

Polismantel **Flex 3** **Nh1816 Flexpolis**

Inhoud

Altijd juridische hulp, verzekerd of niet	2	Artikel 12 Bent u verzekerd voor strafbare zaken?	6
Artikel 1 Voor wie geldt deze verzekering?	3	Artikel 13 Wat als u een borgsom aan een buitenlandse overheid moet betalen?	7
Artikel 2 Nh1816, u en wij	3	Artikel 14 Hoe betaalt u uw 'eigen risico'?	7
Artikel 3 Wij communiceren in het Nederlands met u	3	Artikel 15 Wanneer eindigt deze verzekering?	7
Artikel 4 Waarvoor bent u verzekerd?	3	Artikel 16 Wij mogen de premie op de veranderdatum aanpassen	7
Artikel 5 Wat doen wij als u onze hulp gevraagd heeft?	3	Artikel 17 Als u het niet met ons eens bent	7
Artikel 6 Welk bedrag vergoeden wij maximaal?	4	Artikel 18 Als u het niet met ons eens bent een juridisch specialist van buiten ARAG	8
Artikel 7 Meldt uw conflict zo snel mogelijk	5	Artikel 19 Klachten	8
Artikel 8 In welke landen geldt deze verzekering?	5	Module Consument & Wonen	9
Artikel 9 Aan welke eisen moet het conflict altijd voldoen voordat u juridische hulp krijgt?	5	Module Verkeer	11
Artikel 10 Welk kosten vergoeden wij niet?	5	Module Inkomen	12
Artikel 11 Wanneer is uw conflict niet verzekerd?	6		

Deze bijzondere voorwaarden vormen één geheel met de Algemene Voorwaarden Combipolis Particulieren. Waar deze Bijzondere Voorwaarden afwijken van de Algemene Voorwaarden Combipolis Particulieren, gaan de Bijzondere Voorwaarden Nh1816 Flexpolis voor.

Altijd juridische hulp, verzekerd of niet

U heeft een Rechtsbijstandverzekering bij ons afgesloten: de ARAG Flexpolis

Deze verzekering geeft u recht op het volgende:

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

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

Deze verzekering heeft drie onderdelen:

- Consument & Wonen
- Verkeer
- Inkomen

In de voorwaarden heten die 'modules'. Toen u de verzekering afsloot, heeft u gekozen voor een of meer onderdelen die u wilde verzekeren. Binnen de onderdelen die u gekozen heeft, heeft u ook keuzes gemaakt. U kon bijvoorbeeld kiezen of u conflicten over uw eigen woning wilde verzekeren. Op uw polis staat precies wat u gekozen heeft. Bij ieder van de onderdelen horen aparte regels. Maar er zijn ook algemene regels die voor alle onderdelen gelden.

Heeft u een conflict en wilt u deze verzekering gebruiken?

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

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

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

Telefoon: (033) 434 23 42

E-mail: servicecenter@ARAG.nl

Wilt u direct een conflict aanmelden?

Denkt u dat wij u kunnen helpen met uw conflict? Meld dan direct een zaak bij ons aan. Hoe eerder u dat doet, hoe beter. Aanmelden doet u via www.ARAG.nl. Klik op 'Zaak melden'.

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

Als u bij ons verzekerd bent, staan wij altijd voor u klaar. Om uw juridische vragen te beantwoorden of om u te helpen bij een conflict. Daarbij maakt het niet uit of uw vraag of conflict in onze voorwaarden staat. Ons team van meer dan 450 juristen en advocaten staat dagelijks voor u klaar.

Daarom een jurist van ARAG

- Onze eerste gedachte is: oplossen!
- Wij hebben op elk rechtsgebied een ervaren specialist. Zo heeft u altijd een uitstekende specialist voor uw conflict.
- Onze juridisch specialist blijft van het begin tot het einde betrokken bij uw conflict.
- Wij helpen rond 5.300 mensen per maand met hun conflict.

ARAG helpt bij elke juridische vraag of conflict

ARAG biedt u altijd juridische hulp. Kijk op www.ARAG.nl voor uitgebreide informatie.

Of bel ons: (033) 434 23 42.

Bel ons liever te vroeg dan te laat

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

Staat uw situatie niet in onze voorwaarden?

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

Algemene regels voor alle modules van de Rechtsbijstandverzekering

Artikel 1 Voor wie geldt deze verzekering?

Staat op de polis 'alleenstaand'?

Dan geldt deze verzekering alleen voor de persoon die de verzekering heeft afgesloten.

Staat er geen 'alleenstaand' op de polis?

Dan geldt deze verzekering voor de persoon die de verzekering heeft afgesloten en daarnaast voor de personen hieronder. Deze personen hebben wel toestemming nodig van de persoon die de verzekering heeft afgesloten als zij de verzekering gebruiken.

- De partner met wie deze persoon in een huis woont.
- De kinderen die in hetzelfde huis wonen.
- De kinderen die ergens anders wonen voor een dagstudie.
- De kinderen die in een verpleeghuis of verzorgingshuis wonen.
- Au pairs die bij deze persoon in huis wonen.
- Overlijdt een verzekerde door een ongeval? En was juridische hulp voor dat ongeval bij ons verzekerd? Dan kunnen zijn nabestaanden deze verzekering gebruiken om een schadevergoeding te eisen.

Bij een aantal onderdelen verzekeren we ook andere personen. Die zetten we bij de regels voor dat onderdeel.

Let op! Heeft u een conflict met een ander voor wie deze verzekering ook geldt? Dan kunt u geen van beiden deze verzekering gebruiken.

Artikel 2 Nh1816, u en wij

Om de tekst leesbaar te houden, gebruiken we in deze voorwaarden de woorden 'u' en 'wij'. Dit is wat we bedoelen:

- **Nh1816**
De verzekeraar van uw polis. Nh1816 heeft de uitvoering van deze verzekering overgedragen aan ARAG SE, statutair gevestigd te Düsseldorf (Duitsland) en kantoor houdend in Leusden, verder in deze Bijzondere Voorwaarden te noemen 'ARAG'. Nh1816 garandeert nakoming door ARAG van de in deze Bijzondere Voorwaarden genoemde verplichtingen.
- **U**
Degene die verzekerd is bij ons.
- **Wij**
ARAG SE Nederland.

Artikel 3 Wij communiceren in het Nederlands met u

U moet in Nederland wonen om deze verzekering te kunnen afsluiten. Wij communiceren in het Nederlands met u.

Artikel 4 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor juridische hulp als u een conflict heeft.

Artikel 5 Wat doen wij als u onze hulp gevraagd heeft?

U meldt een conflict. Wat gebeurt er dan? Hieronder leest u eerst de stappen die we zetten. Daarna leggen we een aantal stappen uit.

De stappen

- We kijken eerst of u voor uw conflict verzekerd bent.
- We bellen of mailen u binnen 2 werkdagen om u dit te laten weten. In bijzondere situaties kan dit langer duren.
- Bent u verzekerd voor uw conflict? Dan overleggen we met u hoe we het conflict aanpakken. We bespreken met u hoe wij het conflict zien. En we maken samen met u een plan voor hoe we het conflict aanpakken. We kunnen dit plan later nog veranderen als dat nodig is.
- De behandelaar van uw conflict overlegt met u wat de kans op succes is.
- Zijn de kosten van onze hulp te hoog als je ze vergelijkt met om hoeveel geld uw conflict gaat? Dan kunnen we besluiten uw conflict niet te behandelen, maar wel uw schade te vergoeden. Daarna heeft u geen recht meer op onze juridische hulp voor uw conflict.

Welke hulp krijgt u?

U krijgt hulp van een van onze juridisch specialisten. U geeft deze juridisch specialist een machtiging:

- Om namens u op te treden in het conflict.
- Om te onderhandelen voor u met de tegenpartij.
- Om een rechtszaak te beginnen als dat nodig is.
- Om u te verdedigen tegen de eisen van de tegenpartij.

Wij hebben meer dan 450 juristen en advocaten in dienst. Daardoor hebben we op elk rechtsgebied een ervaren specialist. Zo heeft u altijd een uitstekende specialist voor uw conflict. De juridisch specialist blijft van het begin tot het einde betrokken bij uw conflict.

Kunt u niet overweg met de juridisch specialist die uw conflict behandelt? Dat kan gebeuren. U mag ons altijd vragen om een andere behandelaar.

Wanneer krijgt u hulp van een juridisch specialist die niet bij ARAG werkt?

Soms mag u zelf een advocaat kiezen. Of een andere deskundige die u volgens de wet mag helpen. Daarvoor gelden de volgende regels.

- Wij schakelen deze juridisch specialist in. Dat mag u niet zelf doen.
- Wij schakelen per gebeurtenis maar één juridisch specialist van buiten ARAG in.
- Is uw conflict in Nederland? Dan mag u alleen een juridisch specialist kiezen die in Nederland ingeschreven is en zijn kantoor in Nederland heeft.
- Is uw conflict in het buitenland? Dan mag u alleen een juridisch specialist kiezen die in dat buitenland is ingeschreven en zijn kantoor heeft.
- Wij willen op de hoogte blijven zodat we kunnen letten op de kosten en het resultaat. Het gemakkelijkst voor u is als u de juridisch specialist toestemming geeft om ons op de hoogte te houden.
- Behandelt een juridisch specialist van buiten ARAG uw conflict? Dan kunt u daarna niet meer kiezen voor hulp van een medewerker van ARAG. Ook niet als u een conflict heeft met de juridisch specialist van buiten ARAG.

In de volgende twee situaties mag u zelf een juridisch specialist kiezen. Wij moeten daar wel eerst toestemming voor geven en wij schakelen deze juridisch specialist in.

- Als het nodig is om een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren.
- Als u een conflict meldt waarvoor u onze hulp wilt, en dat conflict is volgens deze voorwaarden bij ons verzekerd. En de tegenpartij komt bij ons met datzelfde conflict, is ook verzekerd volgens deze voorwaarden en wil ook onze hulp. Wij hebben dan een belangenconflict.

Artikel 6 Welk bedrag vergoeden wij maximaal?

- Wij betalen alle kosten van hulp van onze eigen juridisch specialisten. We hebben specialisten op elk rechtsgebied. U krijgt dan ook altijd een uitstekende specialist voor uw conflict. Onze specialist blijft van het begin tot het einde betrokken bij uw conflict.
- Daarnaast vergoeden wij een aantal andere kosten. Welke dat zijn, staat onder 'Wat zijn de andere kosten?' verderop in dit artikel. Al deze kosten samen vergoeden wij tot maximaal € 15.000,—. Dit maximumbedrag geldt per gebeurtenis.

Let op! In onderstaande situaties gelden andere maximumbedragen.

- Bent u volgens de wet niet verplicht om voor een gerechtelijke of administratieve procedure een advocaat in te schakelen? Maar wilt u toch een deskundige van buiten ARAG inschakelen?
- Op de dag dat u een deskundige van buiten ARAG kiest, gaat een ander maximumbedrag gelden. Voor uw hele conflict, voor alle kosten samen. Dit maximumbedrag van € 6.000,— geldt voor uw hele conflict, voor alle kosten samen.

- Dan betaalt u vooraf zelf een bedrag van € 250,—: uw eigen bijdrage.
- Dit bedrag staat ook op uw polis.

Let op! We behandelen uw conflict pas nadat u heeft betaald.

- Het maximumbedrag van € 15.000,— geldt voor gebeurtenissen in Europa en in de niet-Europese landen die grenzen aan de Middellandse Zee. In andere landen vergoeden we maximaal € 10.000,—.
- Voor uw deelname aan het verkeer geldt geen maximumbedrag als de gebeurtenis in Nederland plaatsvindt.

Let op!

- Als verschillende gebeurtenissen met elkaar te maken hebben, geldt het maximumbedrag voor alle gebeurtenissen samen.
- Wij vergoeden nooit meer dan het bedrag waar uw conflict om gaat.

Uw 'eigen risico'

Staat op uw polis dat u een 'eigen risico' heeft? Dan staat er ook een bedrag bij. Als u een conflict bij ons meldt waarvoor u verzekerd bent, betaalt u dit bedrag zelf. Daarna gelden de regels hierboven. Voor verkeersconflicten betaalt u niet altijd een eigen risico. En voor strafzaken betaalt u nooit een eigen risico. Kijk bij hoofdstuk 14 wat de regels zijn.

Wat zijn de andere kosten?

Wij betalen de volgende kosten van een rechtszaak, mediation, of een juridisch specialist of expert die niet bij ARAG werkt.

Kosten van een juridisch specialist of expert die niet bij ARAG werkt

- Die juridisch specialist moet iemand zijn die u volgens de rechtsregels juridische hulp mag geven. Die kosten moeten normaal en gebruikelijk en vooral redelijk zijn.
- De kosten van één expert die wij voor u inschakelen.

Kosten van mediation

- Uw deel van de kosten voor mediation. Mediation is een manier om een conflict op te lossen zonder rechter. Een mediator bemiddelt tussen u en de ander.

Kosten van een rechtszaak

- Reiskosten en kosten voor overnachtingen die u moet maken omdat u persoonlijk bij een rechtbank in het buitenland moet komen. Die kosten moeten wel redelijk zijn.
- Kosten die u aan de rechtbank moet betalen voor uw rechtszaak.
- Kosten van getuigen en experts die u heeft opgeroepen.
- Kosten van de tegenpartij in een rechtszaak. Maar alleen het deel waarvan de rechter vindt dat u het moet betalen. Beslist de rechter dat de tegenpartij de kosten van de rechtszaak moet betalen? Dan krijgen wij dit geld van de tegenpartij, niet u.
- Kosten om een uitspraak van de rechter uit te voeren als de tegenpartij niet vrijwillig doet wat er in deze uitspraak staat. Maar alleen in de eerste 5 jaar nadat de rechter de uitspraak heeft gedaan.

Artikel 7 Meld uw conflict zo snel mogelijk

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

Hoe meldt u een conflict?

U kunt een conflict op de volgende manieren melden.

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

Welke informatie willen wij van u hebben?

We willen alle informatie van u die belangrijk is om uw conflict te beoordelen en behandelen. Alleen dan kunnen we u goed helpen. Daarnaast kunnen we u extra informatie en bewijzen vragen. Stuur ons alleen kopieën van documenten. Houd de originele documenten zelf.

Artikel 8 In welke landen geldt deze verzekering?

Uw verzekering geldt in ieder geval in Nederland. Bij ieder onderdeel van deze verzekering staat in welke landen dat onderdeel nog meer geldt. U kunt in deze landen alleen hulp krijgen als:

- Het recht van één van deze landen geldt voor wat er gebeurd is én
- de rechter van één van deze landen uw conflict mag behandelen.

Artikel 9 Aan welke eisen moet het conflict altijd voldoen voordat u juridische hulp krijgt?

U krijgt juridische hulp als u die nodig heeft bij een conflict. En als dat een conflict is waarvoor u bij ons verzekerd bent. We hebben een paar eisen voordat we u helpen:

- U wist niet dat u een conflict zou krijgen toen u de verzekering afsloot. En u kon toen ook niet weten dat u een conflict zou krijgen. Of u wist niet dat u een conflict zou krijgen toen u een extra onderdeel afsloot, en u kon dat toen ook niet weten.
- Er is altijd een moment waarop een conflict ontstaat. Maar daarvoor gebeuren er dingen die leiden tot een conflict. Dat zijn de gebeurtenissen. De eerste van die gebeurtenissen zien we als de oorzaak van het conflict. Onze eis is dat u deze verzekering of het extra onderdeel al had afgesloten en dat daarna pas die eerste gebeurtenis plaatsvond.

- De eerste gebeurtenis én het conflict moeten na het begin van de verzekering plaatsvinden. En vóór de einddatum. Alleen dan krijgt u juridische hulp.

Voorbeelden

- U vraagt een omgevingsvergunning aan voor het bouwen van een schuurtje in uw tuin. De gemeente wijst uw aanvraag af.
De gebeurtenis is: uw aanvraag. U heeft een conflict als de gemeente uw aanvraag afwijst.
- Uw werkgever vindt dat u niet goed functioneert. U krijgt dit voor het eerst te horen in een beoordelingsgesprek. In het jaar hierna wil de werkgever uw arbeidscontract beëindigen, vanwege uw functioneren.
De gebeurtenis is: het beoordelingsgesprek. U heeft een conflict als uw werkgever uw arbeidscontact wil beëindigen.
- Uw huis brandt af. Maar uw brandverzekeraar wil de schade niet vergoeden.
De gebeurtenis is: de brand. U heeft een conflict als de brandverzekeraar de schadevergoeding afwijst.

Is er wel een conflict?

Het is niet altijd duidelijk of er wel een conflict is. Bijvoorbeeld als wij niet weten waardoor u schade heeft. Of wie er verantwoordelijk is voor een gebeurtenis. Wij mogen u dan vragen eerst te bewijzen dat er een conflict is. Dat doet u met een deskundigenrapport. Daarin moet duidelijk worden wat er gebeurd is, waardoor dat gebeurd is, wat de gevolgen zijn en wie het conflict veroorzaakt heeft. Kunnen wij u op basis van dat deskundigenrapport verder helpen? Dan vergoeden we u de kosten van één deskundigenrapport alsnog. Die kosten moeten wel redelijk zijn.

Artikel 10 Welke kosten vergoeden wij niet?

De volgende kosten vergoeden wij niet.

- Kosten die de tegenpartij maakt buiten de rechtszaak om (buitengerechtelijke kosten). Ook niet als u die moet betalen.
- Kosten die u kunt terugkrijgen van een ander. Bijvoorbeeld van de overheid, of van een andere verzekeraar.
- Boetes en dwangsommen die u van de rechter moet betalen.
- Kunt u de btw die u betaalt voor juridische hulp verrekenen met de btw die u betaalt voor andere zaken? Dan vergoeden wij de btw niet.
- Spreekt u af dat een juridisch specialist een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan betaalt u die beloning zelf.

Soms vergoeden we niet alle kosten

In sommige gevallen vergoeden we niet alle kosten.

- Staat op uw polis dat u een 'eigen risico' heeft? Dan staat er ook een bedrag bij. Als u een conflict bij ons meldt waarvoor u verzekerd bent, betaalt u dit bedrag zelf. Voor verkeersconflicten betaalt u niet altijd een eigen risico. En voor strafzaken betaalt u nooit een eigen risico. Kijk bij hoofdstuk 14 wat de regels zijn.
- Als niet alle onderdelen van uw conflict verzekerd zijn. We vergoeden dan het deel dat wel verzekerd is.
- Als er ook anderen zijn die belang hebben bij de oplossing van uw conflict. We vergoeden dan voor uw aandeel in de totale kosten. Daarbij maakt het niet uit of die anderen meedoen met uw zaak.

Voorbeeld als ook anderen die een belang hebben bij de oplossing?

U wilt samen met veel buurtbewoners bezwaar maken tegen een bestemmingsplan van de gemeente. Bijvoorbeeld om de komst van een torenflat tegen te houden. Hiervoor wilt u samen 1 juridisch specialist inschakelen. De andere buurtbewoners hebben dus ook belang bij de uitkomst van uw bezwaar. ARAG betaalt dan alleen uw aandeel in de kosten.

Artikel 11 Wanneer is uw conflict niet verzekerd?

De conflicten waarvoor we hulp bieden, staan steeds precies in deze voorwaarden. U vindt ze in deze algemene regels en bij het onderdeel waarvoor u verzekerd bent. Voor andere conflicten bieden we geen hulp.

Daarnaast krijgt u geen juridische hulp van ons in de volgende situaties. Wij vergoeden dan ook geen kosten.

- a** U vraagt een ander om u te helpen bij uw conflict. Bijvoorbeeld een advocaat. En u heeft daarvoor geen toestemming gevraagd aan ons.
- b** U meldt het conflict zo laat dat de kosten om uw conflict te behandelen daardoor hoger geworden zijn dan nodig was. Of dat daardoor de oplossing moeilijker is geworden dan nodig was. U meldt bijvoorbeeld te laat:
 - Als wij u zelf geen juridische hulp meer kunnen geven doordat u zo laat heeft gemeld.
 - Als wij daardoor zelf niets meer kunnen oplossen met de tegenpartij, zonder rechter.
 - Als wij daardoor alleen nog met extra kosten iets kunnen oplossen met de tegenpartij.
 - Als wij daardoor de kosten van het proces moeten betalen, of andere kosten om u te helpen.
- c** Meldt u uw conflict later dan een maand nadat deze verzekering gestopt is? Dan heeft u helemaal geen recht meer op onze hulp.
- d** U geeft ons verkeerde informatie.
- e** U geeft ons niet alle hulp of informatie die wij nodig hebben van u om uw conflict te kunnen beoordelen of behandelen.
- f** U behandelt de tegenpartij, ons of anderen die wij hebben ingeschakeld niet zoals het hoort. U gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend of beledigend. Of u doet iets wat in de samenleving als heel ongepast wordt beschouwd.
- g** Uw conflict gaat om een bedrag van € 175,— of minder. Daarbij tellen rente en kosten om het bedrag te incasseren niet mee. **Let op!** voor het onderdeel Verkeer geldt geen minimumbedrag.
- h** Uw conflict heeft ermee te maken dat u een bedrijf of praktijk wilt beginnen.
- i** Uw conflict heeft te maken met belastingrecht.
- j** Uw conflict heeft ermee te maken dat u het niet eens bent met wetten of regels van de overheid. Wetten of regels die nu gelden of die in de toekomst gaan gelden.
- k** Uw conflict heeft ermee te maken dat u een schuld niet kunt betalen. Bijvoorbeeld:
 - Iemand heeft uw faillissement aangevraagd.
 - U heeft surseance (uitstel) van betaling gekregen.

- l** Uw conflict heeft te maken met een natuurramp of atoomkernreactie.
- m** U heeft een conflict waarbij u eerst niet betrokken was, maar nu wel. Bijvoorbeeld doordat u een schuld of een vordering van iemand heeft overgenomen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij een erfenis. Of doordat u borg heeft gestaan voor iemand anders. Een schuld is geld dat u nog aan iemand moet betalen, of iets anders waarop iemand nog recht heeft. Een vordering is geld dat iemand nog aan u moet betalen, of iets anders waarop u nog recht heeft.
- n** Uw conflict heeft te maken met industriële of intellectuele eigendomsrechten. Bijvoorbeeld met auteursrecht of octrooi-recht.
- o** Uw conflict heeft te maken met iets wat u deed of juist niet deed. En u wist of kon weten dat u daardoor een conflict zou krijgen. En dat u daardoor juridische hulp nodig zou hebben.
- p** Uw conflict heeft te maken met deze Rechtsbijstandverzekering. Bijvoorbeeld met de premie. Of waarvoor we wel en niet hulp geven of betalen.
- q** Uw conflict heeft te maken met terrorisme.
- r** Uw conflict heeft te maken met molest. Met molest bedoelen we de situaties in het kader hieronder.

Molest

- Een gewapend conflict: een conflict tussen staten of georganiseerde groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen we ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen we een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
- Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen het openbaar gezag.
- Binnenlandse onlusten. Dit zijn min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- Oproer. Dit is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie tegen het openbaar gezag.
- Muiteij. Dit is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders.

Artikel 12 Bent u verzekerd voor strafbare zaken?

U krijgt geen juridische hulp als u verdacht wordt van strafbare feiten en daarvoor vervolgd wordt. Dat geldt ook voor strafbare feiten die volgens het bestuursrecht worden behandeld. Maar in de volgende gevallen betalen wij u wel de kosten terug die u heeft gemaakt voor juridische hulp.

- Als de rechter u definitief van alle feiten vrijspreekt.
 - Als de rechter u definitief voor alle feiten ontslaat van rechtsvervolgning.
 - Als besloten wordt u niet verder te vervolgen.
- Let op!** Meld ons binnen een maand de beslissing van de rechter of de officier van justitie. Wij kunnen dan namelijk de kosten nog terugvragen van de overheid. Meldt u te laat, dan vergoeden we uw kosten niet.

Uitzonderingen

Bij sommige strafbare zaken krijgt u wel direct juridische hulp van ons. Bij de regels voor de verschillende onderdelen van deze verzekering leest u in welke gevallen.

Artikel 13 Wat als u een borgsom aan een buitenlandse overheid moet betalen?

Heeft u een conflict met een buitenlandse overheid? En moet u daardoor een borgsom betalen? Als dat is voor een conflict dat bij ons verzekerd is, dan geldt het volgende.

- Wij lenen u het bedrag van de borgsom.
- We spreken met u af wat onze voorwaarden zijn.
- We lenen u maximaal € 50.000,—. Dit geld moet u aan ons terugbetalen.
- U hoeft ons geen rente te betalen.

Artikel 14 Hoe betaalt u uw 'eigen risico'?

Uw eigen risico

Staat op uw polis dat u een 'eigen risico' heeft? Dan staat er ook een bedrag bij. Dit bedrag betaalt u zelf. Dat doet u bij ieder conflict dat u bij ons meldt en waarvoor u verzekerd bent. Wij laten u weten op welke datum u dit bedrag betaald moet hebben. Betaalt u niet op tijd? Dan krijgt u geen juridische hulp meer bij uw conflict.

In de volgende twee gevallen heeft u geen eigen risico.

- Staat op uw polis dat u verzekerd bent voor Module Verkeer? En heeft u een verkeersconflict waarbij de ander u volgens de wet schade moet vergoeden? Dan hoeft u geen bedrag aan eigen risico te betalen.
- Voor strafzaken betaalt u ook geen eigen risico.

Artikel 15 Wanneer eindigt deze verzekering?

Einddatum

De verzekering loopt door tot u of wij het contract stoppen. Maar in drie gevallen stopt de verzekering automatisch:

- Als degene die het contract met ons heeft afgesloten niet meer in Nederland woont of verblijft.
- Als degene die het contract met ons heeft afgesloten overlijdt. Uw partner mag ons dan laten weten dat hij of zij wil verdergaan met deze verzekering.
- Als degene die het contract met ons heeft afgesloten failliet is verklaard.

Hoe kan, naast het vermelde in artikel 7.2 van de Algemene voorwaarden, de polis worden stopgezet?

Wij mogen de verzekering in een aantal situaties stoppen. We doen dat altijd met een brief waarin we het contract opzeggen. Daarbij gelden de volgende regels.

- Heeft u een zaak bij ons gemeld? En moeten wij u juridische hulp geven, of uw kosten betalen? Dan kan dat een reden zijn dat wij de verzekering willen veranderen of stoppen.
 - Als wij uw verzekering dan stoppen, krijgt u onze brief minstens 2 maanden van tevoren.

- De verzekering stopt op de datum die wij in onze brief noemen. En als er geen datum in de brief staat, stopt de verzekering minstens 2 maanden nadat u onze brief gekregen heeft.

Wij zullen dit niet snel doen. We kijken naar hoeveel zaken u meldt en welk soort zaken u meldt. Dat kan dan reden voor ons zijn om uw verzekering te veranderen. We kunnen ook de premie verhogen of een bepaald soort conflict niet meer verzekeren. Uiteindelijk mogen we uw verzekering ook stoppen.

- Heeft u ons verkeerde informatie gegeven? En was dat met opzet, om ons te misleiden? Of hadden wij nooit een contract met u afgesloten als wij de juiste informatie hadden gekregen? Of behandelt u de tegenpartij, ons of anderen die wij hebben ingeschakeld niet zoals het hoort? U gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend of beledigend. Of u doet iets wat in de samenleving als heel ongepast wordt beschouwd. Dit kunnen allemaal redenen zijn dat wij willen stoppen met de verzekering.
 - Als wij uw verzekering dan stoppen, krijgt u onze brief binnen 2 maanden.
 - We stoppen de verzekering op de datum die we in de brief noemen.

Artikel 16 Wij mogen de premie op de veranderdatum aanpassen

De premie verandert mee met de prijzen

Wij mogen de premie ieder jaar aanpassen aan de prijzen van producten.

Hoe berekenen we de prijzen van producten?

We berekenen de prijzen niet zelf. De cijfers komen van het Centraal Bureau voor de Statistiek: we gebruiken de consumentenprijsindex voor alle huishoudens. Het Centraal Bureau voor de Statistiek maakt de consumenten- prijsindex met de prijzen die consumenten betalen, bijvoorbeeld in de supermarkt.

Artikel 17 Als u het niet met ons eens bent

Wij vinden het belangrijk om uw conflict goed te behandelen. Toch kan het gebeuren dat u het niet met ons eens bent over de juridische stappen die wij willen nemen. Of dat wij vinden dat het resultaat dat u wilt bereiken geen redelijke kans van slagen heeft. Kunnen u en wij het daarover niet met elkaar eens worden? Dan gebeurt het volgende.

- In overleg met u maken wij een brief. Daarin formuleren we precies uw standpunt en ons standpunt.
- Wij vragen de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten om een scheidsrechter aan te wijzen. Dat is altijd een onafhankelijke advocaat.
- Wij sturen de brief met uw en ons standpunt naar de scheidsrechter. Ook krijgt hij van ons alle informatie die belangrijk is om ons meningsverschil te kunnen beoordelen.
- De scheidsrechter beslist met deze informatie wie er gelijk heeft, u of wij. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- Wat de scheidsrechter ook beslist, u en wij moeten ons aan zijn beslissing houden. Wij betalen de scheidsrechter. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat we vergoeden.

Is de scheidsrechter het met ons eens?

Als de scheidsrechter vooral ons gelijk geeft, zijn er twee mogelijkheden.

- Wij behandelen uw conflict zoals wij eerder hadden voorgesteld.
- U wilt het conflict behandelen zoals u denkt dat het goed is. U betaalt de kosten daarvan zelf. Maar bereikt u op deze manier het resultaat dat u wilde? En is dat resultaat definitief? Dan betalen we u alsnog de kosten waarvoor u bij ons verzekerd bent.

Is de scheidsrechter het met u eens?

Als de scheidsrechter vooral u gelijk geeft, behandelen wij uw conflict zoals de scheidsrechter heeft geadviseerd. Schakelen we voor de verdere behandeling een advocaat in? Dan mag u kiezen wie dat wordt. U mag alleen niet kiezen voor de scheidsrechter en ook niet voor iemand die voor zijn kantoor werkt.

Artikel 18 Als u het niet eens bent met een juridisch specialist van buiten ARAG

Misschien hebben wij voor u een juridisch specialist ingeschakeld die uw conflict behandelt en niet bij ARAG werkt. Ook met hem kunt u het oneens zijn over de juridische stappen die hij in uw conflict wil nemen. Of hij vindt dat het resultaat dat u wilt bereiken geen redelijke kans van slagen heeft. Kunt u het niet eens worden met hem? Dan gebeurt het volgende.

- U mag een andere juridisch specialist inschakelen. U betaalt die zelf.
- Bereikt u op deze manier het resultaat dat u wilde? En is dat resultaat definitief? Dan vergoeden we alsnog de kosten waarvoor u bij ons verzekerd bent.

Artikel 19 Klachten

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

ARAG-klachtenbureau
Postbus 230
3830 AE Leusden
Telefoon: (033) 434 24 20
E-mail: klachtenbureau@ARAG.nl

Bent u niet tevreden met de beslissing van het klachtenbureau? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: (070) 333 89 99
Website: www.kifid.nl

U bent verzekerd voor de module Consument & Wonen. Gaat uw conflict over een eigen woning? Controleer dan of uw verzekering geldt voor dit soort conflicten. Dat staat op uw polisblad.

Artikel 1 Dit onderdeel geldt voor u als particulier

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 1 voor wie deze verzekering geldt. Dit onderdeel Consument & Wonen geldt in privé-situaties.

- U bent verzekerd bij alles wat u doet om op te komen voor uw belangen en die van uw gezinsleden. Maar niet bij wat u doet terwijl u met een beroep of bedrijf bezig bent. Of bij iets anders wat u doet waarmee u inkomsten verwerft.
- Neemt u reisgenoten mee op vakantie? En heeft u de vakantie geboekt? Dan zijn de reisgenoten ook meeverzekerd voor de reis van en naar de vakantiebestemming. Bijvoorbeeld als u problemen krijgt met een vakantiehuisje dat u heeft gehuurd. Of met een reisverzekering die u heeft afgesloten.

Artikel 2 Bij welke conflicten heeft u recht op juridische hulp?

U heeft recht op juridische hulp in de volgende situaties.

- a** Als iemand een onrechtmatige daad tegen u heeft gepleegd. Dus als iemand iets doet of juist niet doet, waardoor u schade heeft. Of als iemand daarmee dreigt.
- b** Als u als consument een overeenkomst sluit en de ander houdt zich niet aan deze overeenkomst. Daarbij maakt het niet uit of u die overeenkomst mondeling, schriftelijk of via internet heeft afgesloten. Hieronder leest u wanneer u bijvoorbeeld een overeenkomst heeft.

Voorbeelden van overeenkomsten

- U koopt meubels.
- U huurt een vakantiehuis.
- U laat uw wasmachine repareren.
- U boekt een vakantie.

- c** Als u een woning huurt om zelf in te gaan wonen en u krijgt een conflict over de huurovereenkomst. Of als u vertrekt uit een huurwoning en u krijgt een conflict over de huurovereenkomst.
- d** Als u een woning of een 2e woning wilt kopen om zelf in te gaan wonen en u krijgt hierover een conflict, nog vóór u de koopovereenkomst heeft getekend. Of als u een woning laat bouwen om zelf in te gaan wonen en u krijgt hierover een conflict, nog vóór u de aanneemovereenkomst heeft getekend. **Let op!** Laat op uw verzekering uw woonsituatie veranderen direct nadat u zo'n koopovereenkomst of aanneemovereenkomst heeft getekend. Anders bent u niet verzekerd voor conflicten over uw eigen woning.
- e** Als u een conflict krijgt met uw burens. Bijvoorbeeld over een boom die dichtbij uw grond staat.

- f** Als u een conflict krijgt met de overheid over een van de volgende beslissingen:
 - Een beslissing die direct invloed heeft op hoe u woont. Bijvoorbeeld een bestemmingsplan of een vergunning voor een verbouwing of een beslissing over onteigening.
 - Een concrete beslissing over uzelf.
- g** U krijgt een conflict dat te maken heeft met personen- en familierecht. Bijvoorbeeld met adoptie of curatele.
Let op! We verzekeren niet alle conflicten die te maken hebben met personen- en familierecht. Bij 3f hieronder leest u voor welke conflicten u geen juridische hulp krijgt.
- h** U krijgt een conflict als bestuurder van een vereniging of stichting.
Let op! dit geldt alleen als u daarvoor niet betaald wordt.
- i** U bent zelf erfgenaam. En u krijgt een conflict met een andere erfgenaam of met de uitvoerder van het testament. En dit conflict gaat over de verdeling van een erfenis. Maar was de persoon die de erfenis nalaat, al overleden toen dit onderdeel van de verzekering begon? Dan heeft u geen recht op juridische hulp.
- j** U wordt vervolgd voor 'dood door schuld' of voor 'letsel door schuld'. In hoofdstuk 12 van de algemene regels leest u onze voorwaarden voor hulp in strafbare zaken.
- k** Iemand beweert dat u een onrechtmatige daad heeft gepleegd. Dus dat u iets heeft gedaan of juist niet heeft gedaan waardoor hij schade heeft. En deze persoon wil een schadevergoeding van u. U krijgt in deze situatie juridische hulp als u aan de volgende voorwaarden voldoet:
 - U heeft een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA-verzekering) voor privépersonen en
 - de WA-verzekeraar vergoedt de schade niet omdat dat niet hoeft volgens de voorwaarden van de WA-verzekering en
 - u vindt zelf dat u geen fout heeft gemaakt. Of dat u niets aan uw fout kon doen.U krijgt juridische hulp van ons totdat een juridische procedure begint. Beslist de rechter dat u de schade niet hoeft te vergoeden? En kan die uitkomst niet meer veranderen? Dan vergoeden we alsnog de kosten van de procedure.

Eigen woning

Staat op uw polis dat uw verzekering geldt voor conflicten over uw eigen woning? Dan krijgt u ook juridische hulp in de volgende situaties.

- Als u een conflict krijgt over een overeenkomst voor uw eigen woning. En u gebruikt die woning alleen voor uzelf. U krijgt bijvoorbeeld een conflict over de koop, de verkoop of over werk dat u iemand aan de woning laat doen. Bij uw eigen woning horen ook:
 - De bouwgrond voor uw nieuwe woning.
 - De volkstuin die u voor uzelf gebruikt.
 - Uw stacaravan of woonboot. Die moeten wel een vaste standplaats of ligplaats in Nederland hebben.
- Als u een conflict krijgt over een van de volgende beslissingen van de overheid:
 - Over een bouwvergunning of een milieuvergunning.
 - Een beslissing die direct invloed heeft op hoe u woont. Bijvoorbeeld een bestemmingsplan of een vergunning voor een verbouwing. Of een beslissing over onteigening.

Artikel 3 Waarvoor krijgt u geen juridische hulp?

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 11 wanneer u geen juridische hulp krijgt. Daarnaast heeft u ook in de volgende gevallen geen recht op juridische hulp.

- a** Als u een conflict heeft over iets wat u verhuurt.
- b** Als uw conflict te maken heeft met een motorrijtuig. Voor dit soort conflicten kunt u het onderdeel Verkeer afsluiten.
- c** Als uw conflict te maken heeft met vermogensbeheer. Bijvoorbeeld met aandelen, opties, obligaties, spaardeposito's of waardepapieren. Of met de contracten die daarover gaan. Bijvoorbeeld als u een verkeerd advies heeft gekregen of misleid bent door een adviseur.
- d** Als uw conflict te maken heeft met een kansspel of prijsvraag.
- e** Als uw conflict te maken heeft met geld dat u heeft uitgeleend.
- f** Voor alles wat te maken heeft met:
 - Echtscheiding
 - Scheiding van tafel en bed
 - Stoppen met samenleven met een ander
 - Huwelijksvoorwaarden

Let op! U krijgt ook geen juridische hulp als uw conflict te maken heeft met de gevolgen van de vier punten hierboven. Zoals conflicten over alimentatie of over een omgangsregeling met uw kind. Of conflicten met uw echtscheidingsadvocaat.

Artikel 4 In welke landen bent u verzekerd voor Consument & Wonen?

U bent verzekerd in de landen van de Europese Unie. Maar gaat uw conflict over een woning? Dan moet die woning in Nederland staan.

Kijk op uw polis of u verzekerd bent voor de module Verkeer.

Artikel 1 Wanneer geldt dit onderdeel van de verzekering?

Dit onderdeel Verkeer geldt voor de volgende situaties.

- U neemt deel aan het verkeer, met of zonder vervoermiddel. Op de openbare weg, op het spoor, op het water of in de lucht.
- U bent eigenaar van een vervoermiddel. Heeft u een auto die op naam van uw BV staat? En gebruikt u die vooral privé? Dan bent u ook verzekerd.

Artikel 2 Voor wie geldt dit onderdeel van de verzekering?

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 1 voor wie deze verzekering geldt. Daarnaast zijn de volgende personen verzekerd.

- Heeft u een ander toestemming gegeven om uw vervoermiddel te gebruiken? Dan is die ander ook verzekerd.
- De passagiers van uw vervoermiddel.
- Neemt u reisgenoten mee op vakantie? En heeft u de vakantie geboekt? Dan zijn de reisgenoten ook meeverzekerd voor de reis van en naar de vakantiebestemming.

Artikel 3 Bij welke conflicten heeft u recht op juridische hulp?

U heeft recht op juridische hulp als u deelneemt aan het verkeer en een conflict heeft doordat een van de volgende gebeurtenissen plaatsvindt.

- a** Iemand maakt een verkeersfout waardoor u schade heeft of gewond raakt.
- b** Iemand maakt een andere fout waardoor uw vervoermiddel beschadigd raakt of waardoor u gewond raakt. Bijvoorbeeld schade aan uw auto doordat iemand de wasstraat niet goed heeft afgesteld. Of als u een ongeval krijgt door een reparatie die de garage niet goed heeft uitgevoerd.
- c** Wordt u vervolgd voor 'dood door schuld' of 'letsel door schuld'? Dan krijgt u direct juridische hulp van ons. In hoofdstuk 12 van de algemene regels leest u de voorwaarden voor onze hulp in strafbare zaken.
- d** De overheid neemt u uw rijbewijs af omdat de overheid vindt dat u niet meer geschikt bent om te rijden. En de overheid doet dit niet met een strafzaak.
- e** Als uw conflict gaat over een van de volgende contracten van uw motorrijtuig:
 - Een koopcontract
 - Een verkoopcontract
 - Een reparatie
 - De verzekering van uw motorrijtuig

Artikel 4 Waarvoor krijgt u geen juridische hulp?

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 11 wanneer u geen juridische hulp krijgt. Daarnaast heeft u ook in de volgende gevallen geen recht op juridische hulp.

- a** Als u het vervoermiddel volgens de wet niet mag besturen. Bijvoorbeeld omdat u alcohol heeft gedronken of bepaalde medicijnen of drugs heeft gebruikt.
- b** Als u deelneemt aan snelheidswedstrijden of behendigheidswedstrijden.
- c** Als u het vervoermiddel gebruikt om er uw beroep mee uit te oefenen. U gebruikt het bijvoorbeeld als taxi of lesauto.
- d** Als u een conflict heeft over een tweedehands auto of een ander tweedehands motorrijtuig. En u heeft deze gekocht zonder BOVAG-garantie of een schriftelijke garantie van een erkende dealer.

Artikel 5 In welke landen bent u verzekerd voor Verkeer

U bent in alle landen van de wereld verzekerd. Maar heeft u een conflict over een contract? Dan bent u alleen in de landen van de Europese Unie verzekerd.

Kijk op uw polis of u verzekerd bent voor de module Inkomen.

Artikel 1 Dit onderdeel geldt voor u als particulier

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 1 voor wie deze verzekering geldt. Dit onderdeel Inkomen geldt voor u in de rol van particulier. U bent verzekerd bij alles wat u doet om op te komen voor uw belangen en die van uw gezinsleden. Maar niet bij wat u doet terwijl u met een beroep of bedrijf bezig bent. Of bij iets anders wat u doet waarmee u inkomsten verwerft. U kunt dit onderdeel gebruiken als u een conflict heeft in een van de volgende rollen.

- U bent werknemer of ex-werknemer. U werkt of werkte in loondienst of als ambtenaar.
- U krijgt een sociale uitkering of een sociale verzekeringsuitkering.
- U krijgt pensioen.

Artikel 2 Bij welke conflicten heeft u recht op juridische hulp?

U heeft recht op juridische hulp in de volgende situaties.

- a** Als uw conflict te maken heeft met de arbeidsovereenkomst met uw werkgever of ex-werkgever. Bij die arbeidsovereenkomst kunnen ook opties of aandelen van het bedrijf horen.
- b** Als u een conflict krijgt dat te maken heeft met uw aanstelling als ambtenaar.
- c** Als u een conflict krijgt over de manier waarop u uw werk doet of heeft gedaan. En u wilt zich daartegen verdedigen. Beweert iemand dat u niet volgens de beroepsregels heeft gehandeld die voor uw beroep gelden? En dient hij daarom een klacht in? Dan geven we u direct juridische hulp bij het behandelen van de klacht. Ook als deze klacht wordt behandeld volgens de regels van het strafrecht. In hoofdstuk 12 van de algemene regels leest u onze voorwaarden voor hulp in strafbare zaken.
- d** Als u een conflict krijgt over een sociale verzekeringsuitkering of een sociale voorziening.
- e** Als u een conflict krijgt over pensioenaanspraken of een pensioenuitkering.

Artikel 3 Waarvoor krijgt u geen juridische hulp?

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 11 wanneer u geen juridische hulp krijgt. Daarnaast heeft u ook in de volgende gevallen geen recht op juridische hulp.

- a** Als uw conflict gaat over iets wat u doet terwijl u met een vrij beroep of bedrijf bezig bent. Of bij iets anders wat u doet waarmee u inkomsten verwerft buiten loondienst.
- b** Als uw conflict gaat over uw rol als bestuurder van een bedrijf, stichting, vereniging of andere rechtspersoon. En de tegenpartij beweert dat u onjuist heeft gehandeld als bestuurder.

Arbeidsrecht

Staat op uw polis dat u heeft gekozen voor het uitsluiten van conflicten rondom arbeidsrecht? Dan krijgt u geen juridische hulp bij conflicten zoals omschreven in 2.a, 2.b en 2.c.

Artikel 4 In welke landen bent u verzekerd voor Inkomen?

U bent verzekerd in de landen van de Europese Unie.