

Polis- voorwaarden

Rechtsbijstandverzekering ARAG SE februari 2016

onderdeel van het Beste-in-1 Pakket

**In de voorwaarden van de
Rechtsbijstandverzekering leest u:**

- Wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten.
- Voor welke schade wij wel en niet betalen.
- Hoe wij het afhandelen van de schade met u regelen.



Het Beste-in-1 Pakket Rechtsbijstand- verzekering

Heeft u juridische hulp nodig?

Laat het ARAG dan zo snel als mogelijk weten. Voor een snelle afhandeling is het belangrijk dat u uw polisnummer bij de hand heeft.

Wilt u alleen advies?

Belt u dan met ARAG op werkdagen tussen 08.30 uur en 17.30 uur via telefoonnummer:

➤ 033 - 43 42 342

Uw conflict aanmelden

Heeft u juridische hulp nodig en wilt u uw zaak direct aanmelden? Doet u dit dan op één van onderstaande manieren.

- Online via:
www.arag.nl/particulier/klantenservice/zaakmelden
- Via deze link kunt u ook een e-mail sturen, of via schadeadministratie@arag.nl
- Per post naar: ARAG Rechtsbijstand Schadeadministratie, Postbus 230, 3830 AE Leusden
- Met uw smartphone via: www.mobielschademelden.nl

Deze melding zorgt voor een schadeangifte in pdf-formaat, die u kunt opsturen naar schadeadministratie@arag.nl

Voorwaarden rechtsbijstandverzekering

Deze voorwaarden horen bij De Beste-in-1 Pakket Rechtsbijstandverzekering. Ook de algemene voorwaarden van Het Beste-in-1 Pakket horen erbij.



1.0 Algemeen

1.1

Wat bedoelen wij met...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij alle personen die bij ons verzekerd zijn. Met verzekeringnemer bedoelen wij de persoon die de verzekering heeft afgesloten. Wij zijn Independer.nl Services B.V. Ons kantoor staat aan de Snelliuslaan 10 in Hilversum.

De verzekeraar en uitvoerder van deze rechtsbijstanddekking is ARAG SE, statutair gevestigd te Düsseldorf, kantoor houdend in Leusden, verder in deze verzekeringsvoorwaarden te noemen "ARAG". ARAG is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 31028303 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12041118. Independer garandeert nakoming door ARAG van de in de voorwaarden genoemde verplichtingen.

Onder Nederland verstaan wij het in West-Europa gelegen grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden en niet de overzeese bijzondere gemeenten, Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

1.2

Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen. Ook mag u van ons verwachten dat wij ervoor zorgen dat ARAG u de verzekerde juridische hulp goed en snel geeft.

Verandert er iets in uw gezins- of werksituatie? Dan verwachten wij dat u nakijkt of uw rechtsbijstandverzekering nog wel aansluit bij uw nieuwe situatie. Twijfelt u? Belt u ons dan op 035-626 5544.

Voor algemene juridische hulp en aanrijdingsschade met letsel

- ▶ Online via: www.arag.nl/particulier/klantenservice/zaakmelden
- ▶ Per email via: schadeadministratie@arag.nl
- ▶ Per post naar: ARAG Rechtsbijstand Schadeadministratie, Postbus 230, 3830 AE Leusden

Let op

Stuurt u alstublieft direct de documenten mee die over het conflict gaan. Als u uw zaak via de website of per e-mail aanmeldt, dan kunt u de documenten scannen en als bijlage meesturen. En vermeld in alle gevallen dat u bij ons verzekerd bent en wat uw polisnummer is.

Is er sprake van spoed?

Neemt u dan altijd eerst telefonisch contact op met de juridische adviesdesk van ARAG. Dat kan 24 uur per dag via telefoonnummer 033-43 42 342.

Wilt u een wijziging doorgeven of heeft u een vraag?

Deze informatie vindt u in de Algemene Voorwaarden.

1.3

Wat verwachten wij en ARAG van u?

Wij verwachten van u dat u zo snel mogelijk contact opneemt met ARAG als u juridische hulp nodig heeft en gebruik wilt maken van uw verzekering. Daardoor kan ARAG u zo goed mogelijk helpen. Zo kan ARAG voorkomen dat het conflict groter en ingewikkelder wordt.

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

Ook wordt van u verwacht dat u goed meewerkt met ARAG en/of de door ARAG ingeschakelde externe deskundige die voor u aan het werk gaat. Dit houdt in dat u:

- ▶ Alle informatie en documenten geeft die van belang zijn.
- ▶ Als dat wordt gevraagd, aantoont hoe groot het conflict is en wat uw belang (in geld) hierbij is.
- ▶ Als ARAG een deskundige heeft ingeschakeld die niet bij ARAG in loondienst is, u toestemming geeft dat ARAG informatie over uw zaak krijgt of kan inzien.
- ▶ Meewerkt aan een verzoek om in een strafzaak als civiele partij op te treden.
- ▶ Meewerkt bij het verhalen van de kosten van rechtsbijstand op een ander.
- ▶ Niets doet wat nadelig is voor de rechtshulpverlening of de belangen van ARAG.

1.4

Wie zijn verzekerd?

Alle personen in uw huishouden zijn verzekerd. Om te beginnen uzelf als degene die de verzekering heeft afgesloten, maar ook:

- ▶ Uw partner met wie u samenwoont.
- ▶ De kinderen van uzelf of uw partner, zolang deze bij u inwonen en niet getrouwd zijn. Of als deze vanwege een voltijd dagstudie ergens anders in Nederland wonen of in een verpleeginrichting in Nederland verblijven. Onder kinderen vallen ook pleeg-, stief- en adoptiekinderen.
- ▶ Andere personen die bij u inwonen. Zoals (schoon) ouders, grootouders of een au-pair. Maar alleen als deze personen met u in gezinsverband samenwonen en dus tot uw huishouden kunnen worden gerekend.

De volgende personen zijn ook verzekerd, maar alleen voor het verhalen van (letsel)schade die aan hen is toegebracht. Of als zij strafrechtelijk vervolgd worden:

- ▶ De bestuurder of passagier van een voer- of vaartuig van u of één van de andere verzekerde personen. Maar alleen als u hiervoor toestemming heeft gegeven.
- ▶ Een reisgenoot van uzelf tijdens een (vakantie)reis vanuit Nederland.
- ▶ Huispersoneel dat bij u in dienst is en in de tijd dat zij voor u aan het werk zijn.



En tot slot zijn ook uw nabestaanden verzekerd. Maar alleen de 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.

Onderling conflict

Het kan voorkomen dat er een conflict ontstaat tussen twee personen die allebei via deze verzekering verzekerd zijn. Dan geldt het volgende:

- ▶ Bij een conflict tussen uzelf en een andere verzekerde krijgt alleen uzelf de juridische hulp.
- ▶ Bij een conflict tussen twee andere verzekerden krijgt maar één van hen juridische hulp. Uzelf bepaalt dan wie dit is.



▶ **Heeft u schade, wilt u een wijziging doorgeven of heeft u een vraag?**

Bel mij of één van mijn collega's voor vragen en wijzingen op:
035 626 55 44

En voor schade:
035 751 50 20

2.0

Uw verzekering

2.1.

Voor welke juridische hulp bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor juridische hulp als u een conflict heeft. Op basis van de verzekerde onderdelen verleent ARAG dan juridische hulp aan u en betaalt ook de kosten hiervan.

ARAG:

- Adviseert u over uw rechtspositie en uw juridische mogelijkheden.
- Treedt voor en namens u op en staat u bij als u met iemand een conflict heeft en verdedigt u tegen de eisen van deze partij.
- Maakt voor u een verzoekschrift of bezwaarschrift als de zaak aan een rechter moet worden voorgelegd. En ARAG verdedigt die dan.
- Schakelt namens u een advocaat in als u die nodig heeft om u bij de rechter bij te staan.
- Betaalt de kosten van de rechtshulpverlening of schiet ze voor. Van dit laatste is sprake als u die kosten terugkrijgt of kunt krijgen van degene met wie u een conflict heeft. U moet deze aan ARAG terugbetalen.
- Zorgt ervoor dat de partij met wie u een conflict heeft zich houdt aan de uitspraken van een rechter.

Juridisch advies

Denkt u dat u een conflict krijgt waarvoor u juridische hulp nodig heeft? En gaat dit over iets dat binnen deze verzekering valt? Dan kunt u hierover onbeperkt telefonisch advies aan ARAG vragen. Dit advies wordt gebaseerd op de informatie die u telefonisch doorgeeft

2.2.

Wanneer heeft u recht op juridische hulp?

Deze verzekering geeft juridische hulp bij conflicten die te maken hebben met uw activiteiten als privépersoon. Dus niet bij conflicten die te maken hebben met uw activiteiten als ondernemer of met uw eigen kantoor of praktijk. En ook niet bij conflicten die te maken hebben met activiteiten waarmee u geld verdient zonder dat u in loondienst bent.

Deskundigen rapport

Is het niet duidelijk of u een conflict heeft waarvoor u juridische hulp kunt krijgen? Dan moet u dat aantonen. Dat kan met een rapport van een deskundige. In dit rapport moet staan wie het conflict heeft veroorzaakt en waar het conflict door komt. En wat hiervan voor u de financiële gevolgen zijn. Blijkt uit het rapport duidelijk dat u een conflict heeft? Dan vergoedt ARAG de redelijke kosten van het rapport.

Gebeurtenis

Met 'gebeurtenis' bedoelen wij een voorval of reeks van voorvallen die de oorzaak is van het conflict. De juridische hulp die u krijgt bestaat uit rechtsbijstand of een advies. ARAG geeft u juridische hulp als u verzekerd bent op het moment dat:

- De gebeurtenis plaatsvond;
- Het conflict ontstond;
- U de hulp voor het eerst nodig heeft.

ARAG geeft u ook advies als er nog geen conflict is, maar wel dreigt. En natuurlijk geldt dat, toen u de verzekering afsloot, u nog niet begreep (of kon begrijpen) dat u juridische hulp nodig zou hebben.

Samenhangende conflicten

Het kan zijn dat u meer conflicten heeft die met elkaar samenhangen. Of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben. Dan zien wij al deze conflicten samen als één conflict.

Juridische hulp in de eerste drie maanden van de verzekering

Heeft u een conflict binnen drie maanden na het begin van deze verzekering? Dan krijgt u geen juridische hulp. Dit geldt ook voor het onderdeel 'Werk en Inkomen'. ARAG geeft u binnen deze drie maanden wél juridische hulp, als:

- Uw verzekering direct aansluit op een vergelijkbare verzekering waarmee u dezelfde rechten op rechtsbijstand had.
- U bij het afsluiten van uw verzekering niet kon weten dat dit conflict zou ontstaan. ARAG kan u dan wel vragen om dit aan te tonen.

Uw belang bij het conflict

U krijgt alleen juridische hulp als u ook belang heeft bij het conflict. Dit belang moet in geld uit te drukken zijn en is minimaal € 175. Dit geldt niet voor strafzaken en schade die u in het verkeer heeft opgelopen en die verhaald moet worden.

Eigen risico

Uit het polisblad blijkt of er een eigen risico van toepassing is en de hoogte ervan. Dit eigen risico is niet van toepassing bij geschillen waarbij schade wordt verhaald op een wettelijke aansprakelijke derde bij Verkeer en bij strafzaken. Als er sprake is van een eigen risico dan ontvangt u hiervan een nota. Indien u die niet of niet tijdig betaalt stopt de behandeling van uw zaak.

Wanneer stopt ARAG met het verlenen van rechtsbijstand? In de volgende gevallen kan ARAG stoppen met het verlenen van rechtsbijstand:

- Worden de kosten van de behandeling van uw zaak hoger dan uw schade? Dan kan ARAG beslissen om u een bedrag ter hoogte van uw schade te geven en daarmee de zaak te sluiten.
- En als u geen redelijke kans meer heeft om gelijk te krijgen, dan stopt ARAG helemaal met de juridische hulp.

Meerdere belanghebbenden

Voert u, na toestemming van ARAG, samen met (een aantal) andere belanghebbenden collectief actie via een externe deskundige? Dan vergoedt ARAG uw aandeel in de kosten van de collectieve actie. Uw aandeel wordt berekend door de totale kosten van de collectieve actie te delen door het aantal belanghebbenden. Het maakt daarbij niet uit of de andere belanghebbenden concreet deelnemen aan de actie.

2.3

Welke kosten zijn wel en niet verzekerd?

Interne kosten

U krijgt juridische hulp van deskundige medewerkers die in loondienst zijn van ARAG. De kosten voor juridische hulp van deze medewerkers worden onbeperkt vergoed. Ook als de deskundige medewerkers van ARAG u bijstaan in een gerechtelijke of administratieve procedure.

Externe kosten

ARAG betaalt ook andere kosten die volgens ARAG nodig zijn voor de juridische hulp in uw conflict. Deze kosten noemt ARAG externe kosten. ARAG betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke externe kosten. En ARAG betaalt nooit meer externe kosten dan het verzekerde maximumbedrag. Welk bedrag aan externe kosten maximaal wordt vergoed, staat vermeld bij de onderdelen 'Consument, Wonen en Verkeer' en 'Werk en Inkomen'. Op uw polis vindt u welke onderdelen u verzekerd heeft.

Voor externe kosten geldt verder het volgende:

Kosten van deskundigen die niet bij ARAG in loondienst zijn (externe deskundigen of externe rechtshulpverleners), betaalt ARAG alleen als ARAG de externe deskundige of externe rechtshulpverlener een opdracht geeft. Als u zelf een externe deskundige of externe rechtshulpverlener heeft ingeschakeld, betaalt ARAG de kosten daarvan dus niet.

- ▶ Voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op uw verzoek door ARAG een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld, gelden maximale vergoedingen per gebeurtenis. Op de dag dat u een deskundige van buiten ARAG kiest, gaat een ander maximumbedrag gelden. Dit bedrag van € 6.000 geldt voor uw hele conflict, voor alle kosten samen. Dit bedrag is inclusief btw.
- ▶ ARAG betaalt de kosten van een externe deskundige die ARAG namens u heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren om de opdracht uit te voeren.
- ▶ ARAG betaalt de kosten van een professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) die ARAG voor u heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren. ARAG betaalt alleen uw deel van de kosten en niet het deel van de andere partij.

- ▶ ARAG betaalt de kosten van getuigen in een rechtszaak. Maar alleen als de rechter deze kosten heeft toegewezen.
- ▶ ARAG betaalt de proceskosten, waarvan de rechter uiteindelijk heeft bepaald dat u deze moet betalen.
- ▶ ARAG betaalt de reiskosten en verblijfkosten die u maakt omdat u bij een rechter in het buitenland moet komen. Maar alleen als de advocaat het zeer wenselijk vindt dat u daar verschijnt. En ook alleen als u dit vooraf met ARAG heeft overlegd.
- ▶ ARAG betaalt de kosten die moeten worden gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren. Dit zijn bijvoorbeeld de kosten van een deurwaarder of beslaglegging.

Let op

ARAG vergoedt per conflict nooit méér externe kosten dan het maximum bedrag dat staat vermeld bij de onderdelen 'Consument, Wonen en Verkeer', 'Werk en Inkomen'. Op uw polis vindt u welke onderdelen u verzekerd heeft.

Welke kosten betaalt ARAG niet?

Zijn er kosten gemaakt die u van iemand anders kunt terugkrijgen? Of van een andere verzekering? Dan schiet ARAG deze kosten aan u voor.

Als u deze kosten later van iemand anders of een andere verzekering terugkrijgt, moet u het bedrag dat ARAG heeft voorgesloten, aan ARAG terugbetalen.

Dat geldt ook voor proceskosten die u volgens een definitief vonnis ontvangt en buitengerechtelijke (incasso)kosten die aan u worden betaald.

Wanneer moet u een eigen bijdrage betalen aan ARAG?

U moet een eigen bijdrage van € 250 betalen als u wilt dat ARAG een door u gekozen externe rechtshulpverlener inschakelt om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. Als u de procedure laat uitvoeren door een deskundige medewerker van ARAG hoeft u dit bedrag niet te betalen. En dat hoeft u ook niet als het volgens wet- en regelgeving verplicht is om voor een gerechtelijke procedure een advocaat in te schakelen (verplichte procesvertegenwoordiging). ARAG geeft pas opdracht aan de externe rechtshulpverlener die u hebt gekozen als ARAG van u de eigen bijdrage heeft ontvangen.

2.4

Wanneer bent u niet verzekerd?

ARAG geeft u geen rechtsbijstand:

- ▶ Als u zich niet houdt aan de verplichtingen van deze verzekering. En hierdoor ons en/of ARAG benadeelt. Bijvoorbeeld 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.

- ▶ Als u zich niet houdt aan uw verplichtingen uit de voorwaarden van deze verzekering. 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 deskundige medewerker in dienst van ARAG of met een externe deskundige of rechtshulpverlener die ARAG heeft ingeschakeld. Of als u bewust onjuiste informatie aan ARAG geeft.
- ▶ Als het conflict bewust door u is veroorzaakt. Bijvoorbeeld als u iets deed terwijl u had moeten begrijpen dat hierdoor zeker een conflict zou ontstaan. Of als u juist een conflict had kunnen voorkomen maar dat bewust niet hebt gedaan.
- ▶ In een strafzaak als de gebeurtenis een (voorwaardelijk) opzetsdelict inhoudt, of als u bewust heeft gehandeld. Blijkt aan het einde van de strafzaak dat er niet opzettelijk of bewust is gehandeld? Dan betaalt ARAG alsnog de kosten tot het maximum van het verzekerde bedrag. Die kosten moeten dan wel redelijk en noodzakelijk zijn.
- ▶ U een conflict krijgt omdat u een vordering of verplichting van iemand anders heeft overgenomen. Of omdat u de plaats heeft ingenomen van iemand anders en hierdoor partij wordt in een conflict dat oorspronkelijk van die ander was.
- ▶ Als iemand vindt dat u schade heeft veroorzaakt en u zich hiertegen wilt verweren. U krijgt dan geen advies en ook geen juridische hulp. Vaak kunt u hiervoor wel een beroep doen op uw aansprakelijkheidsverzekering. Als dat niet het geval, omdat uw aansprakelijkheidsverzekering de claim afwijst, krijgt u alsnog juridische hulp (tot aan een juridische procedure) .
- ▶ Als u een conflict heeft over belastingen. Bijvoorbeeld over een belastingaanslag, heffingen, invoerrechten of accijnzen. Hieronder vallen ook toeslagen en waardeeringen in het kader van de Wet waardering Onroerende Zaken (WOZ).
- ▶ Als u een conflict heeft met ons of ARAG over deze rechtsbijstandverzekering. Bijvoorbeeld een conflict over een voor u nadelige uitleg van deze voorwaarden. U krijgt dan geen hulp via deze verzekering bij dat conflict. Geeft de rechter u uiteindelijk gelijk? Dan vergoedt ARAG achteraf wel de door u gemaakte kosten tot maximaal het verzekerde bedrag. Die kosten moeten dan wel redelijk en noodzakelijk zijn.
- ▶ Als het conflict het gevolg is van een aardbeving, vulkanische uitbarsting of een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit.
- ▶ Als het conflict het gevolg is van georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Hiermee bedoelen wij:
 - ▶ Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
 - ▶ Een burgeroorlog. Dit is georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
 - ▶ Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 - ▶ Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
 - ▶ Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
 - ▶ Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- ▶ Als u fraudeert. Daarmee bedoelen wij dat er onwaarheden zijn of worden verteld om rechtsbijstand te krijgen. Komen wij daar achter en hebben kosten gemaakt? Dan moet u de door ons gemaakte (onderzoeks)kosten terugbetalen. Wij beëindigen dan ook gelijk de polis, doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers. U krijgt dan ook geen juridische hulp meer.
- ▶ Als het geschil samenhangt met industriële of intellectuele eigendom, zoals auteurs- en octrooirechten.
- ▶ Als het geschil gaat over wetten of regels die de overheid heeft vastgesteld of wil vaststellen en die voor iedere burger gelden.

Terroristische aanslag

Wordt het conflict veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt u rechtsbijstand op basis van een protocol voor terrorismeschaden. Dat kan leiden tot een beperkte of geen rechtshulp-verlening. Informatie hierover vindt u op www.terrorismeverzekerd.nl.

Bijzondere bepalingen

U bent standaard verzekerd voor het onderdeel 'Consument, Wonen en Verkeer' en 'Werk en Inkomen'. U leest in de bijzondere bepalingen van deze onderdelen ook in welke situaties u geen juridische hulp krijgt.

3.0 Indexeren

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) berekent elk jaar een indexcijfer voor de Consumentenprijzen voor alle huishoudens. Dit indexcijfer is voor ons belangrijk. Algemene kostenstijgingen bepalen voor een deel de schadelast van uw verzekering. Met het indexcijfer van het CBS berekenen wij ieder jaar opnieuw de premie van uw rechtsbijstandverzekering. Is het nieuwe indexcijfer hoger? Dan verhogen wij uw premie. Is het nieuwe indexcijfer lager? Dan verlagen wij uw premie. De nieuwe premie gaat in op de eerste dag van het nieuwe verzekeringsjaar.

Wijziging van premie of voorwaarden

ARAG heeft het recht de premie en/of voorwaarden van bepaalde groepen verzekeringen ineens (en bloc) te wijzigen. ARAG zal de datum van zo'n wijziging tijdig aankondigen. Wanneer u niet instemt met de wijziging, kunt u dat aangeven en bent u bevoegd de verzekering op te zeggen.

4.0 Rechtshulpverlening

4.1

Hoe verleent ARAG de juridische hulp?

U krijgt de juridische hulp van een deskundige medewerker die in loondienst is van ARAG. Deze medewerker overlegt met u over de manier waarop uw conflict wordt behandeld. Ook wordt u geïnformeerd over de kans op een goed resultaat voor u en of dat wat u wenst ook haalbaar is.

ARAG overlegt uitsluitend met u over de behandeling van de zaak. Hiervan wordt alleen afgeweken als er met u andere afspraken zijn gemaakt.

Het inschakelen van externe deskundigen

Als ARAG dit nodig vindt kan zij één deskundige inschakelen die niet bij haar in loondienst is, bijvoorbeeld een externe rechtshulpverlener of een externe deskundige. Deze externe deskundige of externe rechtshulpverlener kan dan (een deel van) de (juridische) hulp verlenen. Alleen ARAG mag deze externe deskundige of externe rechtshulpverlener namens u inschakelen. Dat mag u dus niet zelf doen. De kosten van deze externe deskundige of externe rechtshulpverlener vallen onder het maximum bedrag dat staat vermeld bij de onderdelen `Consument, Wonen en Verkeer` en/of `Werk en Inkomen`.

Wanneer mag u zelf een externe rechtshulpverlener kiezen?

U mag zelf een externe rechtshulpverlener kiezen aan wie ARAG de opdracht moet geven, als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. In veel gevallen kan de deskundige medewerker 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. Dit noemen wij een externe rechtshulpverlener.

Ook als de partij waarmee u een conflict hebt, recht heeft op juridische hulp van ARAG, mag u zelf een externe rechtshulpverlener kiezen.

De externe rechtshulpverlener die u kiest moet wel gevestigd zijn in het land waar de zaak plaatsvindt.

Als er een externe rechtshulpverlener wordt ingeschakeld, dan gelden de volgende regels:

- ▶ ARAG beslist of het nodig is om een externe rechtshulpverlener in te schakelen bij de behandeling van uw conflict. Behalve bij een gerechtelijke of administratieve procedure. In dit geval mag u beslissen wie voor u de opdracht uitvoert.
- ▶ ARAG overlegt altijd eerst met u, voordat ARAG de opdracht geeft aan een externe rechtshulpverlener.
- ▶ ARAG geeft altijd namens u de opdracht aan een externe rechtshulpverlener. U geeft hiervoor automatisch toestemming aan ARAG doordat u deze verzekering heeft afgesloten. Deze toestemming kunt u niet intrekken.



- ▶ Wilt u tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van externe rechtshulpverlener? Dat hoeft ARAG niet toe te staan. Ook hoeft ARAG in hetzelfde conflict niet aan meer dan één externe rechtshulpverlener een opdracht te geven.
- ▶ Is er een externe rechtshulpverlener ingeschakeld? 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. Ook niet als het maximumbedrag dat aan externe kosten wordt vergoed, wordt overschreden. ARAG is niet aansprakelijk voor eventuele fouten van deze externe rechtshulpverlener.
- ▶ 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.

4.2

Wat gebeurt er als u een meningsverschil heeft met ARAG over de aanpak van het conflict?

Het kan zijn dat u het niet eens blijft met de manier waarop ARAG uw zaak inhoudelijk aanpakt. U kunt dan gebruikmaken van de ‘geschillenregeling’. Deze werkt als volgt:

- ▶ U verzoekt ARAG schriftelijk om het meningsverschil voor te leggen aan een advocaat van uw keuze.
- ▶ ARAG verzoekt deze advocaat dan om zijn oordeel te geven. Hiervoor krijgt hij alle belangrijke documenten. Als u dit wilt kunt u ook zelf uw standpunt toelichten.
- ▶ Het oordeel van de advocaat is bindend voor ARAG. De kosten van het oordeel zijn voor ARAG. Deze tellen niet mee voor het maximumbedrag van kosten waarvoor u verzekerd bent.
- ▶ ARAG gaat verder met het geven van de rechtsbijstand en volgt daarbij het oordeel van de advocaat.
- ▶ ARAG kan besluiten de behandeling over te dragen aan een advocaat of andere deskundige. Maar de opdracht wordt nooit verstrekt aan de advocaat die het oordeel heeft gegeven of aan een collega van hetzelfde kantoor.
- ▶ Bent u het oneens met het oordeel van de advocaat? Dan kunt u de zaak zelf voortzetten. De kosten en het risico zijn dan voor u. Hoe en met wie u dit doet bepaalt u zelf. Krijgt u vervolgens deels of helemaal gelijk in deze zaak? Dan betaalt ARAG alsnog de kosten voor juridische hulp. Voor zover deze kosten echt nodig en redelijk waren. Maar ARAG betaalt voor het conflict in totaal nooit meer dan het maximum bedrag waarvoor u verzekerd bent.
- ▶ U kunt geen gebruikmaken van deze geschillenregeling als u het oneens bent met de manier waarop uw zaak wordt aangepakt door een externe advocaat of een andere deskundige die ARAG heeft ingeschakeld.

4.3

Wat gebeurt er als u vindt dat u schade heeft geleden door de juridische hulp van ARAG?

Vindt u dat u schade heeft geleden door of als gevolg van de juridische hulp van ARAG? Dan kunt u ARAG daarvoor aansprakelijk stellen. De kosten die u hierbij maakt, moet u in principe zelf betalen. ARAG heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Wordt er vastgesteld dat u inderdaad schade hebt geleden door of als gevolg van de juridische hulp van ARAG? Dan is het schadebedrag dat u ontvangt, nooit hoger dan het bedrag waarvoor ARAG verzekerd is via de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Het eigen risico wordt nog bij het bedrag opgeteld. Een kopie van de polis kunt u bij ARAG inzien.

Wij en ARAG zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door, of in verband met, het werk van een externe deskundige die ARAG heeft ingeschakeld.

4.4

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

De klachtenafhandeling voor de Rechtsbijstandverzekering is anders dan in de Algemene voorwaarden is beschreven. Bespreek uw klacht eerst met uw juridische specialist van ARAG. Deze kijkt samen met u hoe hij uw bezwaren weg kan nemen. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht bespreken met de leidinggevende van uw juridische specialist. Blijft u ontevreden? Dan kunt u dat schriftelijk laten weten aan de directie van ARAG. Verstuur u uw klacht dan naar het volgende adres:

- ▶ ARAG-klachtenbureau
Postbus 230
3830 AE Leusden

Meer informatie over deze klachtregeling kunt u lezen op www.arag.nl/over-arag/contact/klachtbehandeling.

Bent u niet tevreden over hoe ARAG uw klacht oplost? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) of aan de rechter. Let op: Het KiFiD neemt een klacht pas in behandeling nadat u de klachtenregeling van ARAG heeft doorlopen.

In de Algemene Voorwaarden leest u wat u moet doen als u een klacht heeft over (het tot stand komen van) de verzekering.

Bijzondere bepalingen consument, wonen en verkeer

4.5

Hoe gaat ARAG om met uw persoonlijke gegevens?

Als u ARAG om hulp vraagt, dan heeft ARAG uw persoonlijke gegevens. Deze gegevens gebruikt ARAG om vast te stellen of u recht heeft op hulp en om u hulp te geven. Maar ook om fraude te voorkomen en te bestrijden en voor statistisch onderzoek. ARAG houdt zich hierbij aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze code geldt voor alle verzekeraars in Nederland. U kunt deze code nalezen op www.verzekeraars.nl.

Waarvoor bent u verzekerd via consument, wonen en verkeer?

U krijgt juridische hulp van ARAG bij alle conflicten die u als particulier heeft, voor zover deze niet verzekerd zijn via 'werk en inkomen'. Denkt u hierbij aan conflicten over:

- ▶ Schade die aan u is toegebracht op het moment dat u deelnam aan het verkeer op de openbare weg, op het spoor, op het water of in de lucht. Het maakt daarbij niet uit hoe u aan het verkeer deelnam. Bijvoorbeeld als voetganger, bestuurder, fietser etc.
- ▶ Schade die aan u is toegebracht buiten het verkeer, zoals medische (kunst)fouten.
- ▶ Het kopen, gebruiken of verkopen van uw woning. Dit is de woning waarin u nu woont, waarin u het laatst heeft gewoond of waarin u gaat wonen. En ook een vakantie-woning die u voor uzelf gebruikt. Of grond waarop u een huis voor uzelf of één van de andere verzekerde personen gaat bouwen. U krijgt alleen juridische hulp als de woning of de grond in Nederland ligt.
- ▶ Goederen of diensten die u als consument koopt. Ook als u ze via internet heeft gekocht. Onder goederen valt alles wat u voor uw huishouden koopt, dus ook vervoersmiddelen, zoals een auto, motor of pleziervaartuig.
- ▶ Pensioenaanspraken of een pensioenuitkering.
- ▶ Een erfenis die u krijgt of over een situatie die voorkomt in het personen- en familierecht, zoals adoptie of curatele.

Waarvoor bent u niet verzekerd met consument, wonen en verkeer?

In artikel 2.4 is beschreven in welke situaties u geen juridische hulp krijgt van ARAG. Dat geldt ook in de volgende gevallen:

- ▶ Uw conflict heeft ermee te maken dat de bestuurder van uw voertuig of vaartuig niet mocht rijden of varen. Bijvoorbeeld door gebruik van drank, drugs of medicijnen. Of omdat hij geen rijbewijs had. U krijgt dan geen hulp. U krijgt wel zelf juridische hulp als u kunt aantonen dat u hier niets van afwist. Ook vergoeden wij achteraf de kosten voor juridische hulp als de bestuurder niet wordt veroordeeld.
- ▶ Uw conflict gaat over een pleziervaartuig met een huidige nieuwwaarde van meer dan € 200.000 of een luchtvaartuig. Bijvoorbeeld over de aan- of verkoop, reparatie, onderhoud, maar ook het gebruik zelf, zoals het besturen hiervan.
- ▶ U krijgt geen juridische hulp als u een voer- of vaartuig niet heeft gekocht bij een officiële dealer of Bovag- of Focwa-bedrijf, of waar u geen schriftelijke garantie bij heeft gekregen.
- ▶ U heeft een conflict over spullen die u verhuurt. Of over diensten die u levert en waarvoor mensen moeten betalen. U krijgt wel juridische hulp als u een voorheen door uzelf bewoonde woning tijdelijk verhuurt omdat deze te koop staat en nog niet verkocht is en u een conflict krijgt met uw huurder. Bij een conflict dat alleen gaat over het incasseren van de niet betaalde huur krijgt u geen juridische hulp.

- U heeft een conflict dat te maken heeft met kansspelen.
- U heeft een conflict dat te maken heeft met vermogensbeheer.
- Er wordt u verweten dat u schade heeft toegebracht aan iemand anders. En u heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren afgesloten waarbinnen deze schade is verzekerd.
- U heeft een conflict over uw huwelijk, geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract. Of over uw (voorgenomen) echtscheiding of het beëindigen van uw geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract. Of over alimentatie of ander geld dat u of uw partner moet betalen vanwege uw huwelijk, geregistreerd partnerschap of samenlevingscontract.
- U heeft een conflict over een erfenis en degene die de erfenis nalaat, is overleden vóór de ingangsdatum van deze verzekering.

Welk bedrag aan kosten wordt maximaal vergoed per conflict?

- Onbeperkt voor het verhalen van schade die in het verkeer is ontstaan en voor strafzaken.
- Onbeperkt voor de kosten van de deskundigen die in loondienst zijn van ARAG.
- € 15.000,- all in per gebeurtenis aan andere kosten (zoals uitgelegd in 2.3). Als er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij het volgens de wet- en regelgeving niet verplicht is om een advocaat in te schakelen maar op uw verzoek de zaak wel aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige in behandeling wordt gegeven, vergoedt ARAG de externe kosten tot een maximum van € 6.000,- all in per gebeurtenis.
- De externe kosten zijn maximaal € 5.000,- all in per gebeurtenis voor hulp bij burens-, erf-, persoons- en familiericht.

In welke landen krijgt u juridische hulp?

U bent alleen verzekerd van juridische hulp in de volgende gebieden:

- Europa en de niet Europese landen die aan de Middellandse zee liggen. Voor het verhalen van schade die aan u is toegebracht en strafzaken.
- De Europese unie. Voor conflicten die voortkomen uit overeenkomsten die u als consument heeft afgesloten.
- Nederland. Voor alle overige conflicten over bijvoorbeeld onroerend goed, erfrecht, personen- en familiericht en pensioen.

Voor alle conflicten geldt ook dat een rechter uit het gebied in kwestie bevoegd moet zijn. En dat het recht van één van de landen van het betreffende gebied van toepassing is.

Wat gebeurt er als er in het buitenland een waarborgsom betaald moet worden?

In het buitenland kan het gebeuren dat er na een schadegebeurtenis beslag wordt gelegd op uw auto, dat uw rijbewijs wordt ingehouden of dat u wordt vastgehouden. Eist een bevoegde instantie een waarborgsom? Dan betaalt ARAG een waarborgsom van maximaal € 25.000 om de beslaglegging op uw auto op te heffen, uw rijbewijs terug te krijgen of u vrij te laten. Zodra het bedrag van de waarborgsom vrijkomt, moet u dit bedrag zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één jaar, aan ARAG terugbetalen.

Bijzondere bepalingen werk en inkomen

Waarvoor bent u verzekerd met werk en inkomen?

Als u de rechtsbijstandverzekering heeft uitgebreid met 'werk en inkomen' dan krijgt u juridische hulp van ARAG bij conflicten over:

- ▶ De arbeidsovereenkomst die u met uw (ex-) werkgever heeft of had.
- ▶ Uw aanstelling als ambtenaar.
- ▶ Een sociale verzekeringsuitkering of sociale voorziening.
- ▶ Een klacht-, tucht- of strafzaak waarbij u verweten wordt dat u uw werkzaamheden in loondienst niet volgens de geldende beroepsregels heeft uitgevoerd.
- ▶ Over vrijwilligerswerk waarmee u niets verdient.

Waarvoor bent u niet verzekerd met werk en inkomen?

Behalve de in artikel 2.4 beschreven situaties krijgt u ook geen juridische hulp van ARAG als u een functie heeft of had als (statutair) bestuurder van een vennootschap en uw conflict daarmee te maken heeft.

Welk bedrag aan kosten wordt maximaal vergoed?

- ▶ Onbeperkt voor kosten van de deskundigen die in loondienst zijn van ARAG. € 15.000,- all in per gebeurtenis aan andere kosten (zoals uitgelegd in 2.3). Als er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij volgens de wet- en regelgeving niet verplicht is om een advocaat in te schakelen maar op uw verzoek de zaak wel aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige in behandeling wordt gegeven, vergoedt ARAG de volgende externe kosten tot een maximum van € 6.000,- all in per gebeurtenis.

In welke landen krijgt u juridische hulp?

U bent verzekerd van juridische hulp in de Europese unie. Maar alleen als een rechter van één van de daartoe behorende landen bevoegd is. En het recht van één van die landen van toepassing is.