



Voorwaarden RE2512

## OHRA Rechtsbijstandverzekering



Deze voorwaarden beschrijven uw verzekering. Met deze verzekering krijgt *u* rechtsbijstand van ARAG als *u* als *privépersoon* een conflict heeft. *U* krijgt dan rechtsbijstand volgens de regels die in deze voorwaarden staan. *U* kunt de verzekering afsluiten als alleenstaande of als gezin/samenwonend. Ook kunt *u* kiezen welke dekkingen *u* wilt verzekeren. *U* kunt kiezen voor de dekkingen Consument & Wonen, Inkomen, Belasting & Vermogen en Verkeer. In het Dekkingsoverzicht in het hoofdstuk 'Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering?' leest *u* precies welke conflicten elke dekking verzekert. Op uw polisblad staat hoe *u* bent verzekerd.



### Heeft *u* vragen over uw verzekering of wilt *u* een verandering doorgeven?

Dan kunt *u* contact met ons opnemen via Mijn OHRA. Mijn OHRA is uw persoonlijke online omgeving. Hier regelt *u* alles voor uw verzekeringen en kunt *u* eenvoudig uw gegevens bekijken en wijzigen. *U* kunt inloggen op [www.ohra.nl/mijnohra](http://www.ohra.nl/mijnohra). Wilt *u* op een andere manier contact met ons opnemen? Kijk dan op [www.ohra.nl/contact](http://www.ohra.nl/contact).

### Belangrijk om vooraf te weten!

In deze voorwaarden zijn woorden schuin gedrukt. Deze woorden hebben een speciale betekenis. De uitleg daarvan staat in de begrippenlijst achterin deze voorwaarden.



## Welke veranderingen moet *u* altijd doorgeven?

### *U* verhuist in Nederland

*Wij* passen dan uw adres aan. Krijgt *u* hulp van ARAG in een conflict? Geef deze wijziging dan ook door aan ARAG.

### *U* verhuist naar het buitenland

*U* bent dan niet meer verzekerd vanaf de dag dat *u* niet meer in *Nederland* woont.

### Uw gezinssamenstelling verandert

Als uw gezinssamenstelling verandert, bent *u* niet verplicht om dat door te geven. Maar dit kan wel belangrijk zijn voor de dekking. Bent *u* bijvoorbeeld als alleenstaande verzekerd en gaat *u* samenwonen? Dan wilt *u* misschien uw partner ook meeverzekeren. Geef deze wijziging dan door, anders is uw partner niet verzekerd.

## Wat moet *u* doen als *u* rechtsbijstand nodig heeft?

*Wij* hebben met ARAG afgesproken dat ARAG de rechtsbijstand verleent voor deze verzekering.

Onze ervaring is dat de meeste conflicten ontstaan door onduidelijke afspraken en misverstanden. Om een conflict te voorkomen helpt ARAG *u* graag met advies. Hiervoor kunt *u* telefonisch contact opnemen met het Juridisch Servicecenter van ARAG. Hoe eerder *u* dat doet, hoe groter de kans is dat *u* een conflict voorkomt. Of dat ARAG uw conflict snel(ler) kan oplossen.

Het Juridisch Servicecenter van ARAG is telefonisch bereikbaar op nummer 033 434 23 42. Ook als *u* er niet zeker van bent of *u* wel verzekerd bent voor uw conflict kunt *u* het Juridisch Servicecenter bellen.

**Heeft *u* alleen advies nodig?**

Dan kunt *u* bellen met het Juridisch Servicecenter van ARAG op telefoonnummer 033 434 23 42.

**Wilt *u* direct een conflict aanmelden?**

Dat kan ook. Hoe eerder *u* dat doet, hoe beter. *U* kunt uw conflict op de volgende manieren melden:

1. Telefonisch via het Juridisch Servicecenter van ARAG op telefoonnummer 033 434 23 42;
2. Online via [www.arag.nl](http://www.arag.nl). Klik op 'Meld uw zaak';
3. Per post. Stuur uw stukken dan naar ARAG Rechtsbijstand, Postbus 230, 3830 AE Leusden.

**Heeft het haast?**

Neem dan altijd eerst telefonisch contact op met het Juridisch Servicecenter van ARAG op telefoonnummer 033 434 23 42.

**Let op!**

Stuurt *u* alstublieft direct de documenten mee die over het conflict gaan. Meldt *u* uw zaak via de website van ARAG aan? Dan kunt *u* de documenten scannen en als bijlage meesturen. Vermeld altijd uw polisnummer op de documenten. Als *u* een kopie van uw polisblad meestuurt, bespoedigt dat de afhandeling.

<b>Welke veranderingen moet u altijd doorgeven?</b>	<b>1</b>
<b>Wat moet u doen als u rechtsbijstand nodig heeft?</b>	<b>1</b>
<b>Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering?</b>	<b>4</b>
• Wie is verzekerd?	4
• Bij welke conflicten krijgt u hulp?	4
• Alleen verzekerd als <i>privépersoon</i>	5
• In welke landen bent u verzekerd?	5
• Wat mag u verwachten van uw rechtsbijstandverzekering?	5
• Dekkingsoverzicht:	5
• Consument & Wonen	5
• Inkomen	9
• Belasting & Vermogen	9
• Verkeer	11
<b>Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering nooit?</b>	<b>12</b>
<b>Wat gebeurt er als u ARAG om rechtsbijstand vraagt?</b>	<b>13</b>
• Stap 1. Wat doet ARAG als u om rechtsbijstand vraagt?	13
• Stap 2. Hoe krijgt u rechtsbijstand van ARAG?	13
• Waar is deze verzekering voor?	13
• Uw <i>tegenpartij</i> krijgt ook rechtsbijstand van ARAG	14
• Meer personen hebben hetzelfde conflict als u	14
• U vraagt hulp in meer conflicten	14
• Advocaten of andere deskundigen inschakelen	14
• Wanneer moet u een eigen risico betalen aan ARAG?	15
• Stap 3. Welke kosten vergoedt ARAG als uw conflict verzekerd is?	15
<b>Geschillenregeling en beroepsfouten van ARAG</b>	<b>16</b>
• Geschillenregeling: wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist?	16
• Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw conflict?	16
<b>Welke verplichtingen heeft u als u een conflict heeft?</b>	<b>16</b>
<b>Wanneer begint en stopt uw verzekering?</b>	<b>17</b>
• Contractperiode	17
• Bedenkperiode	17
• Wanneer mag u de verzekering stoppen?	17
• Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?	17
<b>Welke andere afspraken zijn er?</b>	<b>18</b>
• Hoe gaan we om met terrorismeschade, (inter)nationale wet- en regelgeving en <i>molest</i> ?	18
• Wanneer kunnen wij de <i>premie</i> of de voorwaarden aanpassen?	19
• Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?	19
• Wat gebeurt er als u de <i>premie</i> niet betaalt?	20
• Wat moet u doen als u een klacht heeft?	21
• Wat doen wij en ARAG met uw gegevens?	21
• Wat doen wij en ARAG bij fraude?	22
• Waarom is het belangrijk dat u juiste informatie aan ons verstrekt?	22
<b>Begrippenlijst</b>	<b>23</b>
<b>Clausuleblad Terrorismedekking</b>	<b>25</b>



## Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering?

Wij hebben met ARAG afgesproken dat ARAG de rechtsbijstand verleent. Wij garanderen dat ARAG de verplichtingen uit deze voorwaarden nakomt.

### Wie is verzekerd?

Op uw polisblad kunt u zien voor wie u de verzekering heeft afgesloten. Alleen als u in *Nederland* woont, bent u verzekerd. Dit betekent dat uw vaste woon- of verblijfadres in *Nederland* is en dat u ingeschreven bent in het Nederlandse bevolkingsregister.

### Alleenstaande

Bij de verzekering voor een alleenstaande zijn verzekerd:

1. uzelf, als de persoon die de verzekering heeft afgesloten;
2. uw minderjarige kleinkinderen die niet bij u in huis wonen. Maar alleen zolang zij aan u zijn toevertrouwd.
3. uw nabestaanden voor wie u een erkende zorg- of onderhoudsplicht heeft. Zij krijgen dan rechtsbijstand als uw overlijden te maken heeft met een *gebeurtenis* die via deze verzekering verzekerd is. De juridische hulp heeft betrekking op het vorderen van een voorziening in de kosten van levensonderhoud.
4. Heeft u de dekking Verkeer verzekerd? Dan zijn ook meeverzekerd de bestuurder en de inzittenden die met uw toestemming in uw motorrijtuig of vaartuig (mee)reizen.

### Gezin/samenwonend

Bij de verzekering voor gezin/samenwonend zijn verzekerd:

1. uzelf, als de persoon die de verzekering heeft afgesloten;
2. alle personen die bij u in huis wonen, bijvoorbeeld uw partner en kinderen, maar ook ouders, schoonouders of au pairs die bij u wonen;
3. uw kinderen en pleeg- of stiefkinderen die niet bij u in huis wonen, maar wel een dagstudie volgen of in een verpleeg-inrichting verblijven. Zij zijn niet (meer) verzekerd, als zij getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben.
4. uw minderjarige kleinkinderen die niet bij u in huis wonen. Maar alleen zolang zij aan u zijn toevertrouwd.
5. uw nabestaanden voor wie u een erkende zorg- of onderhoudsplicht heeft. Zij krijgen dan rechtsbijstand als uw overlijden te maken heeft met een *gebeurtenis* die via deze verzekering verzekerd is. De juridische hulp heeft betrekking op het vorderen van een voorziening in de kosten van levensonderhoud.
6. Heeft u de dekking Verkeer verzekerd? Dan zijn ook meeverzekerd de bestuurder en de inzittenden die met uw toestemming in uw motorrijtuig of vaartuig (mee)reizen.

### Let op!

Bij een conflict tussen twee verzekerden onderling, geldt wat verderop in deze voorwaarden staat onder "Uw tegenpartij krijgt ook rechtsbijstand van ARAG".

### Bij welke conflicten krijgt u hulp?

Toen u uw rechtsbijstandverzekering afsloot, heeft u zelf gekozen welke dekkingen u wilde verzekeren. Op uw polisblad staat welke dekkingen u verzekerd heeft. In het Dekkingsoverzicht in dit hoofdstuk staat voor elke dekking bij welke conflicten u hulp krijgt, en wanneer u geen hulp krijgt.

### Weet u niet zeker welke dekkingen u verzekerd heeft?

Kijk het dan na op uw polisblad in Mijn OHRA via [www.ohra.nl/mijnohra](http://www.ohra.nl/mijnohra).

### Weet u niet zeker of u verzekerd bent voor uw conflict?

Neem dan contact op met het Juridisch Servicecenter van ARAG via telefoonnummer 033 434 23 42.

## Alleen verzekerd als *privépersoon*

*U* bent alleen verzekerd als *privépersoon*. *U* krijgt dus 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* verzekerd zijn in deze verzekering.

## In welke landen bent *u* verzekerd?

In het Dekkingsoverzicht vindt *u* per dekking een overzicht van de conflicten die verzekerd zijn. Daarbij staat ook per conflict 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.

## Wat mag *u* verwachten van uw rechtsbijstandverzekering?

1. De juridisch specialisten in dienst van ARAG geven *u* deskundige juridische hulp.
2. 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).
3. ARAG conformeert zich ook aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het *Verbond van Verzekeraars*. *U* vindt de kwaliteitscode op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).
4. ARAG houdt zich aan bepaalde reactietermijnen. *U* vindt de reactietermijnen op [www.arag.nl](http://www.arag.nl).

## Dekkingsoverzicht - Consument & Wonen

Met de dekking Consument & Wonen bent *u* verzekerd voor juridische hulp bij conflicten die verband houden met of voortvloeien uit de onderwerpen die hieronder in het dekkingsoverzicht staan.

### Let op!

Op deze dekking kunt *u* geen beroep doen als de *gebeurtenis*, het conflict of uw (juridische) belangen verband houden met of voortvloeien uit onderwerpen die onder één van de andere dekkingen vallen. Heeft *u* één of meerdere andere dekkingen afgesloten, dan kunt *u* daar mogelijk wel een beroep op doen. In de dekkingsoverzichten van die dekkingen leest *u* wat hier precies onder valt.

Consument & Wonen					
Onderwerp	<i>U</i> krijgt hulp bij conflicten	<i>U</i> krijgt geen hulp	Waar bent <i>u</i> verzekerd?	Kosten maximum	Minimum belang
<b>Goederen &amp; diensten</b>	die ontstaan als <i>u</i> als <i>privépersoon</i> een overeenkomst sluit .	<ul style="list-style-type: none"> <li>als uw conflict gaat over een motorrijtuig of vaartuig.</li> </ul> <p><b>Let op!</b> <i>U</i> krijgt soms wel hulp als <i>u</i> de dekking Verkeer heeft meeverzekerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>als <i>u</i> geld uitleent tegen ongebruikelijke voorwaarden of met een zakelijk belang.</li> </ul>	Europese Unie (uitgebreid)	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Onderwijs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>met een onderwijsinstelling over onderwijs;</li> <li>over studiefinanciering</li> </ul>		Europese Unie (uitgebreid)	€ 25.000,-	€ 175,-

Consument & Wonen (vervolg)					
Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	Waar bent u verzekerd?	Kosten maximum	Minimum belang
<b>Financiële instellingen</b>	met financiële instellingen zoals banken en verzekeraars. <b>Let op!</b> Voorwaarde voor hulp is, dat de financiële instelling een vergunning heeft van de bevoegde toezichhouders.	<ul style="list-style-type: none"> <li>als u een conflict heeft met ARAG. Bijvoorbeeld over de rechtsbijstand. Of over deze verzekering of de uitleg van deze polisvoorwaarden.</li> </ul> <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 én redelijke kosten. <ul style="list-style-type: none"> <li>als uw conflict gaat over het kopen, verkopen of beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals opties), obligaties, spaardeposito's, certificaten of pandbrieven.</li> </ul> <b>Let op!</b> U krijgt soms wel hulp als u <i>vermogensbeheer</i> heeft meeverzekerd via de dekking Belasting & Vermogen.	Europese Unie (uitgebreid)	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Woning</b>	die te maken hebben met het kopen, verkopen, bouwen, verbouwen, bezit, huren, verhuren of gebruiken van uw woning of van uw vakantiewoning.  Uw 'woning' is de woning waarin u nu woont, of waarin u het laatst heeft gewoond, of waarin u gaat wonen. De vakantiewoning is alleen verzekerd, als u die hoofdzakelijk voor uzelf gebruikt. <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 uw woning nog niet heeft verkocht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>als uw (vakantie)woning niet in <i>Nederland</i> staat of als de grond niet in <i>Nederland</i> ligt.</li> </ul> <b>Let op!</b> U krijgt soms wél hulp als u uw buitenlandse vakantiewoning heeft meeverzekerd via de dekking Belasting & Vermogen. <ul style="list-style-type: none"> <li>als u een woning (tijdelijk) verhuurt die u zelf heeft gehuurd en daarover een conflict krijgt met uw verhuurder.</li> </ul>	<i>Nederland</i>	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Buren</b>	die u heeft met uw buren, bijvoorbeeld over het <i>burenrecht</i> .		<i>Nederland</i>	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Overheid</b>	met de plaatselijke of landelijke overheid in <i>Nederland</i> .	als het conflict gaat over: <ul style="list-style-type: none"> <li>de beschikking in het kader van de Wet WOZ;</li> <li>belastingen. Voor conflicten over belastingen krijgt u soms hulp als u de dekking "Belasting &amp; vermogen" heeft meeverzekerd. U bent dan ook verzekerd voor bepaalde conflicten met de Nederlandse Belastingdienst.</li> </ul>	<i>Nederland</i>	€ 25.000,-	€ 175,-

Consument & Wonen (vervolg)					
Onderwerp	<i>U</i> krijgt hulp bij conflicten	<i>U</i> krijgt geen hulp	Waar bent <i>u</i> verzekerd?	Kosten maximum	Minimum belang
<b>Strafzaken</b>	over strafrechtelijke vervolging.	<ul style="list-style-type: none"> <li>als <i>u</i> wordt verweten dat <i>u</i> bewust de wet heeft overtreden;</li> <li>als <i>u</i> wordt verweten dat <i>u</i> opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd;</li> </ul> <p><b>Let op!</b> Als achteraf komt vast te staan dat <i>u</i> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>als <i>u</i> de (straf)zaak kunt of had kunnen voorkomen door een transactie- of schikkingsvoorstel te betalen;</li> <li>als het gaat om een strafzaak als verkeersdeelnemer. Hiervoor moet <i>u</i> de dekking Verkeer hebben meeverzekerd;</li> <li>in tuchtzaken.</li> </ul>	Wereld	Europa en de landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000,-	Geen minimum belang
<b>Vakantie</b>	over een vakantie die <i>u</i> 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 reis- of annuleringsverzekering die <i>u</i> heeft afgesloten.</li> </ul> Ook de reisgenoot die vanuit Nederland met <i>u</i> meereist (tijdens de vakantie), krijgt hulp.		Wereld	Europa en de landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000,-	€ 175,-
<b>Gezondheid &amp; letsel</b>	over uw gezondheid, als <i>u</i> buiten het verkeer letsel heeft opgelopen. Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <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>		Wereld	Europa en de landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000,-	Geen minimum belang
<b>Schade aan <i>u</i> in persoon en aan uw persoonlijke eigendommen</b>	over schade (niet letsel) die anderen buiten het verkeer hebben toegebracht aan <i>u</i> in persoon of aan uw persoonlijke eigendommen.		Wereld	Europa en de landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000,-	€ 175,-
<b>Gezondheid &amp; contracten</b>	over: <ul style="list-style-type: none"> <li>een contract met een arts, medische instelling of verzorgingsinstelling;</li> <li>een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij een verzekeringsmaatschappij;</li> <li>een ziektekostenverzekering bij een verzekeringsmaatschappij.</li> </ul>		Europese Unie (uitgebreid)	€ 25.000,-	€ 175,-

Consument & Wonen (vervolg)					
Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	Waar bent u verzekerd?	Kosten maximum	Minimum belang
<b>Pensioen</b>	met een <i>uitvoeringsorganisatie</i> of uw werkgever over uw eigen pensioen.		<i>Europese Unie (uitgebreid)</i>	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Onrechtmatig handelen door uzelf</b>	die ontstaan, omdat iemand van u schadevergoeding wil hebben. <b>Let op!</b> Voor deze conflicten heeft u meestal een aansprakelijkheidsverzekering. Heeft u die en neemt uw aansprakelijkheidsverzekeraar uw zaak niet in behandeling? Alleen dan krijgt u hulp van ARAG via uw rechtsbijstandverzekering.  Krijgt u in deze conflicten hulp van ARAG? En start uw <i>tegenpartij</i> een procedure? Dan krijgt u vanaf dat moment geen hulp meer.  Krijgt u geen hulp van ARAG? En oordeelt de rechter later dat u niet onrechtmatig heeft gehandeld? Dan vergoedt ARAG alsnog de redelijke kosten van rechtsbijstand door een advocaat.	<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 voertuig of (lucht) vaartuig.</li> </ul>	<i>Europese Unie (uitgebreid)</i>	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Personenrecht &amp; ouderschap</b>	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>	bij conflicten over: <ul style="list-style-type: none"> <li>echtscheiding;</li> <li>het beëindigen van een al dan niet geregistreerd partnerschap;</li> <li>het betalen van alimentatie aan uw ex-partner of alimentatie die uw ex-partner aan u moet betalen.</li> </ul>	<i>Nederland</i>	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Erfrecht</b>	over een erfenis. <b>Let op!</b> U krijgt alleen hulp, als de persoon die de erfenis nalaat, is overleden tijdens de looptijd van deze verzekering.		<i>Nederland</i>	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Vrijwilliger</b>	als vrijwilliger.		<i>Europese Unie (uitgebreid)</i>	€ 25.000,-	€ 175,-



## Dekkingsoverzicht - Inkomen

Met de dekking Inkomen bent *u* verzekerd voor juridische hulp bij conflicten die verband houden met of voortvloeien uit de onderwerpen die hieronder in het dekkingsoverzicht staan.

### Let op!

Op deze dekking kunt *u* geen beroep doen als de *gebeurtenis*, het conflict of uw (juridische) belangen verband houden met of voortvloeien uit onderwerpen die onder één van de andere dekkingen vallen. Heeft *u* één of meerdere andere dekkingen afgesloten, dan kunt *u* daar mogelijk wel een beroep op doen. In de dekkingsoverzichten van die dekkingen leest *u* wat hier precies onder valt.

Inkomen					
Onderwerp	<i>U</i> krijgt hulp bij conflicten	<i>U</i> krijgt geen hulp	Waar bent <i>u</i> verzekerd?	Kosten maximum	Minimum belang
<b>Loondienst &amp; ambtenaar</b>	die te maken hebben met uw werk in loondienst of als ambtenaar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>als uw conflict verband houdt met of voortvloeit uit het (geweest) zijn van bestuurder van een bedrijf of andere organisatie (een rechtspersoon), zoals een statutair directeur, een lid van de raad van bestuur, een lid van de raad van beheer of een bestuurslid van een stichting;</li> <li>als bij het conflict bepalingen meespelen die staan in een overeenkomst met medeaandeelhouders</li> </ul>	Europese Unie (uitgebreid)	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Tuchtzaken in de uitoefening van uw beroep</b>	die ontstaan, als <i>u</i> in de uitoefening van uw beroep te maken krijgt met een tuchtzaak over handelingen die <i>u</i> heeft verricht in loondienst of als ambtenaar.		Europese Unie (uitgebreid)	€ 25.000,-	Geen minimum belang
<b>Sociale zekerheid</b>	over uw recht op een uitkering op grond van sociale zekerheidswetten.		Europese Unie (uitgebreid)	€ 25.000,-	€ 175,-

## Dekkingsoverzicht - Belasting & Vermogen

Met de dekking Belasting & Vermogen bent *u* verzekerd voor juridische hulp bij conflicten die verband houden met of voortvloeien uit de onderwerpen die hieronder in het dekkingsoverzicht staan.

### Let op!

Op deze dekking kunt *u* geen beroep doen als de *gebeurtenis*, het conflict of uw (juridische) belangen verband houden met of voortvloeien uit onderwerpen die onder één van de andere dekkingen vallen. Heeft *u* één of meerdere andere dekkingen afgesloten, dan kunt *u* daar mogelijk wel een beroep op doen. In de dekkingsoverzichten van die dekkingen leest *u* wat hier precies onder valt.

Belasting & Vermogen					
Onderwerp	<i>U</i> krijgt hulp bij conflicten	<i>U</i> krijgt geen hulp	Waar bent <i>u</i> verzekerd?	Kosten maximum	Minimum belang
<b>Vermogensbeheer</b>	over <i>vermogensbeheer</i> .	als de instelling of persoon waarmee <i>u</i> een conflict heeft, geen vergunning heeft van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).	Nederland	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Uw vakantiewoning in het buitenland</b>	over uw vakantiewoning in het buitenland. <b>Let op!</b> <i>U</i> krijgt alleen hulp, als de woning bedoeld is voor uw eigen gebruik.		Europese Unie (uitgebreid)	€ 25.000,-	€ 175,-

Belasting & Vermogen (vervolg)					
Onderwerp	<i>U</i> krijgt hulp bij conflicten	<i>U</i> krijgt geen hulp	Waar bent <i>u</i> verzekerd?	Kosten maximum	Minimum belang
<b>De Nederlandse Belastingdienst</b>	<p>over beslissingen van de Nederlandse Belastingdienst over een belasting of heffing die uzelf betreft.</p> <p><b>Let op!</b> Deze beslissing moet de Belastingdienst hebben genomen tijdens de looptijd van deze verzekering. <i>U</i> krijgt alleen hulp, als het conflict wordt voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Het Nederlandse recht moet van toepassing zijn. ARAG kan voor de hulp direct een deskundige inschakelen die niet in dienst van ARAG is.</p>	als <i>u</i> hulp wilt bij het indienen van een belastingaangifte of bezwaarschrift bij de Belastingdienst.	Nederland	€ 25.000,-	€ 175,-
<b>Scheidings-mediation</b>	<p><i>U</i> kunt hulp krijgen van een scheidingsmediator bij het beëindigen van een huwelijk of een geregistreerd partnerschap.</p> <p>Een 'scheidingsmediator' is een bemiddelaar die in overleg gaat met <i>u</i> en uw partner. <i>U</i> gaat dan na of <i>u</i> gezamenlijk met uw partner een verzoek tot echtscheiding kunt indienen bij de rechtbank.</p> <p>Als <i>u</i> na de scheidingsmediation samen met uw partner een gezamenlijk verzoek tot scheiding wil indienen bij de rechtbank, krijgt <i>u</i> daarvoor ook juridische hulp van een advocaat.</p> <p><b>Let op!</b> <i>U</i> krijgt geen andere hulp dan deze scheidingsmediation bij een conflict over een scheiding.</p> <p>Als <i>u</i> bij ARAG scheidingsmediation vraagt, moet <i>u</i> 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 scheidingsmediator voor het verzorgen en uitvoeren van de scheidingsmediation. Deze scheidingsmediator kiezen <i>u</i> en uw partner samen uit de met ARAG samenwerkende mediators. Deze mediators zijn allen ingeschreven bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN).</p> <p><b>Let op!</b> <i>U</i> kiest de scheidingsmediator zelf, maar <i>u</i> mag niet zelf aan een scheidingsmediator de opdracht geven. ARAG geeft de scheidingsmediator namens <i>u</i> de opdracht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bij een conflict over alimentatie;</li> <li>• als uw huwelijk of geregistreerd partnerschap minder dan drie jaar heeft geduurd;</li> <li>• bij andere conflicten die te maken hebben met echtscheiding of het beëindigen van een al dan niet geregistreerd partnerschap of ander samenlevingsverband. En voor conflicten waarvoor andere hulp nodig is dan deze mediation;</li> <li>• als deze dekking Belasting &amp; Vermogen nog geen drie jaar heeft gelopen;</li> <li>• als ARAG tijdens hetzelfde huwelijk of partnerschap al eerder scheidingsmediation heeft vergoed.</li> </ul>	Nederland	€ 3.000,-	€ 175,-

## Dekkingsoverzicht - Verkeer

Met de dekking Verkeer bent *u* verzekerd voor juridische hulp bij conflicten die verband houden met of voortvloeien uit de onderwerpen die hieronder in het dekkingsoverzicht staan.

### Let op!

Op deze dekking kunt *u* geen beroep doen als de *gebeurtenis*, het conflict of uw (juridische) belangen verband houden met of voortvloeien uit onderwerpen die onder één van de andere dekkingen vallen. Heeft *u* één of meerdere andere dekkingen afgesloten, dan kunt *u* daar mogelijk wel een beroep op doen. In de dekkingsoverzichten van die dekkingen leest *u* wat hier precies onder valt.

Verkeer					
Onderwerp	<i>U</i> krijgt hulp bij conflicten	<i>U</i> krijgt geen hulp	Waar bent <i>u</i> verzekerd?	Kosten maximum	Minimum belang
<b>Schade en letsel in het verkeer</b>	over schade en persoonlijk letsel die zijn ontstaan in het verkeer (weg-, lucht-, spoor- en waterverkeer).	als <i>u</i> een voertuig of (lucht) vaartuig heeft bestuurd zonder dat <i>u</i> daarvoor bevoegd was.	Wereld	Europa en de landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000,-	Geen minimum belang
<b>Contracten over motorrijtuigen en vaartuigen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• over koop, verkoop, reparatie, revisie, onderhoud of verzekering van uw motorrijtuig of vaartuig;</li> <li>• over huur of private lease van een motorrijtuig of vaartuig;</li> <li>• over het terugvorderen van een motorrijtuig of vaartuig 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 <i>u</i> een tweedehands motorrijtuig of vaartuig zonder schriftelijke garantie heeft gekocht. Bij motorrijtuigen moet het gaan om garantie van een merkdealer, BOVAG- of FOCWA-bedrijf;</li> <li>• als het conflict gaat over een luchtvaartuig.</li> </ul>	Wereld	Europa en de landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000,-	Geen minimum belang
<b>Strafzaken in het verkeer</b>	als <i>u</i> aan het verkeer deelnam en daarvoor strafrechtelijk wordt vervolgd of een verkeersboete heeft gekregen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• als <i>u</i> of een voertuig of (lucht) vaartuig heeft bestuurd zonder dat <i>u</i> daarvoor bevoegd was;</li> <li>• als <i>u</i> wordt verweten dat <i>u</i> bewust de wet heeft overtreden;</li> <li>• als <i>u</i> wordt verweten dat <i>u</i> opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd;</li> <li>• als <i>u</i> de (straf)zaak kunt of had kunnen voorkomen door een transactie- of schikkingsvoorstel te betalen.</li> </ul> <p><b>Let op!</b> Als achteraf komt vast te staan dat <i>u</i> 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.</p>	Wereld	Europa en de landen rond de Middellandse Zee: onbeperkt  Rest van de wereld: € 5.000,-	Geen minimum belang



## Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering nooit?

Het kan voorkomen dat uw conflict wél verzekerd is, maar dat *u* toch geen hulp krijgt. Wanneer is dat zo?

1. *U* krijgt geen hulp van ARAG, als het conflict is ontstaan vóórdat *u* deze verzekering bij ons afsloot. Of als de feiten waardoor uw conflict is ontstaan, plaatsvonden voordat *u* deze verzekering afsloot. Heeft *u* deze verzekering op een later tijdstip uitgebreid? Dan geldt het tijdstip van die uitgebreidere verzekering als het moment waarop *u* de verzekering afsloot.
2. Had *u* kunnen verwachten dat *u* hulp nodig zou hebben toen *u* deze verzekering afsloot? Dan krijgt *u* geen hulp.
3. Woont *u* niet meer in *Nederland*? Dan krijgt *u* geen hulp voor nieuwe juridische conflicten.
4. Wonen de personen die *u* meeverzekerd heeft niet meer bij *u*? Dan krijgen zij geen hulp.
5. 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 deze kinderen geen hulp.
6. Kon *u* het conflict voorkomen zonder dat dit voor *u* een nadeel zou opleveren? Maar heeft *u* dat bewust niet gedaan? Dan krijgt *u* geen hulp.
7. Heeft *u* het conflict bewust veroorzaakt om er een voordeel mee te behalen? En zou *u* dat voordeel anders niet hebben gehad? Dan krijgt *u* geen hulp. Bijvoorbeeld als *u* iets deed, terwijl *u* had moeten begrijpen dat hierdoor zeker een conflict zou ontstaan.
8. Bent *u* betrokken in een strafzaak waarbij *u* wordt verweten dat *u* bewust de wet heeft overtreden? Of waarbij *u* het verwijt krijgt dat *u* opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd? Dan krijgt *u* geen hulp.
9. Gaat het conflict niet over uw activiteiten als *privépersoon*? Dan krijgt *u* geen hulp.
10. Krijgt *u* een conflict omdat:
  - *u* instaat voor verplichtingen van anderen, zoals garantstelling of borg?; of
  - *u* een vordering of verplichting van iemand anders heeft overgenomen?; of
  - een verplichting van iemand anders op *u* is overgegaan?Dan krijgt *u* geen hulp. Een voorbeeld hiervan is als *u* de plaats heeft ingenomen van iemand anders en hierdoor partij wordt in een conflict dat oorspronkelijk van die ander was.
11. 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 procedure start.
12. Gaat het conflict over belastingen? Dan krijgt *u* geen hulp. Die hulp krijgt *u* alleen, als *u* zich daarvoor heeft verzekerd met de dekking Belasting & Vermogen. Deze dekking kunt *u* alleen afsluiten voor conflicten met de Nederlandse Belastingdienst.
13. Wilt *u* wetten bestrijden, of algemene overheidsregels die gelden voor iedere burger? Dan krijgt *u* geen hulp.
14. Heeft *u* een conflict met ARAG, bijvoorbeeld over het verlenen van de rechtsbijstand? Dan krijgt *u* geen hulp.
15. Is uw conflict het gevolg van natuurrampen of *atoomkernreacties*? Dan krijgt *u* geen hulp.
16. Houdt *u* zich niet aan uw verplichtingen uit deze polisvoorwaarden? Dan mag ARAG de hulp stopzetten. Bijvoorbeeld als *u* niet zo goed mogelijk samenwerkt met de juridisch specialist die in dienst is van ARAG. Of als *u* bewust onjuiste informatie aan ARAG geeft.
17. ARAG mag de hulp stopzetten, als *u* ARAG benadeelt.
18. Vindt ARAG dat er geen redelijke kans meer bestaat dat *u* gelijk krijgt? Dan mag ARAG de hulp stopzetten.
19. Geldt er voor het conflict een *minimum belang* en wordt dit *minimum belang* niet gehaald? Dan krijgt *u* geen hulp. In het Dekkingsoverzicht leest *u* wanneer een *minimum belang* geldt en hoe hoog dat is.
20. Gaat het conflict over:
  - de toelating tot; en/of
  - het verblijf in; en/of
  - de uitzetting uit*Nederland* als vreemdeling? Dan krijgt *u* hierbij geen hulp.

## Wat gebeurt er als u ARAG om rechtsbijstand vraagt?

### 1

#### Stap 1. Wat doet ARAG als u om rechtsbijstand vraagt?

1. Als u een conflict heeft, kunt u ARAG om hulp vragen. U krijgt dan de rechtsbijstand die we hebben omschreven in uw verzekering en in deze polisvoorwaarden. Het conflict moet over uzelf gaan of over de personen die u heeft meeverzekerd.
2. Heeft u nog geen conflict, maar wel juridische vragen over iets wat een conflict kan worden? ARAG geeft u dan alleen juridisch advies.
3. 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 moeten de feiten staan die het conflict hebben veroorzaakt. Ook moeten de gevolgen van die feiten erin staan. 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 voor dit conflict dan wel verzekerd zijn voor hulp van ARAG.
4. 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. U mag deze feiten niet al hebben kunnen verwachten, toen u de verzekering afsloot.
5. 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.

### 2

#### Stap 2. Hoe krijgt u rechtsbijstand van ARAG?

##### Waar is deze verzekering voor?

1. Met deze verzekering krijgt u van ARAG juridische hulp. In de meeste gevallen krijgt u deze hulp van juridisch specialisten 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 ervoor in dat uitspraken van een rechter uitgevoerd worden.
2. ARAG kan besluiten om een deskundige in te schakelen die niet in dienst van ARAG is. Deze deskundige behandelt dan (een deel van) uw conflict. Deskundigen zijn bijvoorbeeld advocaten of andere juristen. Of specialisten die beoordelen wat de oorzaak of de omvang van schade is. Ook schakelt ARAG soms artsen of mediators in. ARAG betaalt de kosten van deze deskundigen.

##### Let op!

Alleen ARAG mag een deskundige inschakelen. Dat mag u dus niet zelf doen.

3. ARAG betaalt ook:
  - griffierechten;
  - kosten van deskundigen die ARAG inschakelt om bewijs te leveren, of om de oorzaak of hoogte van schade vast te stellen;
  - kosten van getuigen en deskundigen die de rechter oproept;
  - gerechtelijke kosten van de *tegenpartij*, maar alleen 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).

4. In plaats van hulp mag ARAG *u* ook een bedrag betalen. Dat doet ARAG alleen in bepaalde gevallen. Namelijk 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.
5. Heeft een ander *u* schade toegebracht? En is het waarschijnlijk dat diegene minimaal drie jaar niet in staat is om *u* deze schade te vergoeden? Dan betaalt ARAG deze schade aan *u*. ARAG vergoedt *u* in dat geval maximaal € 2.000,-. 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.
6. Waarborgsom
  - Is een waarborgsom nodig voor uw vrijlating in een strafzaak in het buitenland? Dan kan ARAG *u* een waarborgsom van maximaal € 50.000,- voorschieten. De strafzaak moet dan wel verzekerd zijn met deze verzekering.
  - Is een waarborgsom nodig om een buitenlandse overheid uw eigendommen te laten teruggeven? Ook dan kan ARAG een waarborgsom van maximaal € 50.000,- voorschieten. En ook dan moet het gaan om een strafzaak die verzekerd is met deze verzekering.
  - Geeft de buitenlandse overheid het geld aan *u* terug? Dan moet *u* de waarborgsom onmiddellijk aan ARAG terugbetalen. Krijgt *u* het geld niet van de buitenlandse overheid terug? Ook dan moet *u* de waarborgsom aan ARAG terugbetalen, maar dan binnen één jaar.

### Uw tegenpartij krijgt ook rechtsbijstand van ARAG

1. Krijgt uw *tegenpartij* ook hulp van ARAG? Dan heeft *u* recht op verdere hulp door een advocaat die niet in dienst is van ARAG. *U* mag deze advocaat zelf kiezen. Ook uw *tegenpartij* mag dan zijn eigen advocaat kiezen. Alleen ARAG mag deze advocaat namens *u* inschakelen. *U* mag de advocaat dus niet zelf een opdracht geven.
2. Is uw *tegenpartij* een van de personen die naast uzelf is verzekerd met deze verzekering? Dan geeft ARAG alleen aan uzelf hulp. Het uitgangspunt is dat ARAG zelf die hulp verleent.
3. Is er een conflict tussen de personen die naast uzelf verzekerd zijn met deze verzekering? Dan verleent ARAG alleen hulp aan een van deze personen. *U* mag zelf aangeven aan wie ARAG de hulp moet verlenen. Het uitgangspunt is dat ARAG zelf die hulp verleent.

Met 'advocaat' bedoelen wij hier ook een andere deskundige die rehtens bevoegd is.

### Meer personen hebben hetzelfde conflict als *u*

Zijn er meer 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 dat direct belang heeft bij de gezamenlijke actie.

### *U* vraagt hulp in meer conflicten

Het kan zijn dat *u* in meer conflicten hulp van ARAG vraagt. Als deze conflicten dezelfde oorzaak hebben, dan ziet ARAG deze conflicten als één conflict. Dit betekent bijvoorbeeld dat *u* dan recht heeft op één keer het *kostenmaximum* dat voor dat conflict geldt. Dus niet verschillende keren.

### Advocaten of andere deskundigen inschakelen

1. ARAG beslist of het nodig is om een advocaat in te schakelen bij de behandeling van uw conflict.
2. *U* mag niet zelf een advocaat inschakelen. Als een advocaat nodig is, overlegt ARAG eerst met *u*. ARAG geeft de opdracht aan een advocaat steeds namens *u*.
3. Is het noodzakelijk dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd wordt? Dan mag *u* zelf een advocaat kiezen om uw belangen in die procedure te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen. Deze advocaat moet dan wel in *Nederland* zijn ingeschreven. Komt uw conflict voor een rechtbank in het buitenland? Dan moet de advocaat in dat land en bij die rechtbank zijn ingeschreven.
4. Krijgt uw *tegenpartij* ook hulp van ARAG? Dan mag *u* ook zelf een advocaat kiezen.

5. Ook als *u* zelf uw advocaat mag kiezen, mag alleen ARAG de opdracht aan deze advocaat geven. ARAG overlegt eerst met *u* en geeft de opdracht aan de advocaat steeds namens *u*.
6. Wilt *u* tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van advocaat? Dat hoeft ARAG niet toe te staan. Ook hoeft ARAG in hetzelfde conflict niet aan meer dan één advocaat een opdracht te geven.
7. Heeft ARAG een opdracht gegeven aan een advocaat? Dan bepaalt die advocaat hoe hij of zij de zaak behandelt. De advocaat doet dat samen met *u*. ARAG bemoeit zich dan niet meer met de inhoud van uw conflict. ARAG betaalt alleen de kosten waarop *u* volgens deze verzekering recht heeft.

Met 'advocaat' bedoelen *wij* hier ook een andere deskundige die rechtens bevoegd is.

### 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 of advocaat in dienst van ARAG; of
- een externe rechtshulpverlener die *u* zelf heeft 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.



### Stap 3. Welke kosten vergoedt ARAG als uw conflict verzekerd is?

1. De kosten van juridisch specialisten en advocaten in dienst van ARAG komen onbeperkt voor rekening van ARAG.
2. ARAG betaalt alle andere kosten die volgens ARAG nodig zijn bij de rechtsbijstand in uw conflict. ARAG betaalt nooit meer kosten dan het *kostenmaximum*. *U* kunt dat *kostenmaximum* vinden in het Dekkingsoverzicht.  
Voor deze kosten geldt het volgende:
  - a. Zijn er kosten van deskundigen die niet bij ARAG in dienst zijn? Dan vergoedt ARAG die alleen, als ARAG deze deskundigen zelf een opdracht heeft gegeven. Als *u* zelf een deskundige heeft ingeschakeld, betaalt ARAG dus geen kosten.
  - b. Voor sommige procedures gelden, als onderdeel van het *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 *kostenmaximum*, voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure maximaal € 7.500,- inclusief btw per procedure. Kunt *u* de btw verrekenen? Dan vergoedt ARAG deze niet. Heeft ARAG de btw wel betaald? Dan moet *u* deze aan ARAG terugbetalen.
  - c. ARAG betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke kosten van deskundigen. Vindt ARAG dat de deskundige kosten heeft gemaakt die niet redelijk en noodzakelijk zijn? Dan betaalt ARAG deze kosten niet.
  - d. ARAG betaalt alleen griffierechten als een juridisch specialist van ARAG namens *u* een procedure voert. Of als een door ARAG ingeschakelde deskundige dat namens *u* doet. ARAG betaalt dan ook de noodzakelijke kosten van getuigen en deskundigen die de rechter oproept.
  - e. ARAG vergoedt uw redelijke en noodzakelijke reis- en verblijfkosten, als deze volgens ARAG nodig zijn in een conflict waarbij ARAG *u* helpt. ARAG vergoedt deze kosten alleen, als *u* voor een buitenlandse rechter moet komen of voor een bezoek aan de ingeschakelde advocaat en ARAG. ARAG vergoedt uw reis- en verblijfkosten niet, als *u* voor een strafrechter moet komen.
3. Soms kunt *u* bepaalde kosten van rechtsbijstand verhalen 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.

## Geschillenregeling en beroepsfouten van ARAG

### Geschillenregeling: wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist?

1. Het kan zijn dat u en de juridisch specialist van mening verschillen over de vraag of uw zaak haalbaar is. Of over de juridisch-inhoudelijke behandeling van uw zaak. U moet zo'n meningsverschil bespreken met uw juridisch specialist. Wordt u het samen niet eens? Dan kunt u ARAG vragen om de geschillenregeling toe te passen. U vindt de geschillenregeling op [www.arag.nl/geschillenregeling](http://www.arag.nl/geschillenregeling).
2. Wat houdt het in als ARAG de geschillenregeling toepast? Dit betekent dat ARAG de juridische zienswijze van uw specialist voorlegt aan een externe advocaat. Deze advocaat geeft dan een onafhankelijk oordeel over de verdere behandeling van uw conflict. U mag die advocaat zelf kiezen. Als u dat wil, kan ARAG ook de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen die gespecialiseerd is in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat om over het meningsverschil te oordelen. ARAG geeft de opdracht aan de advocaat namens u. U mag dus niet zelf een opdracht aan een advocaat geven voor een onafhankelijk oordeel. ARAG betaalt de kosten van de advocaat nadat ARAG de opdracht heeft gegeven. Deze kosten tellen niet mee voor het *kostenmaximum*.
3. De advocaat brengt alleen een oordeel uit en neemt de behandeling van de zaak niet over. ARAG volgt het oordeel van de advocaat op. ARAG is niet verplicht om de behandeling van de zaak na het oordeel van de advocaat over te dragen aan een deskundige die niet in dienst is van ARAG.
4. Heeft ARAG de geschillenregeling toegepast, maar was u het niet eens met het oordeel van de advocaat? En heeft u de zaak toen op eigen kosten buiten ARAG om laten behandelen? Dan vergoedt ARAG de kosten van deze behandeling. Maar alleen als blijkt dat u bij uw conflict in het gelijk bent gesteld. En als een advocaat uw conflict heeft behandeld. Daarbij geldt het *kostenmaximum* dat in deze polisvoorwaarden staat. ARAG betaalt alleen de gebruikelijke én redelijke kosten.
5. ARAG kan besluiten de behandeling over te dragen aan een advocaat die niet in dienst is van ARAG. Maar dan mag dit niet de advocaat zijn die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven. En ook niet een advocaat of andere deskundige die bij hetzelfde kantoor werkt als de advocaat die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven.
6. Heeft u een meningsverschil met een advocaat of andere deskundige die niet in dienst is van ARAG? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

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

1. Vindt u dat uw juridisch specialist een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw zaak? 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.
2. 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 verzekering aan ARAG uitbetaalt, plus het eigen risico van ARAG.
3. ARAG is niet aansprakelijk voor fouten van deskundigen die niet in dienst zijn van ARAG.

---

## Welke verplichtingen heeft u als u een conflict heeft?

1. Heeft u een conflict? Meld dit dan zo spoedig mogelijk bij ARAG. Dit is belangrijk, omdat ARAG u dan het best kan helpen. Ook kan ARAG dan voorkomen dat het conflict groter of ingewikkelder wordt.
2. U moet 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 meewerken.
3. 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;
  - altijd informatie geven die juist is;
  - zich correct opstellen tegenover de *tegenpartij*, de medewerkers van ARAG en anderen die ARAG heeft ingeschakeld;
  - aan ARAG toestemming geven om de stukken in te zien, als een deskundige die niet in dienst is van ARAG, uw conflict (gedeeltelijk) behandelt;
  - meewerken aan het verhalen van de kosten van de rechtsbijstand op een andere partij.
4. *U* mag ARAG niet benadelen. *U* mag bijvoorbeeld niets doen waardoor de inspanningen of kosten van ARAG in uw geschil onnodig groter worden.

---

## Wanneer begint en stopt uw verzekering?

### Contractperiode

*U* bent verzekerd tijdens de contractperiode. Deze periode vindt *u* op het polisblad. *U* hoort voor het einde van die contractperiode welke opzegmogelijkheden *u* heeft. Ook informeren *wij u* dan over de nieuwe contractperiode en de bijbehorende voorwaarden.

### Bedenkperiode

Heeft *u* het eerste polisblad ontvangen? Dan kunt *u* nog veertien dagen aangeven dat *u* de verzekering toch niet wilt afsluiten. Ziet *u* af van deze verzekering? Dan kunt *u* de verzekering stoppen. De verzekering is in dat geval nooit van kracht geweest. *U* hoeft dan ook geen kosten of *premie* te betalen.

### Wanneer mag *u* de verzekering stoppen?

*U* kunt de verzekering elke dag stoppen. *U* bent verzekerd tot en met de dag waarop *u* uw verzekering stopt.

### Wanneer mogen *wij* de verzekering stoppen?

*Wij* kunnen de verzekering om verschillende redenen stoppen. In deze gevallen hebben *wij* het recht om de verzekering te stoppen:

1. Op de einddatum van de contractperiode. Er geldt een opzegtermijn van twee maanden.
2. *Wij* hebben de *premie* niet binnen de daarvoor gestelde termijn ontvangen. Of *u* weigert de *premie* te betalen.
3. Er is sprake van fraude.
4. *Wij* vinden dat *wij* uw verzekering niet meer kunnen voortzetten. Dat kan bijvoorbeeld zo zijn:
  - vanwege het aantal en soort verzoeken om juridische hulp dat *u* al heeft gehad en/of heeft ingediend;
  - als *u* onvoldoende meewerkt tijdens de behandeling van een verzoek om juridische hulp. Lees hiervoor “Welke verplichtingen heeft *u* als *u* een conflict heeft”;
  - als *u* zich ernstig verwijtbaar gedraagt, waardoor *u* behoefte heeft aan juridische hulp;
  - als *u* zich maatschappelijk ongewenst of crimineel gedraagt, waardoor het risico voor ons te groot wordt.Er geldt een opzegtermijn van twee maanden.
5. Als *u* overlijdt. Een nabestaande kan daarna overleggen met ons om de verzekeringsovereenkomst in aangepaste vorm voort te zetten.
6. Als *u* hulp heeft gekregen bij een conflict. *Wij* kunnen de verzekering dan opzeggen tot één maand nadat het conflict afgewikkeld is. Er geldt een opzegtermijn van twee maanden.
7. *Wij* hebben ontdekt dat *u* de mededelingsplicht niet bent nagekomen toen *u* de verzekering afsloot. Dit geldt als *u* daarbij heeft gehandeld met de opzet om ons te misleiden. Of als *wij* de verzekering niet zouden hebben gesloten als *wij* de waarheid kenden. *Wij* kunnen de verzekering dan opzeggen binnen twee maanden nadat *wij* dit hebben ontdekt.

In de gevallen 2 tot en met 7 bent *u* verzekerd tot de dag waarop *wij* uw verzekering stoppen.

### **Uw verzekering stopt altijd als *u* naar het buitenland verhuist**

*U* bent dan niet meer verzekerd vanaf de dag dat *u* niet meer in *Nederland* woont.



## **Welke andere afspraken zijn er?**

Op de verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

*U* kunt alleen rechten ontleen aan mededelingen en toezeggingen van ons als *wij* dat schriftelijk of per e-mail aan *u* hebben bevestigd.

### **Hoe gaan *wij* om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?**

De schade die ontstaat door terrorisme kan *ARAG* soms niet zelf op zich nemen. *ARAG* verleent in dat geval alleen rechtsbijstand voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade (NHT) die verzekert. Voor elk kalenderjaar is maximaal één miljard euro beschikbaar voor alle schade die in *Nederland* ontstaat door terrorisme. Dit maximale bedrag is voor alle verzekeraars in *Nederland* die deelnemen aan de NHT en alleen voor *gebeurtenissen* waarvoor de verzekering van deze verzekeraars schade vergoedt. Is de schade die ontstaat door terrorisme in een jaar hoger dan één miljard euro? Dan stelt de NHT een uitkeringspercentage vast: de NHT besluit hoeveel procent zij vergoedt aan de verzekeraars die deelnemen aan de NHT. *U* krijgt dan van *ARAG* dat percentage van uw schade vergoed, verminderd met een eventueel eigen risico. Dat kan dan betekenen dat *u* minder hulp krijgt van de juridisch specialist van *ARAG*, of dat *ARAG* maximaal dat percentage vergoedt van de kosten die onder het *kostenmaximum* vallen, of van een eventuele andere uitkering. Blijft de totale schade onder één miljard euro, of keert de NHT om andere redenen niet aan *ARAG* uit? In dat geval keert *ARAG* uit zoals staat in deze polisvoorwaarden.

#### **Wilt *u* hier meer over weten?**

Lees dan het clausuleblad Terrorismedekking dat onderdeel uitmaakt van deze polisvoorwaarden en als bijlage is toegevoegd. Of kijk op de website van de NHT voor de contactgegevens van de NHT, nieuws en achtergronden: [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl). Daar kunt *u* ook lezen hoe de NHT de schade regelt in het Protocol afwikkeling claims.

#### **Verval van rechten bij niet-tijdige melding**

Meldt *u* de schade twee jaar of later nadat de NHT heeft beslist of er sprake is van een terrorismeschade? Dan vervalt elk recht op vergoeding van schade.

#### **(Inter)nationale wet- en regelgeving**

Verbieden wet- en regelgeving ons om *u* vanaf een bepaalde datum te verzekeren? Dan is deze verzekering vanaf die datum niet van kracht.

Verbieden wet- en regelgeving *ARAG* om rechtsbijstand aan *u* te verlenen vanaf een bepaalde datum? Dan verleent *ARAG* geen rechtsbijstand aan *u* vanaf die datum. Verbieden wet- en regelgeving *ARAG* om vanaf een bepaalde datum schade aan specifieke derden te vergoeden? Dan vergoedt *ARAG* vanaf die datum geen schade aan deze derden. Met 'wet- en regelgeving' bedoelen *wij* hier alle nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.

#### **Molest**

Is uw conflict het gevolg van *molest*? Dan krijgt *u* geen hulp van *ARAG*.

## Wanneer kunnen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?

Het kan voor ons nodig zijn om de premie en/of de voorwaarden van uw verzekering te veranderen. Dit is mogelijk bij verlenging van de verzekering of tussentijds.

Als wij de premie en/of de voorwaarden van uw verzekering veranderen, laten wij u dat altijd van tevoren weten. Bij een verandering per verlengingsdatum doen wij dit minstens één maand van tevoren. Ook leggen wij u uit waarom wij de verandering nodig vinden, wat wij veranderen en per wanneer.

Bent u het eens met de verandering? Dan hoeft u niets te doen. De verzekering loopt dan vanaf de wijzigingsdatum automatisch door met de veranderde premie en/of voorwaarden. Bent u het niet eens met de verandering? Dan kunt u de verzekering stoppen. Dat kunt u doen via Mijn OHRA of door ons een brief te sturen. U bent verzekerd tot en met de dag waarop u uw verzekering stopt.

### Aanpassing bij verlenging van uw verzekering

Wij kunnen de premie en/of de voorwaarden van uw verzekering veranderen wanneer uw nieuwe verzekeringsjaar start. Dit doen wij bijvoorbeeld:

- als er ontwikkelingen zijn in uw persoonlijke situatie, zoals een verandering in uw schadeverloop;
- als de premie-inkomsten niet meer voldoende zijn om de schades te betalen of het verzekeringsproduct te laten renderen;
- als wij het verzekeringsproduct en/of de manier waarop wij de premie berekenen veranderen;
- in geval van:
  - veranderingen in wet- en regelgeving; of
  - economische en/of maatschappelijke ontwikkelingen.

### Aanpassing tijdens de looptijd van uw verzekering

In bijzondere gevallen kunnen wij de premie en/of de voorwaarden tussentijds veranderen. Dit doen wij alleen in gevallen waarin wij niet tot de verlengingsdatum kunnen wachten met de verandering. Bijvoorbeeld omdat dit ernstige financiële gevolgen voor ons heeft of omdat wetgeving ons daartoe verplicht. Dat doen wij dan bij alle verzekeringen van dezelfde soort, voor alle klanten of voor een geselecteerde groep klanten.

### Bent u het niet eens met de veranderingen?

Dan kunt u de verzekering stoppen. Dat doet u door ons een brief of e-mail te sturen waarin u zegt dat u de verzekering wilt stoppen. U moet dit doen binnen dertig dagen na de datum waarop de veranderingen zouden ingaan. Uw verzekering stopt dan op die datum. Stuur u ons geen brief of e-mail binnen deze termijn van dertig dagen? Dan gelden de veranderingen ook voor u.

## Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?

Wilt u aanspraak maken op uw recht op rechtsbijstand? Dan is het belangrijk dat u dat binnen bepaalde termijnen meldt. Uw rechten kunnen namelijk verjaren. Ook kunnen ze vervallen als u de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Of als er sprake is van fraude.

### Wanneer verjaren uw rechten?

Uw recht op rechtsbijstand verjaart drie jaar nadat:

1. het conflict is ontstaan. Wij rekenen daarbij vanaf het moment waarop u wist van het conflict, of dit had kunnen weten. Binnen de genoemde termijn moet u het conflict schriftelijk melden bij ARAG;
2. ARAG uw verzoek daarvoor in een brief of e-mail heeft afgewezen.

### Wanneer vervallen uw rechten?

Uw recht op rechtsbijstand vervalt meteen als:

1. er sprake is van fraude. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen.
2. u (al dan niet bij een conflict) de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Maar alleen als wij of ARAG daardoor zijn benadeeld.

Als de verzekering is gestopt, kunt *u* hieraan geen rechten meer ontlenen. Dit geldt niet als het conflict:

- is ontstaan vóór de einddatum van de verzekering; en
- is aangemeld bij ARAG binnen één jaar nadat het conflict is ontstaan.

Stopt *u* uw verzekering terwijl *u* hulp van ARAG krijgt bij een conflict? Dan blijft ARAG *u* hulp geven voor dat conflict. Deze bepalingen gelden niet, als *u* rechten kunt ontlenen aan een andere verzekering of voorziening. En ook niet in die situaties, waarin *wij* de verzekering tussentijds hebben gestopt. Behalve als *wij* de verzekering hebben gestopt, omdat *u* bent overleden. Of omdat *u* naar het buitenland bent verhuisd.

## Wat gebeurt er als *u* de premie niet betaalt?

### Premie vooruitbetalen

*U* betaalt de premie vooruit, uiterlijk op de premievervaldatum. Deze datum vindt *u* op de acceptgiro of op de factuur.

### Als *u* de eerste premie niet betaalt

Als *u* de verzekering afsluit, moet *u* ervoor zorgen dat *wij* de eerste premie op tijd ontvangen. Dat moet binnen dertig dagen na de datum op het polisblad. Ontvangen *wij* de premie niet binnen die termijn? Dan heeft *u* geen verzekering. *U* kunt dan vanaf de ingangsdatum geen rechten ontlenen aan de verzekering. *Wij* zijn niet verplicht om *u* in dit geval een aanmaning te sturen.

### Als *u* volgende premietermijnen niet betaalt

In de volgende gevallen zijn onze verplichtingen geschorst. Dit geldt ook als *wij* de verzekering verlengen.

#### Betaalt *u* niet op tijd?

Betaalt *u* de tweede en/of volgende premietermijnen (de vervolgpremie) niet op tijd? Dan krijgt *u* een aanmaning. Betaalt *u* vervolgens nog niet? Dan bent *u* vanaf de 21e dag na de aanmaning niet verzekerd voor gebeurtenissen die plaatsvinden vanaf de premievervaldatum.

#### Weigert *u* te betalen?

Weigert *u* de tweede en/of volgende premietermijnen te betalen? Dan bent *u* niet verzekerd voor gebeurtenissen die plaatsvinden vanaf de premievervaldatum.

### Wij kunnen uw verzekering stoppen

Als *u* de premie niet heeft betaald en *u* daarom niet langer verzekerd bent, zijn onze verplichtingen geschorst. *Wij* hebben dan het recht om de verzekering te stoppen. *U* ontvangt hierover dan een brief of een e-mail. Ook kunnen *wij* beslissen om uw gegevens te registreren in (waarschuwings)registers. *U* blijft wel verplicht om de premie te betalen die *u* nog niet heeft betaald. Het kan zijn dat uw verzekering onderdeel is van een pakket van verzekeringen. Voor dit pakket betaalt *u* één totaalpremie. Betaalt *u* maar een deel van de totale premie? Dan gaan we ervan uit dat *u* de premies van al uw verzekeringen gedeeltelijk heeft betaald. In dat geval schorsen *wij* dus ook al uw verzekeringen.

### *U* bent weer verzekerd als *wij* alle premie hebben ontvangen

Schorsen *wij* uw verzekering omdat *u* de premie niet betaalt? Dan blijft *u* verplicht om de premie te betalen. *U* bent pas weer verzekerd als *wij* alle premie hebben ontvangen die *u* tot dan toe moest betalen. De verzekering wordt weer van kracht op de dag na de dag dat *wij* alle premie hebben ontvangen. De verzekering geldt alleen voor conflicten die zijn veroorzaakt of ontstaan na die dag. Blijkt achteraf dat de verzekering voor dat conflict was geschorst of beëindigd? Dan hebben *wij* het recht om alle schade en kosten terug te vorderen.

### Premie terugbetalen en verrekenen

Stopt *u* of stoppen *wij* de verzekering tussentijds? Dan betalen *wij* *u* de premie terug over de termijn dat de verzekering niet meer van kracht is. Blijkt achteraf dat *wij* geen risico hebben gelopen? Dan betalen *wij* de premie terug over een periode van maximaal vijf jaar, onder aftrek van redelijke kosten. Deze zijn bepaald op twintig procent van de betreffende premie.

### Automatische incasso en andere betaalvormen

Bij automatische incasso stellen *wij u* op de hoogte van het bedrag dat *wij* iedere periode van uw rekening afschrijven. *Wij* doen dat eenmalig als *u* de verzekering afsluit of wijzigt, en als *wij* de verzekering verlengen. *U* bent verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende geld op uw rekening staat. Uw bank voert de premie-betaling uit. *U* heeft uw bank hiertoe opdracht gegeven en een betaalvorm gekozen. De regels die voor deze betaalvorm gelden, kunt *u* opvragen bij uw bank.

### Wat moet *u* doen als *u* een klacht heeft?

#### Heeft *u* klachten over ons?

1. Heeft *u* een klacht die niet gaat over de behandeling van uw conflict? Dan kunt *u* in eerste instantie terecht bij de betrokken afdeling van OHRA. Komt *u* er samen niet uit? Dan kunt *u* een klacht indienen bij de directie van OHRA Schadeverzekeringen. Dat kunt *u* doen door online het klachtenformulier in te vullen, of door uw klacht per post te sturen naar Postbus 40000, 6803 GA Arnhem. Meer informatie leest *u* in onze klachtenregeling op [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl) onder 'Klacht indienen'.
2. Levert uw klacht bij de directie van OHRA niet het gewenste resultaat op? Dan kunt *u* een klacht over OHRA indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). OHRA is namelijk aangesloten bij het Kifid. Meer informatie vindt *u* op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ook kunt *u* uw klacht voorleggen aan de rechter.

#### Heeft *u* klachten over ARAG?

1. Wilt *u* een klacht indienen bij ARAG? Kijk dan in de klachtenregeling van ARAG; daar leest *u* hoe *u* dit doet. De klachtenregeling vindt *u* op [www.arag.nl/klacht](http://www.arag.nl/klacht).
2. Levert uw klacht bij ARAG niet het gewenste resultaat op? Dan kunt *u* een klacht over ARAG indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). ARAG is namelijk aangesloten bij het Kifid. Meer informatie vindt *u* op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ook kunt *u* uw klacht voorleggen aan de rechter.

#### Doorverwijzing door Kifid

Als het Kifid een klacht van *u* behandelt waaraan ook een tuchtrechtelijk aspect zit, verwijst het Kifid dat deel van de klacht door naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). Het Kifid zal *u* hierover informeren. Dat gebeurt ook als uw klacht alleen van tuchtrechtelijke aard is. Ook die klacht moet ingediend worden bij het Kifid.

In het reglement van de Tuchtraad staat beschreven wie met welk soort klachten terecht kan bij de Tuchtraad. Meer informatie vindt *u* op [www.tuchtraadfd.nl](http://www.tuchtraadfd.nl).

### Wat doen *wij* en ARAG met uw gegevens?

*Wij* en ARAG verwerken persoons- en bedrijfsgegevens. *Wij* en ARAG doen dit voor zover dat nodig is om de bedrijfsdoelstellingen verantwoord uit te voeren.

#### Hoe gaan *wij* om met uw persoonsgegevens?

*Wij* en ARAG verwerken uw persoonsgegevens zoals staat in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. De volledige tekst van de gedragscode kunt *u* raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). *U* kunt op [www.ohra.nl/privacy](http://www.ohra.nl/privacy) ons privacyreglement nalezen. Hierin staat onder andere welke gegevens *wij* en ARAG van *u* gebruiken, waarvoor *wij* en ARAG deze gegevens gebruiken en met wie *wij* en ARAG deze gegevens delen. ARAG ontvangt uw persoonsgegevens alleen om vast te stellen of *u* recht heeft op hulp. Dit gebeurt op het moment dat *u* ARAG om hulp vraagt. ARAG mag over de afhandeling van uw conflict alleen contact hebben met *u*. Wilt *u* dat een andere persoon contact heeft met ARAG over uw conflict? Of dat ARAG over uw conflict informatie verstrekt? Onderteken dan een machtiging. 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.

#### Externe verwerking van persoonsgegevens bij de Stichting CIS

Als *u* een verzekering afsluit of wijzigt, verstrekt *u* informatie aan ons. Ook als *u* een schade meldt verstrekt *u* informatie. De Stichting Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame schadeverzekerings-maatschappijen (Stichting CIS) legt deze informatie in haar database vast en verwerkt deze. Voor een verantwoord acceptatiebeleid raadplegen *wij* uw gegevens bij de Stichting CIS. Het doel hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Op deze registratie is het privacyreglement van de Stichting CIS van toepassing. Kijkt *u* voor meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Hier vindt *u* ook het privacyreglement dat van toepassing is.

## Wat doen wij en ARAG bij fraude?

Wij gaan ervan uit dat *u* ons juist en volledig informeert als *u* een verzekering aanvraagt of ons om vergoeding van schade vraagt. Doet *u* dat opzettelijk en doelbewust niet? Dan fraudeert *u*. Wij of ARAG doen onderzoek als er aanwijzingen zijn dat *u* fraudeert.

### Heeft *u* gefraudeerd?

Dan kunnen wij en ARAG de volgende maatregelen nemen:

1. de verzekering stoppen. Ook kunnen wij andere verzekeringen, leningen en rekeningen stoppen die *u* bij NN Group NV en haar dochterbedrijven heeft;
2. geen rechtsbijstand meer geven. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw recht op rechtsbijstand vervalt;
3. besluiten dat *u* een al ontvangen vergoeding voor schade, de kosten die daarmee samenhangen en de onderzoekskosten moet terugbetalen. Voor de onderzoekskosten bent *u* in ieder geval een standaardbedrag verschuldigd, berekend conform de SODA methode. Als de onderzoekskosten hoger zijn, bent *u* ook het meerdere verschuldigd aan ons. SODA ondersteunt ons bij het verhalen op *u* van de onterecht betaalde schade, kosten en onderzoekskosten;
4. aangifte doen bij de politie;
5. uw gegevens registreren in interne en externe (waarschuwings)systemen, zoals de database van de Stichting CIS. Hierbij houden wij ons aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Dit protocol is goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Al deze maatregelen zorgen ervoor dat *u* niet teveel betaalt, omdat anderen verkeerd omgaan met hun verzekering, lening of rekening. Wilt *u* meer weten over ons fraudebeleid?

Kijk dan op [www.ohra.nl/klantenservice/kkv](http://www.ohra.nl/klantenservice/kkv) en klik op 'fraudebeleid'.

## Waarom is het belangrijk dat *u* juiste informatie aan ons verstrekt?

Als *u* de verzekering afsluit, stellen wij *u* een aantal vragen. Hiermee schatten wij in welk risico *u* wilt verzekeren. Op basis van de antwoorden die *u* geeft, sluiten wij de verzekeringsovereenkomst met *u* af. Belangrijk is dat *u* juist en volledig antwoordt op de vragen die wij *u* stellen. *U* bent ook verplicht om relevante feiten en omstandigheden door te geven over personen die ook verzekerd zijn met deze verzekering. Dit staat in titel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

### Heeft *u* ons onjuiste of onvolledige antwoorden gegeven?

Geeft *u* ons dan meteen de juiste en volledige antwoorden door. Wij beoordelen vervolgens de nieuwe situatie.

*U* bent pas verzekerd in de nieuwe situatie, als wij dit schriftelijk hebben bevestigd. Uit deze bevestiging moet blijken of wij de verzekering willen voortzetten. En zo ja, onder welke voorwaarden.

### Heeft *u* ons niet direct geïnformeerd bij onjuistheden of onvolledigheden?

Dan kan het gebeuren dat:

- wij de verzekering stoppen; en/of
- *u* geen of minder recht op rechtsbijstand heeft.

Dit geldt ook als we de onjuistheden of onvolledigheden pas ontdekken nadat we de verzekeringsovereenkomst verlengd hebben.



## Begrippenlijst

### ARAG

De rechtsbijstand wordt verleend door ARAG SE. Overal waar in deze polisvoorwaarden 'ARAG' staat, leest u 'ARAG SE'

#### Het bezoekadres van ARAG is:

Kastanjelaan 2, 3833 AN Leusden

#### Het postadres van ARAG is:

Postbus 230, 3830 AE Leusden

### Atoomkernreactie(s)

Iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt. Het maakt daarbij niet uit hoe en waar deze atoomkernreacties zijn ontstaan.

### Burenrecht

De regels waaraan eigenaren en gebruikers van onroerende zaken die burenen van elkaar zijn zich moeten houden.

### Europese Unie (uitgebreid)

Onder de uitgebreide Europese Unie vallen:

- 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.

### Gebeurtenis(sen)

Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en die één oorzaak heeft.

### Kostenmaximum

Het bedrag dat ARAG maximaal vergoedt in het conflict.

### Landen rond de Middellandse Zee

Landen waarvan het eigen grondgebied direct aan de Middellandse Zee grenst.

### Minimum belang

Het 'belang' is het bedrag waarover het conflict gaat. Onder een bepaald bedrag (het minimum belang) krijgt *u* geen hulp.

### Molest

Georganiseerd geweld zoals omschreven in de Wet op het Financieel Toezicht. *Wij* houden ons aan deze omschrijving. Samengevat is er sprake van *molest* bij georganiseerd geweld van:

- een land, staat of militante organisatie die oorlog voert met militaire wapens;
- een gewapende vredesmacht van de Verenigde Naties;
- een bevolkingsgroep of grote groep inwoners die een burgeroorlog voert;
- een groep of beweging die in opstand of oproer komt tegen de overheid;
- groepsleden die muiten tegen een geldend gezag;
- actievoerders waardoor op verschillende plaatsen binnenlandse onlusten ontstaan.

### Nederland

Het grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden dat in West-Europa ligt.

### Premie

Het bedrag dat *u* voor de verzekering betaalt. Bij dit bedrag kunnen ook kosten, buitengerechtelijke kosten, wettelijke rente en assurantiebelasting worden opgeteld.

### 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 bent of ambtenaar bent. Of als *u* een functie heeft als (statutair) bestuurder of commissaris van een rechtspersoon (zoals een stichting of besloten vennootschap).

### U

Op uw polisblad staat of *u* bent verzekerd als alleenstaande of als gezin/samenwonend. Alleen personen die in *Nederland* wonen, zijn verzekerd. De personen die zijn meeverzekerd, hebben voor deze verzekering dezelfde rechten en verplichtingen als uzelf. Waar 'u' of 'uw' staat in deze polisvoorwaarden, geldt die bepaling ook voor de personen die zijn meeverzekerd.

**Tegenpartij**

Degene met wie *u* een conflict heeft.

**Uitvoeringsorganisatie**

Een organisatie die uw pensioen verzekerd heeft, uitvoert of uitkeert.

**Verbond van Verzekeraars**

Een belangenvereniging van verzekeraars. Zie ook [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

**Vermogensbeheer**

Het kopen, verkopen en beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals opties), obligaties, spaardeposito's, certificaten of pandbrieven.

**Wij**

De verzekering is afgesloten voor rekening en risico van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Den Haag onder nummer 27023707. Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. staat als aanbieder van (schade) verzekeringen geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) om het schadeverzekeringsbedrijf uit te oefenen. OHRA Schadeverzekeringen is een handelsnaam van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. Overal waar in deze polisvoorwaarden wordt gesproken over 'OHRA', 'wij' of 'ons', wordt bedoeld "Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., handelend onder de naam OHRA Schadeverzekeringen".

**Het bezoekadres van OHRA Schadeverzekeringen is:**

Rijksweg West 2  
6842 BD Arnhem

**Het postadres van OHRA Schadeverzekeringen is:**

Postbus 40000  
6803 GA Arnhem



# Clausuleblad

## Terrorismedekking

Versie 23 november 2007

## Artikel 1/ Begripsomschrijvingen

In dit clausuleblad en de daarop berustende bepalingen wordt - voor zover niet anders blijkt - verstaan onder:

### 1.1 Terrorisme:

Gewelddadige handelingen en/of gedragingen - begaan buiten het kader van een van de zes in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht genoemde vormen van molest - in de vorm van een aanslag of een reeks van in tijd en oogmerk met elkaar samenhangende aanslagen als gevolg waarvan letsel en/of aantasting van de gezondheid, al dan niet de dood ten gevolge hebbend, en/of schade aan zaken ontstaat dan wel anderszins economische belangen worden aangetast, waarbij aannemelijk is dat deze aanslag of reeks - al dan niet in enig organisatorisch verband - is beraamd en/of uitgevoerd met het oogmerk om bepaalde politieke en/of religieuze en/of ideologische doelen te verwezenlijken.

### 1.2 Kwaadwillige besmetting:

Het - buiten het kader van een van de zes in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht genoemde vormen van molest - (doen) verspreiden van ziektekiemen en/of stoffen die als gevolg van hun (in) directe fysische, biologische, radioactieve of chemische inwerking letsel en/of aantasting van de gezondheid, al dan niet de dood ten gevolge hebbend, bij mensen of dieren kunnen veroorzaken en/of schade aan zaken kunnen toebrengen dan wel anderszins economische belangen kunnen aantasten, waarbij aannemelijk is dat het (doen) verspreiden - al dan niet in enig organisatorisch verband - is beraamd en/of uitgevoerd met het oogmerk om bepaalde politieke en/of religieuze en/of ideologische doelen te verwezenlijken.

### 1.3 Preventieve maatregelen:

Van overheidswege en/of door verzekerden en/of derden getroffen maatregelen om het onmiddellijk dreigend gevaar van terrorisme en/of kwaadwillige besmetting af te wenden of - indien dit gevaar zich heeft verwezenlijkt - de gevolgen daarvan te beperken.

### 1.4 Nederlandse Herverzekeringmaatschappij voor Terrorismeschaden.N.V. (NHT):

Een door het Verbond van Verzekeraars opgerichte herverzekerings-maatschappij, waarbij uitkeringsverplichtingen uit hoofde van verzekeringsovereenkomsten, die voor in Nederland toegelaten verzekeraars direct of indirect kunnen voortvloeien uit de verwezenlijking van de in artikel 1.1, 1.2 en 1.3 omschreven risico's, in herverzekering kunnen worden ondergebracht.

### 1.5 Verzekeringsovereenkomsten:

- Overeenkomsten van schadeverzekering voor zover zij overeenkomstig het bepaalde in artikel 1:1 onder "staat waar het risico is gelegen" van de Wet op het financieel toezicht betrekking hebben op in Nederland gelegen risico's.
- Overeenkomsten van levensverzekering voor zover gesloten met een verzekeringnemer met gewone verblijfplaats in Nederland, of, indien verzekeringnemer een rechtspersoon is, met de in Nederland gevestigde vestiging van de rechtspersoon waarop de verzekering betrekking heeft.
- Overeenkomsten van natura-uitvaartverzekering voor zover gesloten met een verzekeringnemer met een gewone verblijfplaats in Nederland, of, indien verzekeringnemer een rechtspersoon is, met de in Nederland gevestigde vestiging van de rechtspersoon waarop de verzekering betrekking heeft.

### 1.6 In Nederland toegelaten verzekeraars:

Levens-, natura-uitvaart- en schadeverzekeraars die op grond van de Wet op het financieel toezicht bevoegd zijn om in Nederland het verzekeringsbedrijf uit te oefenen.

## Artikel 2 / Begrenzing van de dekking voor het terrorisme

### 2.1

Indien en voor zover, met inachtneming van de in artikel 1.1, 1.2 en 1.3 gegeven omschrijvingen, en binnen de grenzen van de geldende polisvoorwaarden, dekking bestaat voor gevolgen van een gebeurtenis die (direct of indirect) verband houdt met:

/ terrorisme, kwaadwillige besmetting of preventieve maatregelen, / handelingen of gedragingen ter voorbereiding van terrorisme, kwaadwillige besmetting of preventieve maatregelen, hierna gezamenlijk aan te duiden als 'het terrorisme', geldt dat de uitkeringsplicht van de verzekeraar terzake van iedere bij haar ingediende aanspraak op schadevergoeding en/of uitkering, is beperkt tot het bedrag van de uitkering die de verzekeraar terzake van die aanspraak ontvangt onder de herverzekering voor het terrorisme bij de NHT, in het geval van een verzekering met vermogensopbouw vermeerderd met het bedrag van de uit hoofde van de betrokken verzekering reeds gerealiseerde vermogensopbouw.

Bij levensverzekeringen wordt het bedrag van de gerealiseerde vermogensopbouw gesteld op de krachtens de Wet op het financieel toezicht aan te houden premiereserve ten aanzien van de betrokken verzekering.

### 2.2

De NHT biedt herverzekeringsdekking voor de hiervoor genoemde aanspraken tot maximaal 1 miljard euro per kalenderjaar. Vorengenoemd bedrag kan van jaar tot jaar worden aangepast en geldt voor alle bij de NHT aangesloten verzekeraars tezamen. Van een eventuele aanpassing zal mededeling worden gedaan in drielandelijk verschijnende dagbladen.

### 2.3

In afwijking van het in de voorgaande leden van dit artikel bepaalde, geldt voor verzekeringen die betrekking hebben op:

/ schade aan onroerende zaken en/of de inhoud daarvan; / gevolgschade van schade aan onroerende zaken en/of de inhoud daarvan,

dat per verzekeringnemer per verzekerde locatie per jaar maximaal 75 miljoen euro onder deze overeenkomst zal worden uitgekeerd, voor alle deelnemende verzekeraars zoals bedoeld in artikel 1 tezamen, ongeacht het aantal afgegeven polissen.

Voor de toepassing van dit artikellid wordt onder verzekerde locatie verstaan: alle op het risicoadres aanwezige door verzekeringnemer verzekerde objecten, alsmede alle buiten het risicoadres gelegen door verzekeringnemer verzekerde objecten waarvan het gebruik en/of de bestemming in relatie staat tot de bedrijfsactiviteiten op het risicoadres. Als zodanig zullen in ieder geval worden aangemerkt alle door verzekeringnemer verzekerde objecten die op minder dan 50 meter afstand van elkaar gelegen zijn en waarvan er tenminste een op het risicoadres is gelegen. Voor de toepassing van dit artikellid geldt voor rechtspersonen en vennootschappen die zijn verbonden in een groep, zoals bedoeld in artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek, dat alle groepsmaatschappijen tezamen worden aangemerkt als een verzekeringnemer, ongeacht door welke tot de groep behorende groepsmaatschappij(en) de polis(sen) is (zijn) afgesloten.

## Artikel 3 / Uitkeringsprotocol NHT

### 3.1

Op de herverzekering van de verzekeraar bij de NHT is van toepassing het Protocol afwikkeling claims (hierna te noemen het Protocol). Op grond van de in dit Protocol vastgestelde bepalingen is de NHT onder meer gerechtigd de uitkering van de schadevergoeding of het verzekerde bedrag uit te stellen tot het moment waarop zij kan bepalen of en in hoeverre zij over voldoende financiële middelen beschikt om alle vorderingen waarvoor zij als herverzekeraar dekking biedt, voor het geheel te voldoen. Voor zover de NHT niet over voldoende financiële middelen blijkt te beschikken, is zij gerechtigd overeenkomstig bedoelde bepalingen een gedeeltelijke uitkering aan de verzekeraar te doen.

### 3.2

De NHT is, met in achtneming van het gestelde in bepaling 7 van het Protocol afwikkeling claims, bevoegd om te beslissen of een gebeurtenis in verband waarmee aanspraak op uitkering wordt gedaan, als een gevolg van de verwezenlijking van het terrorismerisico moet worden aangemerkt. Een daartoe strekkend en overeenkomstig voornoemde bepaling genomen besluit van de NHT, is bindend jegens verzekeraar, verzekeringnemer, verzekerden en tot uitkering gerechtigden.

### 3.3

Eerst nadat de NHT aan de verzekeraar heeft medegedeeld welk bedrag, al dan niet bij wijze van voorschot, terzake van een vordering tot uitkering aan haar zal worden uitgekeerd, kan de verzekerde of de tot uitkering gerechtigde op de in artikel 3.1 bedoelde uitkering terzake tegenover de verzekeraar aanspraak maken.

### 3.4

De herverzekeringsdekking bij de NHT is ingevolge bepaling 16 van het Protocol slechts van kracht voor aanspraken op schadevergoeding en/of uitkering die worden gemeld binnen twee jaar nadat de NHT van een bepaalde gebeurtenis of omstandigheid heeft vastgesteld dat deze als een verwezenlijking van het terrorismerisico in de zin van dit Clausuleblad wordt beschouwd.

*Dit Clausuleblad is gedeponeerd op 23 november 2007 onder nummer 27178761 bij de Kamer van Koophandel Amsterdam.*