

### Eigen risico

Het kan zijn dat er sprake van een eigen risico. Dan ontvangt u een apart bericht met een factuur.

### Welke mogelijkheden zijn er?

Er staan diverse wegen open om een juridisch geschil tot een goed einde te brengen. Lang niet altijd is het nodig of zelfs wenselijk om het oordeel van de rechter te vragen. Uw juridische specialist zal u de mogelijkheden schetsen en adviseren over de beste aanpak. Hierbij kunt u denken aan:

- een brief aan de wederpartij met een verzoek aan zijn verplichting te voldoen;
- een voorstel tot een schikking, waarmee de zaak met het betalen van een vastgesteld bedrag wordt afgedaan;
- het inschakelen van een advocaat
- een kort geding aanspannen - dit gebeurt doorgaans alleen als het gaat om een zaak van groot belang waarbij onmiddellijke actie absoluut nodig is om onherstelbare gevolgen te voorkomen;
- de zaak voorleggen aan de rechter als dit de beste mogelijkheid is om gelijk te halen.

### Wat kunt u zelf doen?

- Bewaar alle relevante documenten bij elkaar.
- Stuur DAS alleen kopieën toe en bewaar de originelen zelf.
- Onderneem zelf geen acties meer en verwijs steeds naar uw juridische specialist.
- Vermeld bij alle correspondentie het dossiernummer.
- Wees open, eerlijk en volledig.
- Stel uw juridische specialist zo snel mogelijk op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

### Over DAS

DAS is de grootste rechtsbijstandverzekeraar in Nederland én Europa. Jaarlijks behandelt DAS voor Nederlandse particulieren en bedrijven meer dan 100.000 zaken. Met ruim 500 juridische specialisten beschikt DAS over de juridische kennis en ervaring die nodig is om elk geschil tot een goed einde te brengen. DAS heeft vestigingen in Amsterdam, Arnhem, Den Bosch, Groningen, Rijswijk, Roermond en Zaandam.

### Telefonische bereikbaarheid

Uw juridische specialist is telefonisch bereikbaar via ons Servicecenter. U kunt het Servicecenter op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.30 uur telefonisch bereiken via 020 6518888.



### Keurmerk Klantgericht Verzekeren

U kunt aan deze tekst geen rechten ontleen. De tekst van de toepasselijke algemene en bijzondere polisvoorwaarden is leidend. U vindt de voorwaarden op [www.das.nl](http://www.das.nl).

DAS

Postbus 23000  
1100 DM Amsterdam

T 020 6517517  
F 020 6960423  
E [info@das.nl](mailto:info@das.nl)  
[www.das.nl](http://www.das.nl)



DAS gaat voor u  
aan de slag



## U heeft uw zaak aangemeld bij DAS. Wat gebeurt er nu verder?

**U heeft een juridisch geschil bij ons gemeld. In deze brochure leggen wij uit hoe uw zaak wordt behandeld en wat u van onze juridische specialisten kunt verwachten. Maar ook hoe u zélf kunt bijdragen aan het best mogelijke resultaat. Lees deze folder daarom goed door!**

### Voor ieder probleem een oplossing

U heeft uw rechtsbijstandverzekering afgesloten bij DAS. Of bij een andere verzekeraar die met DAS samenwerkt. Ook in dat laatste geval handelt een juridische specialist van DAS uw zaak af, in opdracht van deze verzekeraar. U kunt er zeker van zijn dat onze juridische specialist deskundig is op het gebied waar u juridische hulp nodig hebt. Want alle ruim 500 juridische deskundigen van DAS zijn gespecialiseerd in een bepaald juridisch vakgebied. DAS kent ruim 40 van die specialistische rechtsgebieden.

### U meldt een zaak... en dan?

Uw melding komt bij DAS binnen. Als er extra informatie of documentatie nodig is voor een goede beoordeling, neemt een van onze juridische specialisten contact met u op. Uw melding heeft een dossiernummer dat u aantreft op de ontvangstbevestiging bij deze brochure. Wij vragen u om dit dossiernummer te noemen in alle contacten met DAS. Dan kunnen wij u steeds zo snel mogelijk van dienst zijn.

### Uw vaste contactpersoon: voor al uw vragen

Uw melding wordt doorgegeven aan de afdeling die het betreffende rechtsgebied als specialisme heeft. DAS heeft verspreid over het land een aantal vestigingen. Wij willen uw zaak laten behandelen op een locatie zo dicht mogelijk bij u in de buurt. U krijgt in alle gevallen een persoonlijke juridische specialist toegewezen die uw zaak behandelt. Hij of zij is uw vaste contactpersoon bij DAS. Heeft u vragen, dan kunt u uw contactpersoon bereiken via ons Servicecenter 020 6518888. De medewerkers van het Servicecenter weten op grond van uw dossiernummer wie uw juridische specialist is.

Soms is uw juridische specialist niet direct telefonisch beschikbaar. Hij is dan bijvoorbeeld naar een zitting of heeft overleg met andere klanten of wederpartijen. Het Servicecenter kan u dan vertellen wanneer uw specialist wél voor u beschikbaar is. U kunt natuurlijk bij het Servicecenter ook een boodschap voor hem achterlaten.

### Uw juridische specialist houdt u op de hoogte

Valt de behandeling van het geschil onder de dekking van uw verzekeringspolis? Dan neemt de juridische specialist binnen vijf dagen na uw melding contact met u op. Hij zal u laten weten of uw rechtsbijstandverzekering de zaak inderdaad dekt.

In het eerste contact kunt u uw schriftelijke melding eventueel toelichten, uw verwachtingen uitspreken en eventuele vragen beantwoorden. U hoort of er nog extra informatie nodig is, welke mogelijkheden er zijn om het door u gewenste resultaat of alternatief resultaat te bereiken en wat de verdere procedure is. Hij stemt dan ook met u af op welke wijze en welke frequentie u tijdens de behandeling het liefst contact onderhoudt, telefonisch, per e-mail etc. In principe worden uw vragen binnen vijf dagen door uw juridisch specialist beantwoord, tenzij er een andere termijn met u wordt afgesproken. Ook geeft hij in elk contact aan wanneer hij opnieuw contact met u zal opnemen.

DAS houdt u van de verdere behandeling van uw zaak op de hoogte door het toezenden van kopieën van de gevoerde correspondentie. Ook heeft u de mogelijkheid de voortgang van uw schade online te volgen. U heeft hiervoor toe-

gang tot een besloten extranet bestemd voor verzekerden van wie DAS een schade in behandeling heeft. In de ontvangstbevestiging van de zaakmelding vermeldt DAS daartoe een inlogcode en enkele dagen later ontvangt u een wachtwoord. Met de inlogcode en het wachtwoord samen heeft u toegang tot [mijndossier.das.nl](https://mijndossier.das.nl).

### Inzage door tussenpersoon

Heeft u uw rechtsbijstandverzekering lopen via een assurantietussenpersoon? In dat geval kunt u via [mijndossier.das.nl](https://mijndossier.das.nl) ook uw tussenpersoon inzage geven in uw schadedossier. Op die manier is uw tussenpersoon in staat u, waar nodig, nog beter te ondersteunen.

### Welke stappen neemt uw jurist?

Jaarlijks handelen onze specialisten meer dan 100.000 geschillen af. Het is ons doel om voor onze verzekerden een zo goed mogelijk resultaat te behalen. In de regel kunnen we snel voor u aan de slag om een geschil tot een goede oplossing te brengen. In andere gevallen zijn we gebonden aan vastgestelde termijnen of afhankelijk van het tempo waarmee een wederpartij stappen neemt. Het kan ook voorkomen dat wij u afraden om juridische stappen te nemen. Bijvoorbeeld als de kans nihil is dat u daarmee iets in uw voordeel bereikt. Uw juridische specialist bespreekt met u altijd vooraf de moge-

lijke stappen. Soms volstaat een brief aan de wederpartij. Een andere keer is de beste oplossing aan te sturen op een schikking of bemiddeling. Misschien is tussenkomst van de rechtbank noodzakelijk of heeft u een advocaat nodig. Uw juridische specialist helpt u dan aan een advocaat. U bespreekt met hem ook de slagingskansen en de duur van het traject.

### Van begin tot...

Uw juridische specialist gaat voor u aan de slag. Hij houdt u goed op de hoogte van alle stappen en ontwikkelingen. Zijn betrokkenheid eindigt als er een bevredigende oplossing is bereikt óf wanneer de rechter een uitspraak heeft gedaan. In enkele gevallen kan DAS geen redelijke kansen (meer) zien om de zaak voor u tot een goed einde te brengen. DAS zal dan de behandeling beëindigen. U hebt dan altijd het recht om de visie van DAS te laten toetsen door een advocaat van uw keuze.

### Goed samenspel voor een goed eindresultaat

Een goed eindresultaat is vaak te danken aan een goed samenspel tussen u en uw juridische specialist. Belangrijk is dat u alle relevante documenten goed bewaart. Als u documenten opstuurt naar DAS, stuur dan uitsluitend [kopieën](#) onder vermelding van het dossier-

nummer. De originelen kunt u het beste zelf bewaren. Daarnaast is het verstandig om uw juridische specialist al vanaf het begin alles te vertellen wat van belang kan zijn voor uw zaak. Dat voorkomt verrassingen achteraf. Verder is het verstandig zelf geen actie te ondernemen zolang uw juridische specialist met uw zaak bezig is. Neem dus niet zelf contact op met de wederpartij en sta deze niet te woord, maar verwijst naar uw contactpersoon bij DAS.

### Gedragscode en klachtenregeling

Uw juridische specialist voert zijn taken als rechtsbijstandverlener met de grootste zorg uit. Hij handelt in overeenstemming met de Gedragscode Rechtsbijstand die binnen DAS wordt gehanteerd. Ook houdt hij zich aan de kwaliteitscode rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars. In deze codes staat wat u en uw juridische specialist van elkaar mogen verwachten. U kunt de Gedragscode nalezen op de website van DAS, onder Klantenservice (een juridisch geschil en dan?).

DAS doet er voor u uiteraard alles aan om een zo goed mogelijk resultaat te behalen. Maar bent u toch niet tevreden over de behandeling van uw zaak? Lees dan meer over onze [klachtenregeling](#) op [www.das.nl](https://www.das.nl) onder Klantenservice (Klachtenregeling).