht is.

U bent ook vrij te kiezen welke advocaat u wenst indien zowel u als de andere partij in hetzelfde geschil voor rechtshulp van SUR in aanmerking komen.

SUR heeft een landelijk netwerk van kwalitatief goede advocatenkantoren en andere externe deskundigen. Als de behandeling niet door SUR gedaan kan worden, kunt u steeds gebruik maken van dat netwerk.

De advocaat of externe deskundige wordt steeds door SUR namens u ingeschakeld. Er kan alleen opdracht gegeven worden aan een advocaat of een externe deskundige die bevoegd is om in een procedure in het betreffende land op te treden.

De kosten van zo'n procedure worden door SUR vergoed op basis van artikel 10. SUR heeft er dan ook belang bij om zicht te houden op het verloop van de kosten. U dient in beginsel zelf SUR op de hoogte te houden van de inhoud en voortgang van de behandeling. SUR kan ook de advocaat of externe deskundige vragen om SUR daarvan op de hoogte te houden. Als u daar prijs op stelt, zal SUR u bij de bevestiging van de te verstrekken opdracht vragen om de advocaat of externe deskundige daartoe te machtigen.

Als u zich zonder toestemming van SUR tot een advocaat of (juridisch)deskundige wendt, kunt u geen aanspraak maken op vergoeding van de kosten (zie ook artikel 6.4).

#### 8.2.2 Opdracht aan één advocaat of externe deskundige

SUR geeft in een zaak voor het verlenen of voortzetten van rechtshulp niet meer dan één opdracht aan een advocaat of externe deskundige. Dat houdt in dat als SUR eenmaal een advocaat of externe deskundige heeft ingeschakeld, SUR niet verplicht is nadien nog een andere advocaat of externe deskundige de zaak te laten behandelen. Een dergelijke verplichting bestaat ook niet voor een voortgezette behandeling door juridisch deskundigen van SUR.

Alleen als de deskundige door SUR is gekozen en een verdere behandeling door deze deskundige in redelijkheid niet van u verlangd kan worden, kan SUR er voor kiezen om de behandeling aan een tweede advocaat of deskundige over

te dragen en de kosten daarvan te vergoeden tot het in artikel 10 bedoelde maximumbedrag.

#### 8.2.3 Verdere acties of maatregelen

Als de advocaat of externe deskundige het wenselijk vindt om naast de opdracht van SUR maatregelen of rechtsmiddelen in te zetten of andere deskundigen in te schakelen, dan zal de deskundige daar vooraf toestemming van SUR voor nodig hebben. SUR is niet verplicht om zonder voorafgaande toestemming gemaakte kosten te vergoeden.

#### 8.2.4 Aansprakelijkheid advocaat of externe deskundige

SUR is niet aansprakelijk voor schade door -of in verband met de behandeling door derden, waaronder advocaten en externe deskundigen.

## Artikel 9 Mediation

Een geschil kan soms worden opgelost door middel van mediation (dit is een vorm van bemiddeling). Als naar de mening van SUR uw geschil zich daarvoor leent, kan in overleg met SUR een mediator, mits die is aangesloten bij het Nederlands Mediation Instituut (NMI), worden ingeschakeld.

De dekking omvat een vergoeding van uw aandeel in de kosten met een maximum van € 2.000,- voor één mediator. Dit maximum wordt door SUR verhoogd naar maximaal € 3.000,- als u de mediation beëindigt met een vaststellingsovereenkomst.

## Artikel 10 De kosten van rechtshulp

### 10.1 Welke kosten zijn verzekerd

#### 10.1.1 Eigen deskundigen

Alle kosten van rechtshulp door de eigen juridische deskundigen van SUR zijn tot een onbeperkt bedrag gedekt. We noemen dit de interne behandeling.

#### 10.1.2 Advocaat en externe deskundigen

Als een aangemelde zaak behandeld dient te worden door een advocaat of externe deskundige, dan vergoedt SUR de volgende kosten per gebeurtenis, tot de in artikel 14.2 genoemde bedragen:

- de kosten van een in opdracht van SUR ingeschakelde advocaat of externe deskundige en de door deze in overleg met SUR genomen maatregelen, voor zover deze kosten als normaal en gebruikelijk zijn te beschouwen;
- de kosten van andere externe deskundigen die SUR namens u heeft ingeschakeld;
- de kosten van getuigen, als de rechter heeft bepaald dat deze door u betaald moeten worden;
- de proceskosten van de wederpartij, voor zover in een onherroepelijke uitspraak is bepaald dat deze kosten voor uw rekening komen;
- de kosten van het ten uitvoer leggen van een onherroepelijke uitspraak gedurende maximaal 5 jaren na de uitspraak;
- de noodzakelijke reis- en verblijfkosten van u als verzekerde als deze in overleg met SUR zijn gemaakt en als een rechter van een buitenlandse rechterlijke instantie wenst dat u persoonlijk verschijnt;

De rechtshulp op basis van deze verzekering eindigt zodra het in artikel 14.2 genoemde maximumbedrag bereikt is.

### 10.2 Expertisekosten

Het kan noodzakelijk zijn om tijdens de behandeling een expertiserapport te laten uitbrengen. SUR zal in dat geval namens u de opdracht verstrekken. De kosten komen voor rekening van SUR. Als u het niet eens bent met het rapport dan kunt u voor eigen rekening een tweede expert een rapport laten opmaken. SUR zal de kosten daarvan aan u vergoeden als:

- de keuze van de expert en de formulering van de opdracht in overleg met SUR heeft plaatsgevonden en
- volgens SUR met het tweede rapport een beter resultaat in de zaak kan worden behaald.

In zaken over medische handelingen is het vaak noodzakelijk dat een medisch expert een deskundig oordeel geeft. SUR zal in dat geval een oordeel vragen aan de medisch adviseur van SUR.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
W [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
T 0900-3552248 of 0900- fklacht

### 10.3 Niet alle kosten zijn gedekt

Een aantal kosten wordt niet op basis van de rechtshulpverzekering vergoed:

- De buitengerechtigde kosten die de wederpartij op u verhaalt. Dat zijn de kosten die de wederpartij heeft gemaakt voor de inning van een vordering; deze worden bijvoorbeeld ook incassokosten of invorderingskosten genoemd;
- De kosten die u op basis van een overeenkomst of wettelijke bepaling op een andere partij kunt verhalen of op een andere wijze vergoed kunt krijgen; daarbij kunt u denken aan de kosten die u van de Staat vergoed kunt krijgen nadat u van een strafrechtelijke vervolging bent vrijgesproken, ontslagen van vervolging of de zaak geseponeerd is;
- Boetes, geldstraffen en dwangsommen die u zijn opgelegd;
- De BTW, voor zover u die kunt verrekenen met af te dragen BTW-bedragen.

### 10.4 Kosten in geval van onvermogen

SUR kan u aanbieden om de schade die u lijdt door een onrechtmatige daad van een andere partij te vergoeden. SUR kan tot een maximum van € 1.000,- per gebeurtenis de schade vergoeden. Dat zal SUR alleen doen als de schade op de andere partij niet te verhalen is omdat die partij financieel niet in staat is de schade te vergoeden en u de schade niet op een andere manier vergoed kunt krijgen.

Daarbij kunt u denken aan het indienen van uw schade bij een aansprakelijkheidsverzekeraar.

## Artikel 11 Klachten en verschil van mening

Het is mogelijk dat u het niet eens bent met de behandeling van uw zaak. Dat kan leiden tot een klacht dan wel een verschil van mening over de te nemen juridische stappen.

Van een klacht is sprake als u niet tevreden bent over de werkwijze van of bejegening door SUR of haar medewerkers of over de uitleg of uitvoering van deze polisvoorwaarden.

Van een verschil van mening is sprake als u het niet eens bent met de beoordeling van de juridische haalbaarheid of de juridische aanpak van uw zaak (de inhoudelijke behandeling) door SUR of haar medewerkers. Als u van mening verschilt over de uitleg of uitvoering van deze polisvoorwaarden, dan kunt u dat geschil niet met een verzoek om rechtshulp in behandeling laten nemen.

### 11.1 U heeft een klacht

Als u ondanks de inspanningen van SUR niet tevreden bent, kunt u een klacht indienen. Op de website [www.sur.nl](http://www.sur.nl) kunt u meer lezen over onze klachtenprocedure. U kunt ook (telefonisch) een klachtenbrochure opvragen.

U kunt geen klacht indienen over de behandeling van de door u zelf gekozen advocaat of externe deskundige.

#### 11.1.1 Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Bent u het niet eens met een beslissing van het klachtenorgaan van SUR, dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Tot het instituut behoren de Ombudsman Schadeverzekering en de Geschillencommissie. Voor verdere informatie over de wijze van indienen en de procedure van een klacht, kunt u terecht bij het Klachteninstituut (zie onder).

SUR zal het Klachteninstituut voorzien van het complete dossier en vanzelfsprekend volledig meewerken aan het onderzoek.

### 11.2 U heeft een verschil van mening over de behandeling door SUR

Als uw onvrede gaat over de beoordeling van de juridische haalbaarheid of de juridische aanpak van uw zaak door SUR en u komt er met de juridisch deskundige van SUR niet uit, dan kunt u een beroep doen op de hieronder omschreven regeling. Deze regeling wil op een goede en zorgvuldige wijze het meningsverschil oplossen en uw belangen daarbij bewaken.

Naast het oordeel over de juridische haalbaarheid is in medische zaken ook van belang of de juistheid van het handelen medisch kan worden vastgesteld. In dit artikel wordt de juistheid van het medisch handelen niet bedoeld. Artikel 10.2 kent wel een regeling om dat medische oordeel te toetsen.

#### 11.2.1 Onafhankelijk bindend adviseur

Om voornoemde reden geeft deze regeling u de mogelijkheid om het meningsverschil voor te leggen aan een door SUR en u in overleg aan te wijzen onafhankelijke adviseur (dat zal meestal een advocaat zijn). SUR draagt zorg voor de opdracht en het toezenden van het volledige aan SUR bekende dossier aan deze bindend adviseur.

De adviseur baseert zijn oordeel op dat dossier en zal gemotiveerd en bindend over het meningsverschil beslissen. De kosten van het inschakelen van de adviseur worden door SUR betaald.

#### 11.2.2 Verdere behandeling na bindend advies

Als de onafhankelijk adviseur het in hoofdlijnen met SUR eens is dan zal SUR ook de zaak op de door SUR geadviseerde wijze verder behandelen. Het staat u wel vrij om alsnog zelf en op eigen kosten de zaak aan een andere externe deskundige over te dragen. Als die andere externe deskundige dan toch het door u in het begin beoogde resultaat behaalt, dan betaalt SUR aan u alsnog de verzekerde kosten van rechtshulp.

Als de onafhankelijk adviseur het in hoofdlijnen met u eens is, staat het u vrij om de verdere behandeling van de zaak, maar dan wel met in achtname van het bindend oordeel, te laten uitvoeren door een andere externe deskundige. Die externe deskundige mag geen relatie of banden hebben met de adviseur die bindend over het meningsverschil geoordeeld heeft. De kosten van deze behandeling worden door SUR vergoed.

#### 11.2.3 Verschil van mening over behandeling door advocaat of externe deskundige

De in dit artikel omschreven regeling geldt niet als uw zaak in behandeling is bij een door u zelf gekozen advocaat of externe deskundige. Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw zaak door die advocaat of externe deskundige dan zal SUR proberen daarin bemiddelend op te treden. Bijvoorbeeld door te proberen of een andere advocaat of deskundige van hetzelfde kantoor de zaak kan overnemen. Als dat niet mogelijk of niet wenselijk is, dan staat het u vrij om de zaak te laten voortzetten door een andere advocaat. De kosten daarvan dient u zelf te betalen. Bereikt u uiteindelijk toch het door u in het begin beoogde resultaat, dan vergoedt SUR de redelijke kosten van rechtshulp alsnog aan u.

## Artikel 12 Aanvang en einde van de verzekering

### 12.1 Aanvang aanspraak op rechtshulp

De aanspraak op rechtshulp gaat in op het moment dat de verzekeraar uw aanvraag heeft geaccepteerd. Dat gebeurt

door toezending van de polis of als de verzekeraar uitdrukkelijk de ingangsdatum heeft bevestigd.

## 12.2 Einde verzekering bij verblijf buitenland

De verzekering eindigt tussentijds vanaf de dag dat u geen woonadres meer in Nederland heeft of zodra u uit Nederland vertrekt voor een verblijf van langer dan 6 maanden in het buitenland.

## Artikel 13 Fraude

### 13.1 Wat is fraude

In het Algemeen Reglement is onder 'Betekenis van de begrippen' een definitie van fraude opgenomen. Meer specifiek voor de Rechtshulpverzekering Medische Zorg houdt dat in dat er sprake is van fraude als u door het verstrekken van onjuiste informatie of het achterwege laten van relevante informatie, of op een andere wijze, opzettelijk probeert rechtshulp van SUR te verkrijgen terwijl u daar geen aanspraak op zou kunnen maken. Van fraude kan ook sprake zijn als u de rechtshulpverzekering wilt gebruiken om anderen dan SUR te benadelen of te bedriegen.

### 13.2 Wat zijn de gevolgen van fraude

Als fraude geconstateerd wordt, eindigt het verlenen van rechtshulp en kan SUR de verzekeraar informeren. De verzekeraar kan vervolgens de mogelijkheden als beschreven in het Algemeen Reglement toepassen.

## Artikel 14 Welke geschillen zijn gedekt?

### 14.1 Dekking

U heeft, tenzij dit in de voorgaande Basisregels anders is bepaald, als particulier aanspraak op rechtshulp bij:

#### 14.1.1 geschillen met erkende zorginstellingen en zorgverleners over medische behandelingsovereenkomsten;

Een zorginstelling of zorgverlener is voor deze regeling erkend als deze in uw zorgverzekering behoort tot de groep van zorgverleners waarvan de behandeling vergoed wordt. In Nederland houdt dat in dat de zorgverlener dient te vallen onder de reikwijdte van de Kwaliteitswet Zorginstellingen, de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en/of de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG). In de praktijk zal dat veelal ook betekenen dat de zorgverlener staat geregistreerd bij een landelijk erkende beroepsgroep of bureau. Voor buitenlandse zorgverleners is vereist dat de registratie en/of de beroepsgroep onder toezicht staat van de overheid van het land van vestiging.

Ook de geschillen die gebaseerd zijn op de WGBO of Wet BIG vallen dus onder de dekking.

#### 14.1.2 het verhalen van letselschade als gevolg van medische fouten door een in 14.1.1 bedoelde partij;

Dat kan inhouden dat een dergelijke partij tegenover u een onrechtmatige daad heeft gepleegd en schadelijkt is. In dat geval kan de door u geleden materiele en immateriële schade verhaald worden op een aansprakelijke partij.

#### 14.1.3 tuchtzaken tegen een zorginstelling of zorgverlener over een medische behandeling;

#### 14.1.4 de door u geleden letselschade die iemand u toebrengt, al of niet ontstaan als gevolg van een verkeersongeval.

U kunt daarbij denken aan letselschade veroorzaakt door verkeers- en arbeidsongevallen of een gebrekkig product (productaansprakelijkheid).

### 14.2 Verzekerde kosten

Als uw zaak volgens SUR door een advocaat of externe deskundige moet worden behandeld, dan worden de kosten zoals bedoeld in artikel 10.1 zonder maximum vergoed, als u gebruik maakt van het advocatennetwerk van SUR. Als u gebruik maakt van een advocaat of andere externe deskundige van uw eigen keuze, dan worden de kosten tot een maximum van € 50.000,- vergoed.

### 14.3 Uitzonderingen op de dekking

De geschillen die niet benoemd zijn, blijven buiten de dekking. Daarnaast worden ter verduidelijking een aantal geschillen expliciet genoemd die buiten de dekking van de Rechtshulpverzekering Medische Zorg blijven. Er bestaat geen aanspraak op rechtshulp als het gaat om:

#### 14.3.1 een geschil over de uitleg of uitvoering van deze rechtshulpverzekering;

#### 14.3.2 een geschil dat het (beoogde of voorspelbare) gevolg is van uw handelen of nalaten.