



Productvoorwaarden

Particulier

Ahrends Rechtsbijstand

Productvoorwaarden Ahrends Rechtsbijstand abonnement Particulier, PVP102

Deze productvoorwaarden zijn naast de algemene voorwaarden van **Ahrends Rechtsbijstand Algemeen, nummer AVA101** van toepassing.

In deze productvoorwaarden leest u:

- Wat u van ons mag verwachten en wij van u;
- Wanneer u juridische hulp kunt krijgen;
- Welke kosten wel en niet onder de abonnementskosten en dekking vallen.

AHREND'S RECHTSBIJSTAND ABONNEMENT

Heeft u juridische hulp nodig? laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer: 023 -710 0500.

Zaak aanmelden? Online via de website kunt u uw zaak aanmelden. Beschrijf uw casus zo nauwkeurig mogelijk en stuur alle noodzakelijke documenten als bijlagen mee. Zodra wij de gegevens volledig hebben ontvangen gaan wij er direct mee aan de slag en we zullen zo snel mogelijk contact met u opnemen. Via uw persoonlijke pagina kunt u de status van de zaak inzien.

Rechtsbijstand

Iedereen heeft er wel eens mee te maken gehad of krijgt er (helaas) ooit in zijn of haar leven mee te maken: juridische hulp. Denk bijvoorbeeld aan het ondertekenen van een akte voor de koop of verkoop van uw woning, conflicten met uw werkgever, (internet)aankopen etc. en soms wilt u alleen weten wat de juridische mogelijkheden zijn. Als u de kwestie neerlegt bij een juridisch advieskantoor kan dit veel geld kosten. Toch kan preventief advies baten. Met de rechtsbijstand van Ahrends Rechtsbijstand, bent u altijd verzekert van de meeste uitgebreide en adequate juridische hulp.

Totaalpakket

Met Ahrends Rechtsbijstand heeft u de meest voorkomende juridische kwesties gedekt. U krijgt juridische hulp bij zaken die te maken hebben met: werk en geld, wonen, familie (mits er geen advocaat vereist is), verkeer, vakantie, consument en aankopen en overheid.

Een gerust gevoel

Juridische dienstverlening is werk voor specialisten. Het is prettig te weten dat wij werken met de beste juristen welke allen ruime ervaring hebben in de meest voorkomende rechtsgebieden. Wij kunnen u voor uw zaak, altijd de juiste rechtshulpverlener bieden. Door in te loggen op uw persoonlijke pagina, kunt u de status van uw dossier inzien.



INHOUDSOPGAVE

1. Algemeen

- 1.1 Wat bedoelen wij met.
- 1.2 Wat mag u van ons verwachten.
- 1.3 Wat verwachten wij van u.
- 1.4 Wie kunnen er gebruik maken de dienstverlening.

2. Uw abonnement

- 2.1 Welke juridische hulp is gedekt.
- 2.2 Wanneer heeft u recht op juridische hulp.
- 2.3 Vergoeding kosten.
- 2.4 Eén zaak met meerdere belanghebbenden.
- 2.5 Geen juridische hulp bij...

3. Hoe verlenen wij onze diensten

- 3.1 Aanmelden zaak.
- 3.2 Inschakelen externe specialismen.
- 3.3 Procedure bij een meningsverschil met ons.

4. Begrippenlijst

1. ALGEMEEN

1.1 Wat bedoelen wij met: Deze productvoorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Ahrends Rechtsbijstand en iedere tussen u en ons tot stand gekomen overeenkomst.

Met u als particulier bedoelen wij u als abonnee, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, inclusief partner (gehuwd, geregistreerd partnerschap en samenwonend), die het particuliere rechtsbijstand abonnement bij Ahrends Rechtsbijstand heeft afgesloten.

Wij zijn Ahrends Rechtsbijstand. Wij zijn ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 61257958.

1.2 Wat mag u van ons verwachten: U mag van ons verwachten dat wij bij de uitvoering van opdrachten de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en ons naar beste vermogen zullen inspannen uw belangen zo goed mogelijk te behartigen.

1.3 Wat verwachten wij van u: Wij verwachten dat u zo snel mogelijk contact met ons opneemt indien u juridische hulp nodig heeft. Ook wordt van u verwacht dat u zich inspant alle voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke gegevens, waaronder, maar niet beperkt tot, documenten, tijdig ter beschikking stelt van ons en/of de door onze bemiddeling aangewezen en door u ingeschakelde externe specialisten. Ten aanzien van het verstrekken van documentatie adviseren wij u zoveel mogelijk kopieën te

verzenden, zodat u de originele stukken in eigen bezit houdt. In geval wij voor behandeling van uw zaak originele stukken nodig hebben, sturen wij deze na gebruik direct terug.

U bent gehouden ons volledig en naar waarheid alle informatie te verstrekken waarnaar wij in het kader van de uitvoering van een opdracht vragen, zoals het aantonen van de omvang van de zaak en het verstrekken van informatie omtrent uw belangen ter zake.

Indien specialisten, zoals een advocaat, worden ingeschakeld die niet bij ons in dienst zijn, geeft u reeds hierbij toestemming dat die specialisten alle relevante informatie over u zaak kunnen inzien.

U dient voorts alle medewerking te verlenen die aan de afwikkeling van uw zaak dienstig kan zijn, zoals het meewerken bij het verhalen van de kosten van rechtsbijstand op uw wederpartij en het nalaten van handeling die nadelig kunnen zijn voor de rechtshulpverlening, de belangen van Ahrends Rechtsbijstand of door ons ingeschakelde externe specialisten.

1.4 Wie kunnen er gebruik maken van de dienstverlening: Om te beginnen uzelf als degene die het abonnement heeft afgesloten, maar ook uw partner met wie u samenwoont, de kinderen van uzelf of uw partner, mits deze bij u inwonen ten

tijde van het indienen van een vraag of zaak, niet getrouwd zijn of de leeftijd van 25 jaar nog niet hebben bereikt.

Onderling conflict: Het kan voorkomen dat u een conflict heeft met een persoon die ook een abonnement bij ons heeft afgesloten, dan wel op basis van uw abonnement eveneens aanspraak op rechtshulp maakt. Dan geldt het volgende: Bij een conflict tussen uzelf (degene die het abonnement heeft afgesloten) en een ander binnen hetzelfde huishouden, krijgt alleen u de juridische hulp. Bij een conflict tussen twee andere abonnees krijgt maar één abonnee juridische hulp. De beoordeling welke abonnee juridische hulp krijgt, komt uitsluitend aan ons toe. Wij zullen vervolgens, in overleg met de andere partij, een passend alternatief zoeken. Beide partijen zullen vertegenwoordigd worden conform de dekking van het abonnement.

2. UW ABONNEMENT

2.1 Welke juridische hulp is gedekt: De juridische hulp is opgesplitst in de zogenaamde eerstelijns en tweedelijns dienstverlening. Bij zowel de eerstelijns als de tweedelijns dienstverlening dient het te gaan om persoonlijke zaken in de particuliere sfeer, waarbij de abonnee(s) de directe belanghebbende(n) zijn. Het abonnement is niet van toepassing bij de uitoefening van een zelfstandig beroep of bedrijf of een nog op te starten beroep of bedrijf.

Eerstelijns: De abonnee kan, in beginsel, onbeperkt juridisch advies bij ons inwinnen. Onder eerstelijns wordt verstaan: het beantwoorden van juridische vragen/bijstaan in juridische geschillen in zaken die binnen het abonnement vallen. U krijgt een eigen jurist van Ahrends Rechtsbijstand die u op afroep kunt inschakelen, voor uitgebreide juridische dienstverlening, advisering en juridische vertegenwoordiging. In principe is eerstelijns juridische dienstverlening onbeperkt. Dat houdt in dat u onbeperkt gebruik kunt maken van juridische bijstand en vertegenwoordiging, juridisch advies, geschiloplossing, bemiddeling en overige aanverwante juridische dienstverlening, zoals bedoeld in deze productvoorwaarden.

Echter behoudt Ahrends Rechtsbijstand zich het recht beroep te doen op de fair use policy. De fair use policy houdt in dat eerstelijns dienstverlening kan worden beperkt (bijvoorbeeld wanneer naar onze inschatting sprake is van misbruik of buitenproportioneel c.q. onredelijk gebruik van ons eerstelijns advies en/of specialisten buiten het abonnement).

Tweedelijns: Bij tweedelijns juridische dienstverlening worden vragen en zaken behandeld die buiten het abonnement vallen. Denk hier bijvoorbeeld aan rechtsgebieden die buiten het abonnement vallen (zoals bijvoorbeeld strafrecht) en zaken waar een advocaat vereist is. Dit laatste zal het geval zijn bij zaken die voor de sector civiel van de

rechtbank spelen. Onze juristen kunnen u alleen bijstaan in kantonzaken. Ook het inschakelen van een externe specialist valt onder de tweedelijns dienstverlening. Aan de tweedelijns dienstverlening zijn altijd kosten verbonden. Uiteraard wordt dit traject pas na uw goedkeuren ingegaan. Daarnaast spannen we ons vanzelfsprekend in om een zo goed mogelijke inschatting te maken met betrekking tot de kosten. Tweedelijns juridische dienstverlening door een van onze vaste juristen kost €105,00 incl. BTW per uur. Mocht voor de behandeling van uw zaak een externe specialist nodig zijn dan worden deze kosten met u afgestemd.

NB. Ahrends Rechtsbijstand zal bij het uitvoeren van haar werkzaamheden uiterste zorgvuldigheid betrachten. Er kan echter enkel worden uitgegaan van de door u verstrekte informatie. Onze aansprakelijkheid in verband met uitvoering van de eerstelijns dienstverlening wordt dan ook nadrukkelijk uitgesloten.

Overige: Wij streven er naar om binnen twee werkdagen per e-mail of telefoon op uw aanvragen te reageren. U krijgt een vaste jurist toegewezen.

Rechtsgebieden: Ahrends Rechtsbijstand richt zich bij zowel bij eerstelijns als tweedelijns dienstverlening op o.a. de volgende rechtsgebieden: arbeidsrecht, sociaal zekerheidsrecht, verkeersrecht, huurrecht, bestuursrecht en verbintenissenrecht.

2.2 Wanneer heeft u recht op juridische hulp: Het abonnement biedt alleen juridische hulp die te maken heeft met zaken binnen uw privésfeer, derhalve niet bij zaken die te maken hebben met zakelijke activiteiten, zoals in geval van de uitoefening van uw beroep of bedrijf. Voorts biedt het abonnement geen hulp bij conflicten die te maken hebben met activiteiten die u om niet verricht, zoals in geval van een vriendendienst. Tevens biedt het abonnement geen hulp bij zaken waarmee u geld verdient zonder dat u in loondienst bent.

2.3 Vergoeding kosten: Ahrends Rechtsbijstand keert geen bedragen aan u uit en/of stelt u niet schadeloos. U krijgt juridische hulp van deskundigen die in loondienst zijn bij Ahrends Rechtsbijstand, voor zover dit onder de dekking van het abonnement valt. Voor overige kosten zie Algemene voorwaarden Algemeen, AVA101, artikel 3.

2.4 Eén zaak met meerdere belanghebbende: Het kan voorkomen dat meerdere belanghebbenden de mogelijkheid hebben, al dan niet met u samen, een zaak bij ons aanhangig te maken. In dat geval kunt u, als abonnee, voor zover het abonnement daarin voorziet gebruik maken van de dienstverlening. Overige niet-geabonneerden kunnen dan geen gebruik maken van het abonnement van Ahrends Rechtsbijstand. In overleg kan er eventueel een zogenaamde groepsdeal worden gesloten.

2.5 Geen juridische hulp bij: U krijgt geen juridische hulp:

- Als u zich niet aan uw verplichtingen (onder 1.3) houdt, in welk geval wij gerechtigd zijn onze dienstverlening op te schorten, dan wel, voor zover voorzien in de Algemene Voorwaarden Algemeen, nummer AVA101, het abonnement kunnen ontbinden;
- Bij zaken die buiten het Europese territorium vallen en/of zaken die niet of niet volledig betrekking hebben op het Nederlandse recht of de Nederlandse regelgeving;
- Als de zaak betrekking heeft op belastingen;
- Als de zaak betrekking heeft op een conflict met ons over het rechtsbijstand abonnement of onze dienstverlening;
- Als u ons opzettelijk heeft misleid (fraude);
- Bij strafrecht en/of strafzaken (**U krijgt via Ahrends Rechtsbijstand wel korting op het uurtarief van een bij ons netwerk aangesloten advocaat, mits u door ons bent doorverwezen**);
- Bij (echt)scheidingen en aanverwante zaken (**U krijgt via Ahrends Rechtsbijstand wel korting op het uurtarief van een bij ons netwerk aangesloten mediator, mits u door ons bent doorverwezen**).

3. HOE VERLENEN WIJ ONZE DIENSTEN:

3.1 Aanmelden zaak: Uw zaak kunt u telefonisch aanmelden op werkdagen van 9.00-17.00 uur. Ook kunt u uw zaak via uw persoonlijke pagina online aanmelden. Online aanmelden van een zaak heeft onze voorkeur. Uw gegevens worden direct aan de zaak gekoppeld, waardoor wij direct een goed overzicht hebben van de door u aangeleverde bescheiden en overige informatie over uw zaak. Uw zaak kan dan sneller en efficiënter door uw vaste jurist worden opgepakt.

Op de website www.ahrends.nl staat stap voor stap beschreven hoe u informatie het beste kunt verstrekken. Mocht het digitaal aanleveren van de documenten niet lukken, dan kunt u deze sturen naar:

Ahrends Rechtsbijstand
T.a.v. Zaak aanmelden
Postbus 520
1940 AM Beverwijk

Het is bij het aanmelden van een zaak te allen tijde van belang dat u alle feiten welke noodzakelijk zijn voor de behandeling daarvan vermeldt.

3.1.1 Conflict voorkomen, preventief advies: Ook als er nog geen juridisch geschil is aangevangen verstrekken wij u advies. Dus niet alleen wanneer u al een juridisch probleem heeft, maar ook wanneer u met juridische vragen zit die betrekking hebben op u of de onder 1.1 en 1.4 genoemde gerechtigden.

3.1.2 U krijgt juridische hulp van een deskundige jurist die in loondienst is van Ahrends Rechtsbijstand. De jurist in kwestie overlegt met u hoe de zaak behandeld wordt. Ook wordt u geïnformeerd over de slagingskans.

3.2 Inschakelen externe specialisten:

Wanneer een zaak niet binnen de dekking van het abonnement valt, kan Ahrends Rechtsbijstand in overleg met u de zaak doorverwijzen naar een externe specialist. Onze eigen juristen kunnen mogelijk alsnog een deel van de juridische hulp verlenen (voorbereidende handelingen e.d.). Mochten wij in overleg met u een advocaat of andere externe specialist uit ons netwerk inschakelen, dan ontvangt u korting op het uurtarief van deze specialist. Wanneer u zelf een externe specialist inschakelt die niet in ons netwerk is opgenomen ontvangt u niet de korting op het uurtarief.

NB. Kosten voor het inschakelen van externe deskundigheid die niet binnen de dekking van het abonnement valt, komen altijd voor rekening van de abonnee.

3.3 Procedure bij een meningsverschil met ons:

Het kan zijn dat u het niet eens bent met de manier waarop wij uw zaak inhoudelijk hebben behandeld. Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenservice van Ahrends Rechtsbijstand. Zie voor de te volgen procedure de Algemene Voorwaarden Algemeen, nummer AVA101 artikel 6.

4. BEGRIPPENLIJST:

- Abonnement: de contractvorm van de door ons aangeboden dienstverlening;
- Abonnementsprijs: de maandelijkse kosten van het abonnement;
- Zaak: een juridische vraag of casus die de abonnee aandraagt;
- Dienstverlening: de juridische hulp die u krijgt binnen het abonnement;
- Documenten: alle schriftelijke bescheiden/stukken die wij nodig zijn voor de behandeling van een zaak;
- Eerstelijns: de dienstverlening die binnen uw abonnement valt;
- Externe specialist: een deskundige die via ons door u wordt ingehuurd om uw zaak te behartigen;
- Jurist: een gekwalificeerd WO-rechten afgestudeerde medewerker in loondienst bij Ahrends Rechtsbijstand;
- Kosten: bijkomende kosten anders dan de maandelijkse abonnementsprijs;
- Overeenkomst: het contract dat u bent aangegaan ter zake het abonnement. Er kunnen andere aansluitende overeenkomsten met u worden gesloten, in dat geval wordt er gesproken over de overeenkomst die bij u van toepassing is;
- Tweedelijns: de dienstverlening die buiten uw abonnement valt;

- U, abonnee, klant: de natuurlijke persoon die gebruik kan maken van de rechten uit het abonnement;
- Uurtarief: is het tarief dat geldt voor zaken die buiten het abonnement vallen;
- Wij, ons en Ahrends Rechtsbijstand: hiermee bedoelen wij het bedrijf Ahrends Rechtsbijstand, KvK-nummer: 61257958.