

## Polismantel **9502** **Rechtsbijstandverzekering** (uitvoering ARAG)

### Inhoud

<b>Altijd juridische hulp, verzekerd of niet</b> .....	2	<b>Artikel 6 Rechtshulpverlening</b>	
<b>Artikel 1 Begripsomschrijvingen</b>		6.1 Wat moet u doen als u hulp van ARAG nodig heeft? .....	6
1.1 Deze polisvoorwaarden .....	3	6.2 Wanneer verleent ARAG rechtsbijstand? .....	6
1.2 Wie bedoelen wij met 'verzekerden'? .....	3	6.3 Wat mag u verwachten van ARAG? .....	7
1.3 Wat bedoelen wij met 'rechtsbijstand'? .....	3	6.4 Wat verwacht ARAG van u? .....	7
<b>Artikel 2 Risico-omschrijving</b>		6.5 Uw tegenpartij is ook verzekerd bij ARAG .....	7
2.1 Privépersoon .....	4	6.6 Meerdere personen hebben hetzelfde conflict als u .....	7
2.2 In welke landen bent u verzekerd? .....	4	6.7 U vraagt hulp in meerdere conflicten .....	7
<b>Artikel 3 Wanneer verleent ARAG rechtsbijstand?</b> .....	4	6.8 Inschakelen van externe deskundigen .....	7
<b>Artikel 4 In welke gevallen krijgt u geen hulp van ARAG (uitsluitingen)?</b> .....	4	6.9 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist (geschillenregeling)? .....	8
<b>Artikel 5 Wie betaalt welke kosten?</b>		6.10 Hoe gaat ARAG om met klachten? .....	8
5.1 Welke kosten betaalt ARAG? .....	5	6.11 Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw conflict? .....	8
5.2 Wanneer moet u een eigen risico betalen aan ARAG? .....	6	6.12 Hoe gaat ARAG om met uw persoonlijke gegevens? .....	9
		<b>Dekkingsoverzichten</b>	
		Module Basis .....	10
		Module Consumeren en Wonen .....	12
		Module Werk .....	13
		Module Belasting, Vermogen en Scheidingsmediation .....	14

## Altijd juridische hulp, verzekerd of niet

### U heeft een rechtsbijstandverzekering bij ons afgesloten; de Nh1816 Rechtsbijstandverzekering.

Deze verzekering geeft u recht op het volgende:

- Juridische hulp.
- Telefonisch advies.
- Korting op de hulp van een juridisch specialist als uw conflict niet verzekerd is.

Deze verzekering geldt voor u in de rol van particulier. Bijvoorbeeld als u een conflict krijgt als consument, of als werknemer. Maar niet in situaties waarin u inkomsten verwerft buiten loondienst.

### Deze verzekering heeft vier onderdelen:

- Basis
- Consumenten & Wonen
- Werk
- Belasting, Vermogen en Scheidingsmediation

In de voorwaarden heten die 'modules'. Toen u de verzekering afsloot, heeft u gekozen voor een of meer onderdelen die u wilde verzekeren. Op uw polis staat welke van de vier onderdelen u gekozen heeft. Bij ieder van de onderdelen horen aparte regels. Maar er zijn ook algemene regels die voor alle onderdelen gelden.

### Heeft u een conflict en wilt u deze verzekering gebruiken?

Met deze verzekering kunt u hulp krijgen van een jurist of advocaat. Daarvoor moet uw conflict wel verzekerd zijn. Hoe weet u of uw conflict verzekerd is?

- Lees de algemene regels voor deze verzekering.
- Kijk op uw polis welke onderdelen u heeft laten verzekeren.
- Kijk bij de regels voor die onderdelen of uw conflict erbij staat.
- Check ook de meest voorkomende situaties waarin uw conflict niet verzekerd is.

U mag ons altijd bellen. Ook als u er niet zeker van bent of u wel verzekerd bent voor uw conflict. Een mail sturen mag ook.

Telefoon: (033) 434 23 42

E-mail: [servicecenter@ARAG.nl](mailto:servicecenter@ARAG.nl)

### Wilt u direct een conflict aanmelden?

Denkt u dat wij u kunnen helpen met uw conflict? Meld dan direct een zaak bij ons aan. Hoe eerder u dat doet, hoe beter. Aanmelden doet u via [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl). Klik op 'Meld uw zaak'.

### Altijd juridische hulp, óók als uw situatie niet in de voorwaarden staat

Als u bij ons verzekerd bent, staan wij altijd voor u klaar. Om uw juridische vragen te beantwoorden of om u te helpen bij een conflict. Daarbij maakt het niet uit of uw vraag of conflict in onze voorwaarden staat. Ons team van meer dan 500 juristen en advocaten staat dagelijks voor u klaar.

### Daarom een jurist van ARAG.

- Onze eerste gedachte is oplossen!
- Wij hebben op elk rechtsgebied een ervaren specialist. Zo heeft u altijd een uitstekende specialist voor uw conflict.
- Onze juridisch specialist blijft van het begin tot het einde betrokken bij uw conflict.
- Wij helpen rond 6.000 mensen per maand met hun conflict.

ARAG helpt bij elke juridische vraag of conflict.

ARAG biedt u altijd juridische hulp. Kijk op [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl) voor uitgebreide informatie.

Of bel ons: (033) 434 23 42.

### Bel ons liever te vroeg dan te laat

Onze ervaring is dat de meeste conflicten ontstaan door onduidelijke afspraken en misverstanden. Om dit te voorkomen helpen wij u graag met advies. Veel antwoorden staan al op onze website. Maar u kunt ons ook gewoon bellen. Hoe eerder u dat doet, hoe groter de kans is dat u een conflict voorkomt. Of dat we uw conflict snel kunnen oplossen.

### Staat uw situatie niet in onze voorwaarden?

Staat uw juridische vraag of uw conflict niet in onze voorwaarden? Dan helpen we u toch. Ons eerste advies via de telefoon of via e-mail is gratis. Heeft u niet genoeg aan een eerste advies, dan gaan we nog verder. U krijgt korting op het uurtarief van onze ARAG-juristen. Daarvoor hebben we een speciale service: ARAG Legal Services. Zo hoeft u niet zelf op zoek naar een jurist.

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

### 1.1 Deze polisvoorwaarden

Dit zijn de polisvoorwaarden van uw rechtsbijstandverzekering bij de N.V. Noordhollandse van 1816 Schadeverzekeringsmaatschappij (hierna te noemen Nh1816 Verzekeringen) die als verzekeraar optreedt (de maatschappij). De uitvoering van deze rechtsbijstandverzekering heeft de maatschappij overgedragen aan ARAG SE Nederland. Nh1816 Verzekeringen garandeert nakoming door ARAG van de in deze voorwaarden genoemde verplichtingen. ARAG is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55794173, alsmede in het register van toezichthouder Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12041118.

In deze polisvoorwaarden staan de spelregels van de verzekering. Dat zijn de afspraken tussen u, Nh1816 Verzekeringen en ARAG. Uzelf, als degene die de verzekering heeft afgesloten. Nh1816 Verzekeringen als de verzekeraar. En ARAG als de uitvoerder van de verzekering en degene die de rechtshulpverlening uitvoert.

Het is belangrijk dat u deze polisvoorwaarden goed leest. U kunt in deze polisvoorwaarden vinden waarvoor u wel bent verzekerd en waarvoor niet. En u weet waar ARAG zich aan moet houden en waar u zich aan moet houden.

Wat gebeurt er als tussen u en ARAG een discussie ontstaat? Dan moeten u en ARAG samen proberen tot een oplossing te komen. Die oplossing moet voor allebei redelijk zijn.

De polisvoorwaarden bestaan uit twee delen:

- polisvoorwaarden die gelden voor alle onderdelen van uw rechtsbijstandverzekering;
- polisvoorwaarden die alleen gelden voor de verschillende modules die u heeft afgesloten.

Uw verzekering is gebaseerd op de gegevens die u de maatschappij (Nh1816 Verzekeringen) heeft gegeven toen u deze verzekering afsloot. Kloppen die gegevens niet meer? Dan is het belangrijk dat u de veranderingen zo snel mogelijk aan de maatschappij doorgeeft. Anders kloppen de afspraken tussen u en de maatschappij misschien niet meer.

Nh1816 Verzekeringen heeft voor deze verzekering een polis opgemaakt en aan u toegestuurd. De polis is een schriftelijk of digitaal bewijs dat u bent verzekerd. Ook staat daarin, voor welke juridische conflicten u zich heeft verzekerd. Deze polisvoorwaarden horen bij die polis. De polis en de polisvoorwaarden zijn altijd gezamenlijk van toepassing.

### 1.2 Wie bedoelen wij met 'verzekerden'?

Alleen personen die in Nederland wonen zijn verzekerd. Uzelf bent verzekerd, als degene die de verzekering heeft afgesloten.

Heeft u een gezinsdekking afgesloten? (Of dit zo is kunt u nalezen in uw polis.) Dan zijn ook meeverzekerd:

- alle personen die bij u in huis wonen, bijvoorbeeld uw partner en kinderen, maar ook ouders, schoonouders of au pair die bij u wonen;

- uw kinderen en pleeg- of stiefkinderen die niet bij u in huis wonen, maar wel in Nederland een dagstudie volgen of in een verpleeginrichting verblijven. Zij zijn niet (meer) verzekerd als zij getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben.

De personen die zijn meeverzekerd hebben voor deze rechtsbijstandverzekering dezelfde rechten en verplichtingen als uzelf.

### 1.3 Wat bedoelen wij met 'rechtsbijstand'?

Op grond van uw verzekering krijgt u van ARAG juridische hulp. Het uitgangspunt hierbij is dat u deze krijgt van juridisch specialisten die in dienst zijn van ARAG.

Uw juridisch specialist:

- adviseert u over uw rechten en over de vraag, hoe u kunt krijgen wat u wilt;
- onderhandelt met de tegenpartij in het conflict over een voor u aanvaardbare oplossing;
- verdedigt u tegen eisen van de tegenpartij;
- voert een juridische procedure namens u;
- zet zich er voor in dat uitspraken van een rechter uitgevoerd worden.

ARAG kan besluiten om een deskundige in te schakelen die niet in dienst van ARAG is. Hij of zij behandelt dan (een deel van) uw conflict. Deze deskundigen zijn bijvoorbeeld advocaten of andere juristen, deskundigen die beoordelen wat de oorzaak of de omvang van schade is, artsen of mediators. ARAG betaalt de kosten van deze deskundigen. Daarbij gelden dezelfde maximumbedragen als genoemd in artikel 5.1.

**Let op!** Alleen ARAG mag een deskundige inschakelen. U mag dus niet zelf een deskundige inschakelen (zie ook onder 6.8).

Als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen die niet bij ARAG in dienst is. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van ARAG die procedure voor u voeren, maar als u dat wilt, mag u ook een andere rechtshulpverlener kiezen die niet bij ARAG in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen wij een externe rechtshulpverlener.

Ook als de partij waarmee u een conflict hebt rechtsbijstand krijgt van ARAG, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. Dit is verder geregeld in artikel 6.5.

ARAG betaalt ook:

- griffierechten;
- kosten van externe deskundigen die ARAG inschakelt om bewijs te leveren of de oorzaak of hoogte van schade vast te stellen;
- kosten van getuigen en deskundigen die door de rechter zijn opgeroepen;
- gerechtelijke kosten van de tegenpartij, als de rechter heeft bepaald dat u deze kosten moet betalen;
- uw reis- en verblijfkosten als deze volgens ARAG nodig zijn in een conflict waarbij ARAG u helpt en u bij een buitenlandse rechter moet komen;
- kosten van gerechtsdeurwaarders;
- kosten die u maakt als u een uitspraak van de rechter in uw conflict wilt uitvoeren (tot maximaal vijf jaar na de uitspraak).

In plaats van hulp mag ARAG u ook een bedrag betalen. Dat doet ARAG alleen als de kosten van de hulp hoger zouden worden dan het bedrag dat u van de tegenpartij kunt krijgen. ARAG betaalt dan het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen.

Heeft een ander u schade toegebracht? En is het waarschijnlijk dat hij of zij minimaal drie jaar niet in staat is om u deze schade te vergoeden? Dan betaalt ARAG deze schade aan u. ARAG vergoedt u in zo'n geval maximaal € 1.250,-. Het moet dan wel vaststaan dat u recht heeft op deze vergoeding. Ook moet vaststaan dat u de schade niet op een andere manier vergoed kunt krijgen.

ARAG kan u een waarborgsom van maximaal € 25.000,- voorschieten als dit nodig is voor uw vrijlating in een strafzaak in het buitenland. De strafzaak moet dan wel verzekerd zijn op deze verzekering.

ARAG kan ook een waarborgsom van maximaal € 25.000,- voorschieten als dat nodig is om een buitenlandse overheid uw eigendommen te laten teruggeven. Ook dan moet het gaan om een strafzaak die verzekerd is op deze verzekering.

De waarborgsom moet u onmiddellijk aan ARAG terugbetalen als de buitenlandse overheid het geld aan u teruggeeft. Krijgt u het geld niet van de buitenlandse overheid terug? Ook dan moet u ARAG toch binnen één jaar terugbetalen.

## Artikel 2 Risico-omschrijving

### 2.1 Privépersoon

U bent alleen verzekerd als privépersoon. U krijgt alleen hulp van ARAG, als het conflict te maken heeft met wat u als privépersoon is overkomen of wat u als privépersoon heeft gedaan. Dit geldt ook voor de personen die samen met u op deze polis verzekerd zijn.

#### Wat betekent dat, als privépersoon?

Uw werk in loondienst is bijvoorbeeld iets wat u doet als privépersoon. Of werk als vrijwilliger. Een voorbeeld van iets wat u niet als privépersoon onderneemt: als u geld verdient zonder dat u in loondienst of ambtenaar bent. Of als u een functie heeft als bestuurder van een rechtspersoon (zoals een stichting of besloten vennootschap) met een commerciële doelstelling. Van privépersoon is ook geen sprake als u failliet wordt verklaard en een curator aan de slag gaat. In geval van uw faillissement wordt de verzekering dan ook beëindigd.

### 2.2 In welke landen bent u verzekerd?

In de polis staat welke modules u heeft afgesloten. In deze polisvoorwaarden vindt u per module een overzicht van de conflicten die verzekerd zijn. Daarbij staat ook, in welke landen of gebieden u hulp krijgt van ARAG.

Het recht van dat land of gebied moet wel van toepassing zijn op uw conflict. Ook moet de rechter van dat land of gebied over uw conflict mogen oordelen.

Voor alle duidelijkheid omschrijft ARAG deze landen en gebieden hieronder:

- Nederland: het grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden, dat in West-Europa ligt;

- Europese Unie: alle landen die lid zijn van de Europese Unie en de volgende landen die grenzen aan de Europese Unie: Andorra, Liechtenstein, Monaco, Noorwegen, San Marino, Vaticaanstad, IJsland, Zwitserland, het Verenigd Koninkrijk, de Kanaaleilanden en het Isle of Man;
- Europa: de landen die tot het werelddeel Europa behoren, voor zover het grondgebied gelegen is in het werelddeel Europa;
- de landen rond de Middellandse Zee (landen waarvan het eigen grondgebied direct aan de Middellandse Zee grenst).

## Artikel 3 Bij welke conflicten kunt u hulp van ARAG krijgen?

Toen u uw rechtsbijstandverzekering afsloot, heeft u zelf gekozen wat u wilde verzekeren. In uw polis staat welke modules u verzekerd heeft. In het overzicht van de modules (dekkingsoverzicht) staat bij welke conflicten u hulp krijgt. Weet u niet zeker of u verzekerd bent voor uw conflict? Neem dan contact op met ARAG.

## Artikel 4 In welke gevallen krijgt u geen hulp van ARAG?

In de volgende gevallen krijgt u geen hulp van ARAG:

- U krijgt geen hulp van ARAG, als u daarom vraagt terwijl de verzekering al is geëindigd.
- U krijgt geen hulp van ARAG, als de schade is ontstaan vóórdát u deze verzekering bij ARAG afsloot. Of als de feiten waardoor uw conflict is ontstaan, hebben plaatsgevonden voordat u deze verzekering afsloot.
- Had u kunnen verwachten dat u hulp van ARAG nodig zou hebben toen u deze verzekering afsloot? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Woont u niet meer in Nederland? Dan krijgt u geen hulp van ARAG voor nieuwe juridische conflicten.
- Wonen de personen die u meeverzekerd heeft, niet meer bij u? Dan krijgen zij geen hulp.
- Volgen uw kinderen (of stief- of pleegkinderen) geen dagstudie meer? En wonen zij ook niet meer bij u? Dan krijgen zij geen hulp. Ook als zij niet meer in een verpleeginrichting verblijven (en niet meer bij u wonen), krijgen zij geen hulp. Als zij getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben (en niet meer bij u wonen), krijgen uw kinderen geen hulp.
- Heeft u het conflict bewust niet voorkomen, terwijl u dat wel kon zonder dat dit voor u nadeel zou opleveren? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Heeft u het conflict bewust veroorzaakt om er een voordeel mee te behalen (dat u anders niet zou hebben gehad)? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Bent u in een strafzaak betrokken waarbij u wordt verweten bewust de wet te hebben overtreden. Of waarbij u het verwijt krijgt een strafbaar feit te hebben gepleegd en daarbij opzettelijk te hebben gehandeld. Dan krijgt u geen hulp van ARAG. Dat krijgt u ook niet als u wordt verweten de wet te hebben overtreden omdat u onder invloed was van medicijnen, alcohol en/of drugs, of omdat u de toegestane snelheid met meer dan 30 km per uur heeft overschreden.

Blijkt aan het einde van de strafzaak dat u niet opzettelijk of niet bewust heeft gehandeld? Dan vergoedt ARAG alsnog de kosten die u in die strafzaak gemaakt heeft tot het toepasselijke kostenmaximum. Die kosten moeten dan wel noodzakelijk zijn gemaakt en ook redelijk zijn. En die strafzaak moet dan wel volgens uw rechtsbijstandverzekering verzekerd zijn. Meld ARAG binnen een maand de beslissing van de rechter of de officier van justitie. ARAG kan dan namelijk de kosten nog terugvragen van de overheid. Meldt u te laat, dan vergoedt ARAG uw kosten niet.

- U heeft als eiser geen persoonlijk financieel belang bij de uitspraak in een tuchtzaak. In dit geval krijgt u geen hulp van ARAG.
- Gaat het conflict niet over uw activiteiten als privépersoon? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Is het conflict ontstaan doordat u de verplichtingen van iemand anders heeft overgenomen, of doordat verplichtingen van iemand anders op u zijn overgegaan? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Eist iemand van u een vergoeding voor schade die u zou hebben toegebracht en krijgt u hierin hulp van ARAG? Dan krijgt u geen hulp meer als uw tegenpartij een gerechtelijke procedure start.
- Gaat het conflict over belastingen? Dan krijgt u geen hulp. Die hulp krijgt u alleen, als u zich daarvoor bij ARAG heeft verzekerd met de module Belasting, Vermogen en Scheidingsmediation. **Let op!** Deze module kunt u alleen afsluiten voor conflicten met de Nederlandse Belastingdienst.
- Wilt u wetten bestrijden, of algemene overheidsregels, die gelden voor iedere burger? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Heeft u een conflict met ARAG, bijvoorbeeld over een voor u nadelige uitleg van deze polisvoorwaarden of over onze juridische dienstverlening of de uitvoering van de rechtsbijstand? Dan krijgt u geen hulp van ARAG via deze verzekering bij dat conflict. Geeft de rechter u uiteindelijk gelijk? Dan vergoedt ARAG achteraf de kosten van rechtsbijstand die u hebt gemaakt, tot maximaal het verzekerde bedrag (het externe kostenmaximum). Dit doen wij voor zover deze kosten noodzakelijk en redelijk waren.
- Is uw conflict het gevolg van natuurrampen, atoomkernreacties of molest? Dan krijgt u geen hulp van ARAG. 'Molest' betekent: een gewapend conflict, een gewapend optreden, een burgeroorlog, een opstand, binnenlandse onlusten, sabotage, een oproer of muiterij.
- Wordt het conflict veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt u misschien minder of geen hulp. ARAG verleent in dat geval alleen hulp voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschaden (NHT) dekking geeft. Meer informatie hierover leest u in het clauseblad Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze stukken op [www.terrorisemeverzekerd.nl](http://www.terrorisemeverzekerd.nl).
- U krijgt geen hulp van ARAG als u zich niet houdt aan uw verplichtingen uit deze polisvoorwaarden. Bijvoorbeeld omdat u ARAG niet in de gelegenheid heeft gesteld om het conflict met uw tegenpartij, zonder een procedure (in der minne) op te lossen, terwijl dit in redelijkheid van u verlangd kon worden. Maar ook als u niet zo goed mogelijk samenwerkt met de juridisch specialist in dienst van ARAG. Of als u bewust onjuiste informatie aan ARAG geeft.
- ARAG mag de hulp stopzetten als u ARAG benadeelt. Onder meer in artikel 6.4 leest u wat ARAG van u verwacht. Een voorbeeld: ARAG geeft u geen juridische hulp als u te laat uw verzoek om juridische hulp indient en ARAG u alleen kan helpen door meer kosten te maken of meer inspanningen te doen.
- Vindt ARAG dat er geen redelijke kans meer bestaat dat u gelijk krijgt? Dan mag ARAG de hulp stopzetten.
- Geldt er voor het conflict een minimumbelang en wordt dit minimumbelang niet gehaald? Dan krijgt u geen hulp van ARAG. Een minimumbelang is het bedrag waarover het conflict gaat. Onder een bepaald bedrag krijgt u geen hulp. In het dekkingsoverzicht van de modules staat, of er een minimumbelang geldt en hoe hoog dat is.

## Artikel 5 Wie betaalt welke kosten?

### 5.1 Welke kosten betaalt ARAG?

De kosten voor juridische hulp van deskundigen in dienst van ARAG worden interne kosten genoemd. Deze interne kosten komen onbeperkt voor rekening van ARAG. Ook als de deskundigen van ARAG u bijstaan in een gerechtelijke of administratieve procedure.

ARAG betaalt alle andere kosten die volgens ARAG nodig zijn bij de rechtsbijstand in uw conflict. Deze kosten worden externe kosten genoemd. ARAG betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke kosten. En ARAG betaalt nooit meer kosten dan het maximumbedrag dat met u is afgesproken. Dat bedrag is het 'externe kostenmaximum'. U kunt dat externe kostenmaximum vinden in het dekkingsoverzicht van de modules.

Voor deze externe kosten geldt het volgende:

- Kosten van deskundigen die niet bij ARAG in dienst zijn (externe deskundigen) betaalt ARAG alleen als ARAG de deskundige een opdracht heeft gegeven (zie ook onder 6.8). Als u zelf een deskundige heeft ingeschakeld, betaalt ARAG de kosten daarvan dus niet;
- Voor sommige procedures gelden als onderdeel van het externe kostenmaximum, maximale vergoedingen per procedure. Namelijk voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op uw verzoek een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld;
- ARAG betaalt, als onderdeel van het externe kostenmaximum, voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure maximaal per:

• arbeidsrechtelijke procedure	€ 2.500,-
• bestuursrechtelijke en sociaal-verzekeringsrechtelijke procedure (voor 2 instanties tezamen)	€ 3.000,-
• overige procedure	€ 5.000,-*

\* Geldt niet voor een incassoprocedure zonder inhoudelijk verweer. In dat geval vergoedt ARAG maximaal het bedrag dat de door u gekozen rechtshulpverlener in rekening mag brengen volgens de hiervoor geldende regelgeving (regeling salarissen in rolzaken kanton). Alle vermelde bedragen zijn exclusief btw. Kunt u de btw niet verrekenen dan betaalt ARAG ook de btw over maximaal dit bedrag.

- ARAG betaalt ook de kosten van een professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) die ARAG voor u heeft ingeschakeld. ARAG is niet verplicht om het deel van de kosten van de wederpartij te vergoeden.
- ARAG betaalt alleen voor zover de kosten van externe deskundigen echt nodig zijn om de opdracht uit te voeren en deze kosten ook redelijk en noodzakelijk zijn.
- ARAG betaalt alleen griffierechten als een juridisch specialist van ARAG namens u een procedure voert. Of als een externe deskundige die wij hebben ingeschakeld, dat namens u doet. ARAG betaalt dan ook de noodzakelijke kosten van getuigen en deskundigen die worden opgeroepen door de rechter. Maar alleen als de rechter deze kosten heeft toegewezen.
- Reiskosten en verblijfkosten vergoedt ARAG alleen, als u die maakt omdat u bij een rechter in het buitenland moet komen. Dit doen wij alleen als uw rechtshulpverlener het zeer wenselijk vindt dat u daar verschijnt. En ook alleen als u dit vooraf met ARAG heeft overlegd en ARAG u toestemming heeft gegeven voor deze reis.
- Ook betaalt ARAG de proceskosten waarvan de rechter uiteindelijk heeft bepaald dat u deze moet betalen. En de kosten die moeten worden gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren.

Maakt ARAG kosten bij het verlenen van hulp? En kunt u die kosten van iemand anders of van een andere verzekering terugkrijgen? Dan schiet ARAG deze kosten aan u voor. Als u deze kosten later van iemand anders of een andere verzekering vergoed krijgt, moet u dit bedrag aan ARAG terugbetalen. Dat geldt ook voor proceskosten die u volgens een definitief vonnis ontvangt en buitengerechtelijke (incasso)kosten die aan u worden betaald.

Kunt u btw verrekenen? Dan vergoedt ARAG deze niet. Heeft ARAG de btw wel betaald? Dan moet u deze aan ARAG terugbetalen.

Bepaalde kosten van rechtsbijstand kunnen soms verhaald worden op een andere partij. Dat betekent dat die partij de kosten betaalt. Als dat mogelijk is, mag ARAG deze kosten namens u verhalen. Als ARAG deze kosten heeft verhaald, mag ARAG dit geld houden.

## 5.2 Wanneer moet u een eigen risico betalen aan ARAG?

U moet een eigen risico betalen als u wilt dat ARAG een externe rechtshulpverlener inschakelt om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. Dat hoeft niet, als het volgens de wet- en regelgeving verplicht is om voor die procedure een advocaat in te schakelen (verplichte procesvertegenwoordiging).

Als er voor een procedure geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt, mag u kiezen of u zich in die procedure laat bijstaan door:

- een juridisch specialist in dienst van ARAG;
- een externe rechtshulpverlener die u zelf hebt gekozen, bijvoorbeeld een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige.

Kiest u voor een externe rechtshulpverlener, dan moet u een eigen risico van € 250,- betalen aan ARAG. ARAG geeft pas opdracht aan de externe rechtshulpverlener die u heeft gekozen als ARAG van u het eigen risico heeft ontvangen dat u moet betalen.

## Artikel 6 Rechtshulpverlening?

### 6.1 Wat moet u doen als u hulp van ARAG nodig heeft?

Heeft u een conflict? Of denkt u dat u een conflict krijgt waar u misschien onze hulp bij nodig heeft? Meld dat dan direct aan ons. Ook al weet u nog niet zeker of u dat conflict ook echt krijgt. Het is heel belangrijk dat wij uw conflict zo snel mogelijk kunnen beoordelen.

### Hoe meldt u een conflict?

U kunt een conflict op de volgende manieren melden.

- Bellen  
Ons telefoonnummer (033) 434 23 42 is onder werktijd bereikbaar. En in noodsituaties 24 uur per dag, 7 dagen in de week.
- Online  
Ga naar [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl) en klik op 'Meld uw zaak'. Stuur alle documenten digitaal mee. Lukt het niet om alle documenten digitaal te maken? Stuur dan de kopieën op naar het volgende adres. Zet op ieder document uw polisnummer.
- ARAG Rechtsbijstand  
Schadeadministratie  
Postbus 230  
3830 AE Leusden

### 6.2 Wanneer verleent ARAG rechtsbijstand?

Als u een conflict heeft, kunt u ARAG om hulp vragen. U krijgt dan de rechtsbijstand zoals dat staat in uw polis en in deze polisvoorwaarden. Het conflict moet over uzelf gaan of over de personen die u heeft meeverzekerd.

Heeft u nog geen conflict, maar heeft u wel juridische vragen over iets wat een conflict kan worden? ARAG geeft u dan alleen juridisch advies.

Vindt ARAG dat het niet duidelijk is dat u een conflict heeft of waarover het conflict gaat? Dan moet u het conflict aantonen met een rapport van een deskundige. In dat rapport moet staan, welke feiten het conflict hebben veroorzaakt. Ook moet erin staan, wat de gevolgen van die feiten zijn. En wie voor deze feiten verantwoordelijk is. ARAG betaalt de kosten van dit rapport als daaruit inderdaad blijkt dat u een conflict heeft. U moet dan wel verzekerd zijn voor hulp van ARAG voor dit conflict.

Heeft u een conflict omdat er schade is toegebracht? Dan moet dit gebeurd zijn tijdens de looptijd van deze verzekering. Heeft u om een andere reden een conflict? Dan moeten de feiten die hebben geleid tot dit conflict hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering bij ARAG. U mag deze feiten niet al hebben kunnen verwachten toen u de verzekering afsloot.

U kunt alleen hulp krijgen als u ARAG om hulp vraagt tijdens de looptijd van deze verzekering. U kunt dus geen nieuw verzoek om hulp meer indienen als uw verzekering al geëindigd is.

U krijgt alleen hulp van ARAG, als er een redelijke kans bestaat dat u gelijk krijgt. Of dat zo is, beslist ARAG.

Beslist ARAG dat er geen redelijke kans bestaat dat u gelijk krijgt? En bent u het daar niet mee eens? Dan kunt u gebruikmaken van de geschillenregeling. Dat is beschreven onder 6.9.

### 6.3 Wat mag u verwachten van ARAG?

De juridisch specialisten in dienst van ARAG geven u deskundige juridische hulp.

De juridisch specialisten in dienst van ARAG houden zich aan de Gedragscode Rechtshulpverlening van ARAG. U vindt de gedragscode op [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl).

ARAG is aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars en leeft de Gedragscode Verzekeraars na. De tekst van deze code vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

ARAG houdt zich ook aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars. U vindt de kwaliteitscode op [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl).

ARAG houdt zich aan bepaalde reactietermijnen. U vindt de reactietermijnen op [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl).

### 6.4 Wat verwacht ARAG van u?

Heeft u een conflict? Dan moet u dit zo spoedig mogelijk melden bij ARAG. Dit is belangrijk, omdat ARAG u dan het beste kan helpen. Ook kan ARAG dan voorkomen dat het conflict groter of ingewikkelder wordt.

Ook moet u ARAG in de gelegenheid stellen om te proberen het conflict met uw tegenpartij zonder een procedure op te lossen en tot een minnelijke regeling te komen. U moet daaraan in redelijkheid uw medewerking verlenen.

ARAG wil uw belangen zo goed mogelijk verdedigen. Dit kan alleen als u daaraan zo goed mogelijk meewerkt. U moet daarom alles doen wat uw juridisch specialist aan u vraagt terwijl hij of zij uw conflict behandelt. Dit geldt ook als ARAG een deskundige heeft ingeschakeld die niet in dienst is van ARAG.

In ieder geval moet u:

- het conflict duidelijk omschrijven en daarbij aangeven wat u wilt bereiken;
- altijd alle gegevens of stukken over uw conflict aan ARAG geven. Stuur ons alleen kopieën van documenten. Houd de originele documenten zelf;
- altijd informatie geven die juist is;
- zich correct opstellen tegenover de tegenpartij, de medewerkers van ARAG en anderen die ARAG heeft ingeschakeld;
- toestemming geven dat ARAG de stukken mag inzien als uw conflict (gedeeltelijk) behandeld wordt door een deskundige die niet in dienst is van ARAG;
- meewerken aan het verhalen van de kosten van de rechtsbijstand op een andere partij (zie ook onder 5).

U mag ARAG niet benadelen. U mag bijvoorbeeld niets doen waardoor de inspanningen of kosten van ARAG in uw geschil onnodig groter worden.

### 6.5 Uw tegenpartij is ook verzekerd bij ARAG

Krijgt uw tegenpartij ook hulp van ARAG? Dan hebt u recht op verdere hulp door een externe rechtshulpverlener. U mag deze zelf kiezen. Ook uw tegenpartij mag dit. Alleen ARAG mag deze rechtshulpverlener namens u inschakelen. U mag de externe rechtshulpverlener dus niet zelf een opdracht geven. Als deze rechtshulpverlener u in dit geval bijstaat in een gerechtelijke of administratieve procedure, vergoedt ARAG de kosten tot maximaal het kostenmaximum.

Is naast uzelf ook uw tegenpartij verzekerd op uw verzekering? Dan geeft ARAG alleen aan uzelf hulp. Het uitgangspunt is dat de hulp wordt verleend door deskundigen in dienst van ARAG.

Zijn naast uzelf beide personen die een conflict met elkaar hebben verzekerd op uw verzekering? Dan verleent ARAG alleen hulp aan de persoon die u aanwijst. Het uitgangspunt is dat de hulp wordt verleend door deskundigen in dienst van ARAG.

### 6.6 Meerdere personen hebben hetzelfde conflict als u

Zijn er meerdere personen bij het conflict betrokken? En hebben zij hetzelfde belang als u?

Dan wilt u misschien samen met hen actie ondernemen tegen uw tegenpartij. ARAG kan u dan toestemming geven om samen met

die anderen één deskundige in te schakelen. Het gaat dan om een deskundige die niet in dienst is van ARAG. Die deskundige geeft dan hulp aan alle betrokken personen. In dat geval vergoedt ARAG uw aandeel in de totale kosten van deze deskundige. Dat deel stelt ARAG vast door de totale kosten van de deskundige te delen door het aantal personen die direct belang hebben bij de gezamenlijke actie.

### 6.7 U vraagt hulp in meerdere conflicten

Het kan zijn dat u in meerdere conflicten hulp van ARAG vraagt. Als deze conflicten het gevolg zijn van dezelfde gebeurtenis, dan worden die beschouwd als één conflict. Onder gebeurtenis verstaat ARAG het voorval dat of de feitelijke ontwikkeling die redelijkerwijze moet worden beschouwd als de oorzaak van het conflict. Dit betekent dat u één keer recht heeft op het kostenmaximum dat voor dat conflict geldt. Dus niet meerdere keren.

### 6.8 Inschakelen van externe deskundigen

Als ARAG dit nodig vindt, kan zij een deskundige inschakelen die niet bij ARAG in dienst is, bijvoorbeeld een rechtshulpverlener of een schade-expert. Deze externe deskundige kan dan (een deel van) de juridische hulp verlenen. Alleen ARAG mag deze deskundige namens u inschakelen. Dat mag u dus niet zelf doen.

### Zelf een rechtshulpverlener kiezen

Als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van ARAG die procedure voor u voeren, maar als u dat wilt, mag u ook een rechtshulpverlener kiezen die niet bij ARAG in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen we een externe rechtshulpverlener.

Ook als de partij waarmee u een conflict hebt rechtsbijstand krijgt van ARAG, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. Dit is verder geregeld in artikel 6.5. ARAG wil op de hoogte blijven zodat we kunnen letten op de kosten en het resultaat. U bent verplicht de juridisch specialist toestemming te geven om ARAG op de hoogte te houden.

## Regels bij het inschakelen van externe deskundigen

- ARAG beslist of het nodig is om een externe deskundige in te schakelen bij de behandeling van uw conflict.
- ARAG overlegt altijd eerst met u voordat ARAG de opdracht geeft aan een externe deskundige.
- U mag niet zelf een externe deskundige een opdracht geven. ARAG geeft de opdracht aan de externe deskundige altijd namens u. U geeft hiervoor automatisch toestemming aan ARAG doordat u deze verzekering hebt afgesloten. Deze toestemming kunt u niet intrekken.
- Wilt u tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van externe deskundige? Dat hoeft ARAG niet toe te staan. Ook hoeft ARAG in hetzelfde conflict niet aan meer dan één externe deskundige een opdracht te geven.
- Is er een deskundige ingeschakeld die niet in dienst is van ARAG? Dan blijft de rol van ARAG beperkt tot het betalen van zijn kosten volgens de voorwaarden van deze verzekering. ARAG heeft dan geen inhoudelijke bemoeienis meer met de behandeling van uw geschil. ARAG is niet aansprakelijk voor eventuele fouten van deze externe deskundige.
- Als vertegenwoordiging door een advocaat verplicht is bij een zaak voor een Nederlandse rechter, dan moet de advocaat in Nederland zijn ingeschreven of in Nederland een kantoor hebben.
- Bij een zaak voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land zijn ingeschreven.

## 6.9 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist? (geschillenregeling)

Heeft u met onze juridisch specialist een verschil van mening over de regeling van uw conflict? En wordt u het samen niet eens? Dan zal onze juridisch specialist u voorstellen gebruik te maken van onze geschillenregeling.

U kunt alleen gebruikmaken van deze geschillenregeling als er sprake is van een juridisch-inhoudelijk meningsverschil over:

- de vraag of uw zaak haalbaar is; of
- de manier waarop uw zaak verder moet worden behandeld.

Heeft u een verschil van mening met een externe advocaat of andere externe deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

## Wat houdt het in als ARAG de geschillenregeling toepast?

- Als u dit nog niet heeft gedaan, dan vraagt ARAG u om schriftelijk uit te leggen waarom u het niet eens bent met ARAG.
- ARAG maakt in overleg met u daarna een brief. Daarin formuleren wij zowel uw standpunt als het standpunt van ARAG.
- ARAG legt de zaak voor aan een advocaat om over het meningsverschil te oordelen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. ARAG kan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen om over het meningsverschil te oordelen.

- ARAG stuurt de brief met beide standpunten naar deze advocaat. Ook krijgt hij van ARAG alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
- De advocaat beslist op basis van deze informatie wie er gelijk heeft, u of ARAG. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- U en ARAG houden zich aan de beslissing van de advocaat, wat zijn beslissing ook is.

ARAG betaalt de kosten van deze advocaat. Deze kosten tellen niet mee voor het bedrag dat ARAG maximaal vergoedt in het conflict (het externe kostenmaximum).

## Is de advocaat het met u eens?

Geeft de advocaat (vooral) u gelijk? Dan behandelen wij uw conflict zoals deze advocaat heeft geadviseerd. Schakelen we voor de verdere behandeling een externe rechtshulpverlener in? Dan mag u kiezen wie dat wordt. U mag alleen niet kiezen voor deze advocaat en ook niet voor iemand die voor hetzelfde kantoor werkt als deze advocaat. ARAG betaalt de kosten waarvoor u bent verzekerd.

## 6.10 Hoe gaat ARAG om met klachten?

Heeft u een klacht over ARAG? Dan kunt u ons schrijven of bellen. We behandelen uw klacht zo snel mogelijk. Een medewerker van het klachtenbureau neemt in ieder geval binnen 5 werkdagen contact met u op om de klacht met u te bespreken. Hieronder vindt u onze gegevens.

ARAG-klachtenbureau

Postbus 230

3830 AE Leusden

Telefoon: (033) 434 24 20

E-mail: Klachtenbureau ARAG

Bent u niet tevreden met de beslissing van het klachtenbureau?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: (070) 333 89 99

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## 6.11 Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw conflict?

Vindt u dat de juridisch specialist in dienst van ARAG een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw dossier en dat u daardoor schade lijdt? Dan kunt u dit schriftelijk melden aan de directie van ARAG. De directie stelt dan een onderzoek in en stuurt u een schriftelijke reactie.

ARAG is verzekerd voor beroepsfouten van juridisch specialisten die in dienst zijn van ARAG. Uw juridisch specialist kan u over deze verzekering informeren. Blijkt inderdaad dat een juridisch specialist van ARAG een fout heeft gemaakt? Dan vergoedt ARAG de schade die u heeft geleden. Het maximale bedrag dat u vergoed krijgt, is het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van ARAG uitbetaalt, plus het eigen risico van ARAG op deze aansprakelijkheidsverzekering.



De kosten die u maakt in uw actie(s) tegen ARAG komen in beginsel voor uw eigen rekening (zie artikel 4 van deze voorwaarden)

ARAG is niet aansprakelijk voor fouten van deskundigen die niet in dienst zijn van ARAG, zoals advocaten.

## **6.12 Hoe gaat ARAG om met uw persoonlijke gegevens?**

ARAG beschikt over uw persoonlijke gegevens. Die krijgt ARAG wanneer u ARAG om hulp vraagt. Deze gegevens gebruikt ARAG:

- om vast te stellen of u recht heeft op hulp;
- om u hulp te geven;
- om fraude te voorkomen en fraude te bestrijden;
- voor statistisch onderzoek;
- voor marketingactiviteiten van ARAG-ondernemingen.

ARAG houdt zich aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze code geldt voor alle verzekeraars in Nederland. U kunt de gedragscode nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

ARAG gaat ervan uit dat u woont op het adres dat u het laatst aan Nh1816 Verzekeringen heeft doorgegeven. Alle post stuurt ARAG aan dit adres. Dat geldt ook voor een e-mailadres dat u heeft opgegeven. Als uw adres of e-mailadres wijzigt, moet u dat zo snel mogelijk aan ARAG doorgeven.

ARAG mag over de afhandeling van uw conflict alleen contact hebben met u.

Heeft u uw verzekering afgesloten via een verzekeringsadviseur? Als u ARAG om hulp heeft gevraagd, geeft ARAG niet zomaar informatie aan uw verzekeringsadviseur over de inhoud van uw conflict. Wilt u dat ARAG wél informatie geeft aan uw verzekeringsadviseur over de inhoud van uw conflict? Dan moet u ARAG daarvoor apart toestemming geven. Die toestemming moet u voor ieder conflict opnieuw geven.

Wilt u dat een andere persoon contact met ARAG heeft over uw conflict? Of dat ARAG over uw conflict informatie verstrekt? Dan moet u daarvoor een machtiging ondertekenen. Pas daarna mag ARAG die andere persoon informatie geven over de hulp die u van ARAG krijgt. Die toestemming moet u voor ieder conflict opnieuw geven.

Op [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl) kunt u nalezen hoe ARAG met uw privacy omgaat.

Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	Waar bent u verzekerd?	Kostenmaximum	Minimum belang
<b>Schade en letsel in het verkeer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over schade en persoonlijk letsel die zijn ontstaan in het verkeer (weg-, lucht-, spoor- en waterverkeer).</li> </ul> <p><i>Ook de bestuurder of de inzittenden die met uw toestemming in uw voer- of vaartuig (mee-)reizen krijgen hulp. De bestuurder moet dan wel bevoegd zijn om het voer- of vaartuig te besturen.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>als u een voertuig of vaartuig heeft bestuurd zonder dat u daarvoor bevoegd was. Bijvoorbeeld omdat u alcohol heeft gedronken of bepaalde medicijnen of drugs heeft gebruikt.</li> <li>als u deelneemt aan snelheidswedstrijden of behendigheidswedstrijden.</li> </ul>	Wereld	Europa en landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000	Geen minimum
<b>Contracten over voertuigen en (lucht-)vaertuigen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over koop, verkoop, reparatie of onderhoud van een motorrijtuig of (lucht-)vaertuig. Bij motorrijtuigen moet het gaan om een merkdealer, BOVAG- of FOCWA-bedrijf.</li> <li>over de verzekering van uw motorrijtuig of (lucht-) vaertuig.</li> <li>over het terugvorderen van een motorrijtuig of (lucht-) vaertuig bij conflicten over eigendom, bezit of beslaglegging.</li> <li>die rechtstreeks verband houden met een sleep- of vervoersovereenkomst.</li> <li>over het invorderen van uw rijbewijs, maar niet als dat gebeurt in een strafrechtelijke procedure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>als u een tweedehands motorrijtuig of (lucht-)vaertuig zonder schriftelijke garantie heeft gekocht.</li> </ul>	Europa en landen rond de Middellandse Zee	€ 60.000	€ 175
<b>Strafzaken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over strafrechtelijke vervolging en bij verkeersboetes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>als u bewust de wet heeft overtreden.</li> <li>als u wordt verweten dat u opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd.</li> <li>als u de strafzaak of de boete administratief kan afdoen.</li> <li>in tuchtzaken.</li> </ul> <p><b>Let op!</b>  <i>Als achteraf komt vast te staan dat u niet bewust de wet heeft overtreden of opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd, dan vergoedt ARAG de kosten van een strafzaak wel. Het moet dan gaan om kosten van een advocaat die nodig waren voor uw verdediging in de strafzaak. Meldt u ons binnen een maand de beslissing van de rechter of de officier van justitie. Wij kunnen dan namelijk de kosten nog terugvragen van de overheid. Meldt u te laat, dan vergoeden we uw kosten niet.</i></p>	Wereld	Europa en landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000	Geen minimum
<b>Vakantie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over een vakantie die u heeft geboekt, over:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>het vervoer naar en van uw reisbestemming</li> <li>de gehuurde accommodatie</li> <li>de door u gesloten reis- of annuleringsverzekering.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Ook de reisgenoot die vanuit Nederland met u meereist (tijdens de vakantie) krijgt hulp.</i></p>		Wereld	Europa en landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000	€ 175
<b>Gezondheid &amp; letsel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over uw gezondheid als u letsel heeft opgelopen. Bijvoorbeeld:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>persoonlijk letsel dat u buiten het verkeer is toegebracht</li> <li>persoonlijk letsel of ziekte ontstaan op of in verband met uw werk in loondienst of als ambtenaar</li> <li>fouten bij een medische behandeling of medische verzorging.</li> </ul> </li> </ul>		Wereld	Europa en landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000	Geen minimum
<b>Gezondheid &amp; contracten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>een contract met een arts, medische instelling of verzorgingsinstelling</li> <li>een arbeidsongeschiktheids-verzekering bij een verzekeringsmaatschappij</li> <li>een ziektekostenverzekering bij een verzekeringsmaatschappij.</li> </ul> </li> </ul>		Europese Unie	€ 60.000	€ 175
<b>Sociale zekerheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over uw recht op een uitkering op grond van sociale zekerheidswetten.</li> </ul>		Europese Unie	€ 60.000	€ 175
<b>Pensioen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>met een uitvoeringsorganisatie of uw werkgever over uw eigen pensioen.</li> </ul> <p><i>Een uitvoeringsorganisatie is een organisatie die uw pensioen verzekerd heeft, uitvoert of uitkeert.</i></p>		Europese Unie	€ 60.000	€ 175
<b>Schade aan persoon en persoonlijke eigendommen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over schade (niet letsel) die anderen buiten het verkeer hebben toegebracht aan u in persoon of aan uw persoonlijke eigendommen.</li> </ul> <p><i>Voor schade aan uw woning krijgt u alleen hulp als u dat apart heeft mee verzekerd (module Consumenten en Wonen).</i></p>		Wereld	Europa en landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000	€ 175

Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	Waar bent u verzekerd?	Kostenmaximum	Minimum belang
<b>Onrechtmatig handelen door uzelf</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>die ontstaan omdat iemand van u schadevergoeding wil hebben.</li> </ul> <p><b>Let op!</b>  <i>Voor deze conflicten heeft u meestal een aansprakelijkheidsverzekering. Heeft u die en neemt uw aansprakelijkheidsverzekeraar uw zaak niet behandeling? Alleen dan krijgt u hulp van ARAG via uw rechtsbijstandsverzekering. Krijgt u in deze conflicten hulp van ARAG? En start uw tegenpartij een procedure? Dan krijgt u vanaf dat moment geen hulp meer. Krijgt u geen hulp van ARAG? En oordeelt rechter later dat u niet onrechtmatig heeft gehandeld? Dan vergoedt ARAG alsnog de redelijke kosten van rechtsbijstand door een advocaat.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>als u de schade opzettelijk heeft toegebracht.</li> <li>als het conflict gaat over schade die is toegebracht met een voer- of vaartuig.</li> </ul>	Europese Unie	€ 60.000	€ 175
<b>Personenrecht &amp; ouderschap</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>die te maken hebben met uw persoonlijke staat en de verhouding tussen u en uw kinderen (of adoptie-, stief- en pleegkinderen).                      Bijvoorbeeld conflicten over:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>uw naam</li> <li>het erkennen van kinderen</li> <li>betaling van alimentatie voor uw kinderen</li> <li>onder curatele stellen en bewindvoering.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>bij conflicten over:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>echtscheiding</li> <li>het beëindigen van een geregistreerd partnerschap</li> <li>het betalen van alimentatie aan uw ex-partner of alimentatie die uw ex-partner aan u moet betalen.</li> </ul> </li> </ul>	Nederland	€ 60.000	€ 175
<b>Erfrecht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over een erfenis.</li> </ul> <p><b>Let op!</b>  <i>U krijgt alleen hulp als de persoon die de erfenis nalaat is overleden tijdens de looptijd van deze verzekering.</i></p>		Nederland	€ 60.000	€ 175
<b>Vrijwilliger</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>die te maken hebben met uw optreden als vrijwilliger.</li> </ul>		Europese Unie	€ 60.000	€ 175

# Rechtsbijstandverzekering (uitvoering ARAG)

## Module Consumeren en wonen (dekkingsoverzicht)

Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	Waar bent u verzekerd?	Kostenmaximum	Minimum belang
<b>Goederen &amp; diensten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>die ontstaan als u als consument een overeenkomst sluit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>als u geld uitleent tegen ongebruikelijke voorwaarden of met een zakelijk belang.</li> </ul>	Europese Unie	€ 60.000	€ 175
<b>Onderwijs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>met een onderwijsinstelling over onderwijs</li> <li>over studiefinanciering.</li> </ul>		Europese Unie	€ 60.000	€ 175
<b>Financiële instellingen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>met financiële instellingen, zoals banken en verzekeraars.</li> </ul> <p><b>Let op!</b> Voorwaarde voor hulp is, dat de financiële instelling een vergunning heeft van de bevoegde toezichthouders.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>als u een conflict heeft met ARAG. Bijvoorbeeld over de rechtsbijstand. Of over de verzekering die u bij ARAG heeft of de uitleg van deze polisvoorwaarden.</li> </ul> <p><b>Let op!</b> Heeft u een conflict met ARAG bij de rechter gewonnen? Dan vergoedt ARAG u achteraf de kosten van de behandeling van dit conflict. Uw conflict moet dan wel behandeld zijn door een advocaat. ARAG betaalt alleen de gebruikelijke en redelijke kosten.</p> <p>Als uw conflict gaat over het kopen, verkopen of beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals opties), obligaties, spaardepots, certificaten of pandbrieven.</p> <p><b>Let op!</b> U krijgt soms wel hulp als u vermogensbeheer heeft meeverzekerd via de module Belasting, Vermogen en Scheidingsmediation).</p>	Europese Unie	€ 60.000	€ 175
<b>Woning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>die te maken hebben met het kopen, verkopen, bouwen, verbouwen, bezit, huren, verhuren of gebruiken van uw woning.</li> </ul> <p>Uw woning is de woning waarin u nu woont, of waarin u het laatst heeft gewoond of waarin u gaat wonen.</p> <p><b>Let op!</b> Verhuur van uw woning is alleen verzekerd als u dat tijdelijk doet. Bijvoorbeeld omdat u tijdelijk elders verblijft. Of als u dat doet als overbrugging omdat u de officieel te koop staande woning nog niet heeft verkocht</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>als uw woning niet in Nederland staat of als de grond niet in Nederland ligt.</li> </ul> <p>Als u een woning verhuurt die u zelf heeft gehuurd.</p>	Nederland	€ 60.000	€ 175
<b>Buren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>die u heeft met uw buren. Dat moet dan wel gaan over het burendrecht.</li> </ul> <p>Onder burendrecht verstaan wij de regels waaraan eigenaren en gebruikers van onroerende zaken die buren van elkaar zijn zich moeten houden</p>		Nederland	€ 60.000	€ 175
<b>Overheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>met de plaatselijke of landelijke overheid in Nederland.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>als u wetten of algemene overheidsregels, die gelden voor iedere burger wil bestrijden.</li> </ul>	Nederland	€ 60.000	€ 175
<b>Uw vakantiewoning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over uw vakantiewoning.</li> </ul> <p><b>Let op!</b> U krijgt alleen hulp als de vakantiewoning bedoeld is voor uw eigen gebruik.</p>		Europese Unie	€ 60.000	€ 175

Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	Waar bent u verzekerd?	Kostenmaximum	Minimum belang
<b>Loondienst &amp; ambtenaar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>die te maken hebben met uw werk in loondienst of als ambtenaar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>als u beroepsmatig werkt als bestuurder van een rechtspersoon.</li></ul>	Europese Unie	€ 60.000	€ 175
<b>Tuchtzaken in de uitoefening van uw beroep</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>die ontstaan als u in de uitoefening van uw beroep te maken krijgt met een tuchtzaak over handelingen die u heeft verricht in loondienst of als ambtenaar.</li></ul>		Wereld	Europese Unie: € 60.000 Rest van de wereld: € 5.000	Geen minimum

Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	Waar bent u verzekerd?	Kostenmaximum	Minimum belang
<b>Vermogensbeheer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over vermogensbeheer.</li> </ul> <p><i>Vermogensbeheer is het kopen, verkopen en beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals opties), obligaties, spaar-deposito's, certificaten of pandbrieven).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>als de instelling of persoon waarmee u een conflict heeft, geen vergunning heeft van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).</li> </ul>	Nederland	€ 60.000	€ 175
<b>De Nederlandse Belastingdienst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>over beslissingen van de Nederlandse Belastingdienst over een belasting of heffing die uzelf betreft.</li> </ul> <p><b>Let op!</b> <i>Deze beslissing moet de Belastingdienst hebben genomen tijdens de looptijd van deze verzekering. U krijgt alleen hulp als het conflict wordt voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Het Nederlandse recht moet van toepassing zijn.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>ARAG kan voor de hulp direct een deskundige inschakelen die niet in dienst van ARAG is</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>als u hulp wilt bij het indienen van een belastingaangifte of bezwaarschrift bij de Belastingdienst.</li> </ul>	Nederland	€ 60.000	€ 175
<b>Scheidings mediation</b>	<p>U kunt hulp krijgen van een mediator bij het beëindigen van een huwelijk of een geregistreerd partnerschap.</p> <p>Een mediator is een bemiddelaar, die in overleg gaat met u en uw partner. U gaat dan na of u gezamenlijk met uw partner een verzoek tot echtscheiding kunt indienen bij de rechtbank.</p> <p>Als u na de mediation samen met uw partner een gezamenlijk verzoek tot scheiding wilt indienen bij de rechtbank, krijgt u daarvoor ook nog hulp van een advocaat.</p> <p><b>Let op!</b> <i>U krijgt geen andere hulp dan deze mediation bij een conflict over een scheiding.</i></p> <p>Als u bij ARAG scheidingsmediation vraagt moet u een kopie van het trouwboekje meesturen, of een uittreksel uit de burgerlijke stand.</p> <p>Als ARAG vindt dat aan alle voorwaarden is voldaan, geeft ARAG opdracht aan één mediator voor het verzorgen/uitvoeren van de mediation. Deze mediator moet wel zijn ingeschreven bij het Nederlands Mediation Instituut. ARAG geeft u op verzoek een lijst met namen van mediators.</p> <p><b>Let op!</b> <i>U kiest de mediator zelf, maar u mag niet zelf aan een mediator de opdracht geven. ARAG geeft de mediator namens u de opdracht.</i></p>	<p>U krijgt geen hulp bij een conflict over alimentatie die u moet betalen aan uw ex-partner of die uw ex-partner aan u moet betalen.</p> <p>Uw huwelijk of geregistreerd partnerschap minder dan drie jaar heeft geduurd;</p> <p>Als u minder dan drie jaar deze verzekering heeft met minder dan drie jaar de module Belasting, Vermogen en Scheidingsmediation.</p> <p>Als ARAG tijdens hetzelfde huwelijk of partnerschap al eerder scheidingsmediation heeft vergoed.</p>	Nederland	€ 2.500	€ 175