

### Hoe gaan wij om met deze voorwaarden?

Alles vastleggen in voorwaarden kan niet. Dat proberen we daarom ook niet. Onze voorwaarden zijn daardoor simpel en leesbaar. We handelen niet naar de letter, maar naar de geest van deze voorwaarden:

- We helpen je bij alle gebeurtenissen waarvan je redelijkerwijs mag verwachten dat je daarvoor juridische bijstand krijgt.
- Staat jouw juridische probleem niet in de voorwaarden, dan zoeken we samen een goede oplossing.

### Wat is verzekerd?

Je hebt recht op juridische ondersteuning en vertegenwoordiging als zich tijdens de looptijd van de verzekering een onvoorziene gebeurtenis voordoet waardoor jij of je gezinsleden als particulier(en) partij worden in een juridisch geschil en dat valt onder de dekkingen die je hebt gekozen.

Met onvoorzien bedoelen we dat je bij het afsluiten van deze verzekering redelijkerwijs niet had kunnen voorzien dat er iets zou gebeuren dat voor jou tot een juridisch geschil kon leiden. Alléén als wij kunnen aantonen dat je wel wist van het geschil of het had kunnen voorzien, heb je geen dekking.

### Van wie krijg je de juridische bijstand?

Wij hebben de uitvoering van deze verzekering overgedragen aan ARAG-Nederland, Algemene Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., in deze voorwaarden 'ARAG' genoemd. De rechtshulp wordt verleend door een deskundige medewerker van ARAG. Deze treedt namens jou op tegenover de betrokken personen en instanties en onderhandelt met de tegenpartij. Zo nodig voert hij of zij voor jou een gerechtelijke procedure.

### Wat moet je doen als je een geschil of juridische vraag hebt?

Heb je een juridische vraag of denk je dat je een juridisch geschil hebt of krijgt, neem dan altijd zo snel mogelijk contact op met de Ditzo Juridische Helpdesk. Daar kun je als privé-persoon telefonisch en per e-mail vragen stellen aan juristen. Je vragen kunnen gaan over alle gebieden van het Nederlands recht. Onze juristen geven uitleg over:

- Je juridische positie.
- Je geschil. Als dat binnen je verzekering valt, krijg je bijstand van ARAG.
- Stappen die je kunt ondernemen.
- Juridische hulpmiddelen die zij je sturen, zoals modelcontracten.

Je kunt ons 24 uur per dag, 7 dagen per week bellen op 0800 - 62434896 (0800 - MAGDITZO). Als je inlogt bij Mijn Ditzo kun je vragen ook online stellen. Antwoorden en advies van de Ditzo Juridische Helpdesk krijg je per telefoon of per e-mail.

### Wanneer moet je juridische geschillen bij ons melden?

Het is in jouw belang om een geschil zo snel mogelijk bij ons te melden. Als je het te laat meldt, kan de behandeling van je zaak namelijk veel moeilijker of kostbaarder zijn geworden. Dat kan voor ons reden zijn om de zaak niet meer in behandeling te nemen. Wij moeten dan aantonen dat jouw late melding je zaak veel moeilijker of kostbaarder heeft gemaakt.



### Wat is gedekt als je strafrechtelijk vervolgd wordt?

Word je voor een strafbaar feit vervolgd, dan heb je in principe geen dekking vanuit deze verzekering. Wel kun je juridisch advies inwinnen bij de Ditzo Juridische Helpdesk. Word je vrijgesproken of ontslagen van rechtsvervolging of wordt de zaak geseponeerd, dan vergoeden we achteraf wel de door jou gemaakte kosten van rechtsbijstand. Je moet de zaak dan melden bij Ditzo binnen 1 maand na het bekend worden van de rechterlijke uitspraak of de kennisgeving van de officier van justitie. We kunnen dan namelijk de kosten van rechtsbijstand terugvragen aan de Staat.

Als je dood of letsel door schuld ten laste wordt gelegd, verlenen we wel direct rechtsbijstand, behalve als dit (mede) het gevolg is van het rijden onder invloed of buitensporige snelheidsovertreding.

### Kun je ook zelf een advocaat aanwijzen?

Wettelijk is geregeld dat je in 2 gevallen zelf een advocaat kunt aanwijzen:

1. Als je volgens de wet verplicht bent je te laten vertegenwoordigen door een advocaat of een andere bevoegde deskundige.
2. Als jij en de tegenpartij allebei recht hebben op rechtsbijstand door ARAG (belangenconflict).

In deze gevallen bepaalt de medewerker van ARAG of er een advocaat ingeschakeld moet worden, en schakelt namens jou de advocaat in.

### Welke dekkingen kun je kiezen?

Werk & inkomen	
Je hebt dekking als...	Je (ex)-werknemer of ambtenaar bent, of een sociale (verzekerings)uitkering ontvangt.
En je een geschil krijgt over...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je arbeidsovereenkomst (ook geschillen met betrekking tot aandelen of opties die zijn gerelateerd aan het dienstverband).</li> <li>• Het niet uitvoeren van je werk volgens de geldende beroepsregels: iemand dient een klacht tegen je in of spant een tucht- of strafzaak tegen je aan waartegen je jezelf wilt verweren. Ook als het gaat om een strafzaak zal ARAG in dit geval direct rechtsbijstand verlenen, ongeacht de uitkomst van de zaak.</li> <li>• Je pensioen.</li> </ul>
Waar	Europese Unie
Maximumbedragen per gebeurtenis	Onbeperkt
Let op	Het gaat om jouw inkomen als particulier, niet als ondernemer of uit bedrijfsuitoefening. Als bestuurder ben je alleen verzekerd als je dat onbetaald doet en hoogstens een onkostenvergoeding ontvangt.



Consument & woning	
Je hebt dekking als...	Je als particulier de belangen van jezelf en je gezinsleden behartigt.
En je een geschil krijgt over...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schade die je is toegebracht (onrechtmatige daad) en die je wilt verhalen op een derde.</li> <li>• Een overeenkomst met jou (mondeling of schriftelijk) die niet wordt nagekomen.</li> <li>• Burenrecht.</li> <li>• Een overheidsbeslissing die jou specifiek raakt zoals bouwvergunning, vergunning Wet Milieubeheer, bestemmingsplan of onteigening.</li> <li>• Personen- en familierecht.</li> <li>• Je woning (hoofdwoning of tweede woning voor eigen gebruik).</li> </ul>
Waar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Europese Unie.</li> <li>• Bij onroerende zaken moet het gaan om een woning in Nederland.</li> </ul>
Let op	Deze dekking Consument & woning geldt niet voor uitoefening van een beroep of bedrijf en datgene wat je doet om inkomsten te verwerven.
Maximumbedragen per gebeurtenis	Onbeperkt
Niet verzekerd	<p>Geschillen over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een andere onroerende zaak dan die je zelf bewoont, hebt bewoond of hebt gekocht om zelf te gaan bewonen.</li> <li>• Verhuur van onroerende zaken.</li> <li>• De aankoop, verkoop of onderhoud van motorrijtuigen.</li> <li>• Beleggingen, aandelen, obligaties, andere waardepapieren en vermogensbeheer in het algemeen, en zaken die te maken hebben met kansspelen.</li> <li>• Echtscheiding, scheiding van tafel en bed, beëindiging van een samenlevingsverband en de gevolgen daarvan.</li> <li>• Het verkrijgen van rechterlijke voorzieningen, zoals adoptie, naamswijziging, onderbewindstelling, ondercuratelestelling, het maken van huwelijkse voorwaarden (zaken waarbij geen wederpartij is betrokken).</li> <li>• Geschillen over verblijfsvergunningen, tenzij het gaat over het intrekken van een bij het afsluiten van de verzekering al aanwezige definitieve verblijfsvergunning.</li> </ul>
Let op	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschillen over aankoop, verkoop of onderhoud van motorrijtuigen kun je verzekeren op de dekking 'Verkeer'.</li> <li>• Geschillen over beleggingen, aandelen, obligaties, andere waardepapieren en vermogensbeheer in het algemeen, kun je verzekeren op de dekking 'Vermogen'.</li> </ul>

Vermogen	
Je hebt dekking als...	Je als particulier je particuliere belangen en die van je gezinsleden moet of wilt behartigen.
En je een geschil krijgt over...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectentransacties.</li> <li>• Overeenkomsten en transacties (koop, aanneming van werk, huur, burenrecht, onteigening of time-sharing) over een tweede woning in Europa voor eigen gebruik.</li> <li>• Een erfenis.</li> <li>• Iets dat je als onbetaald bestuurder van een vereniging of stichting hebt gedaan of nagelaten.</li> <li>• Een belastingaanslag waartegen je in beroep wilt gaan.</li> </ul>
Waar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nederland.</li> <li>• Europese Unie bij geschillen over een erfenis en over je tweede woning voor eigen gebruik.</li> </ul>
Maximumbedragen per gebeurtenis	Onbeperkt
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Woningen niet voor eigen bewoning.</li> <li>• Verhuur van woningen.</li> <li>• Erfenissen, als de erflater vóór de ingangsdatum van de verzekering is overleden.</li> </ul>



Verkeer	
Je hebt dekking als...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je deelneemt aan het verkeer, met of zonder vervoermiddel, op de openbare weg, op het spoor, op het water of in de lucht.</li> <li>• Je eigenaar bent van een vervoermiddel.</li> <li>• Je eigenaar bent van een BV en een auto die op naam staat van de BV grotendeels privé gebruikt.</li> <li>• Je inzittende of gemachtigd bestuurder bent van een vervoermiddel van verzekerde.</li> </ul>
En je een geschil krijgt over...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een verkeersfout door een ander waardoor jij schade lijdt.</li> <li>• Een fout door een ander waardoor jij letsel oploopt of je vervoermiddel beschadigd wordt. Bijvoorbeeld een ongeval door een verkeerd uitgevoerde reparatie of autoschade door een verkeerd afgestelde wasstraat.</li> <li>• Invordering van je rijbewijs buiten een strafrechtelijke procedure (door het Ministerie van Verkeer &amp; Waterstaat).</li> <li>• Koop, verkoop of onderhoud van een motorrijtuig bij een merkdealer en/of BOVAG-bedrijf.</li> <li>• De verzekering van je vervoermiddel.</li> </ul>
Waar	Overal ter wereld.
Maximumbedragen per gebeurtenis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onbeperkt binnen de Europese Unie inclusief de niet-Europese landen grenzend aan de Middellandse Zee.</li> <li>• Daarbuiten € 10.000</li> </ul>
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je bestuurt een vervoermiddel zonder daartoe wettelijk bevoegd te zijn of je neemt deel aan snelheids- of behendighedsritten.</li> <li>• Je gebruikt een vervoermiddel bedrijfsmatig, bijvoorbeeld als taxi of lesvoertuig. Daarvoor kun je een rechtsbijstandverzekering voor bedrijfsmotorrijtuigen afsluiten.</li> </ul>
Let op	Deze dekking Verkeer geldt ook voor geschillen naar aanleiding van verkeersdeelname met caravan, aanhangwagens en vouwwagens.

### Welke kosten zijn verzekerd?

Naast de kosten van de medewerkers van ARAG die aan jouw zaak werken vergoeden wij, voor zover gebruikelijk en normaal, ook de kosten van:

- Een advocaat.
- Externe deskundigen die ARAG namens jou inschakelt.
- Jouw deel van de kosten van mediation (een vorm van geschiloplossing door middel van een onafhankelijke en deskundige bemiddelaar), als in overleg met ARAG geprobeerd wordt een geschil door mediation op te lossen.
- De noodzakelijke reis- en verblijfkosten als je persoonlijk voor een buitenlandse rechter moet verschijnen.
- Griffierecht en kosten van namens jou opgeroepen getuigen en deskundigen.
- Gerechtelijke kosten van de tegenpartij, als de rechter heeft bepaald dat jij die moet betalen
- Kosten van het tenuitvoerleggen van een rechterlijke uitspraak, gedurende maximaal 5 jaar na de datum van de uitspraak.



### Welke kosten zijn nooit verzekerd?

Deze kosten komen voor je eigen rekening:

- Kosten die je tegenpartij heeft gemaakt voor de inning van een geldvordering op jou (buitengerechtigde kosten), wanneer komt vast te staan dat jij die moet betalen.
- Kosten die je op een ander kunt verhalen of op een andere manier vergoed kunt krijgen, uitgezonderd eventuele aanspraken op grond van de Wet op de Rechtsbijstand. Als ARAG deze kosten al had betaald, moet je ze, nadat je ze hebt ontvangen van derden, aan ARAG terugbetalen.
- Aan jou opgelegde boetes, geldstraffen en dwangsommen.
- Als anderen jou aansprakelijk stellen voor door hen geleden schade. Dan kun je een beroep doen op een aansprakelijkheidsverzekering.

### Wanneer heb je geen recht op rechtsbijstand?

In deze gevallen kun je geen beroep doen op je Ditzo Rechtsbijstandverzekering:

- Als je op basis van een wet, rechtsbijstandverzekering of andere verzekering al vergoeding of bijstand zou ontvangen als je niet bij ons verzekerd was geweest.
- Als je een zaak langer dan 6 maanden na beëindiging van de Ditzo Rechtsbijstandverzekering aanmeldt.
- Als je zonder toestemming van ARAG aan iemand opdracht tot behandeling van de zaak hebt gegeven zonder eerst contact op te nemen met de Ditzo Juridische Helpdesk.
- Als het geschil gaat over wetten of regels die de overheid heeft vastgesteld of wil vaststellen en die voor iedere burger gelden.
- Als je een schuld niet kunt betalen en alleen daardoor je faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd. Een inhoudelijk juridisch verweer over een naar jouw mening onterecht of betwistbaar aangevraagd faillissement of surseance van betaling is wel gedekt, als de oorzaak van faillissement/surseance van betaling onder een van je dekkingen valt.
- Als het geschil te maken heeft met natuurrampen of atoomkernreacties.
- Als het geschil te maken heeft met molest.
- Als je in een geschil oorspronkelijk geen partij was, maar inmiddels wel. Bijvoorbeeld als gevolg van overdracht van een vordering, borgstelling, regres of vererving.

### Waar kun je de polis zien?

Ga op internet naar [ditzo.nl](http://ditzo.nl), klik op Mijn Ditzo en log in.

In Mijn Ditzo vind je de polis. Als je wilt, kun je die ook afdrukken.

### Hoe bepalen wij je premie?

Wij bepalen je premie voor de Ditzo Rechtsbijstandsverzekering op basis van je gezinssamenstelling.

### Wanneer begint de verzekering?

- De ingangsdatum van je verzekering staat op je online polis die je via Mijn Ditzo kunt inzien.
- Je verzekering geldt voor onbepaalde tijd.
- De dekking begint nooit eerder dan het tijdstip waarop de verzekering is afgesloten.
- Als de eerste incasso niet kan plaatsvinden, ben je niet verzekerd geweest.
- Je hebt 14 dagen bedenktijd vanaf de datum van het afsluiten van de verzekering. In die periode kun je, zonder enige verplichting, de verzekering ongedaan maken. De premie die je al hebt betaald, betalen we dan volledig terug.

### Wanneer en hoe kun je de verzekering beëindigen?

Je kunt de verzekering altijd beëindigen per telefoon of online via Mijn Ditzo. Per direct of per een datum in de toekomst. Op die datum stopt je verzekering en ben je dus overal van af. De premie die je te veel hebt betaald storten we dan terug op je rekening.



### Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

- Als we de verschuldigde premie niet kunnen afschrijven van je rekening.
- Als je veel of onduidelijke schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om met jou te kijken wat de oorzaken zijn en of die in de toekomst voorkomen kunnen worden. Wil je daaraan niet meewerken, of schatten wij in dat je gedrag niet gaat veranderen, dan kan dat aanleiding zijn om de verzekering te beëindigen. Wij delen dat per brief mee en hanteren een opzegtermijn van 2 maanden.
- Als vast is komen te staan dat er sprake is van [fraude, oplichting of bedrog](#). De verzekering eindigt dan op de datum van de dagtekening van de brief waarmee we je dit medelen. Dit kan voor ons reden zijn ook je andere Ditzo-verzekeringen direct te beëindigen. Ook zullen we aangifte doen bij de politie en je gegevens opnemen in een of meerdere registers die ook voor andere verzekeraars toegankelijk zijn.

### Wanneer eindigt de dekking automatisch?

Als je langer dan 3 maanden niet meer in Nederland woont.

### Hoe betaal je premie?

- Je betaalt de premie per maand vooruit. De premie wordt automatisch van je rekening afgeschreven. Als je de verzekering afsluit, schrijven we rond de ingangsdatum van de polis je eerste premie af.
- We schrijven je maandpremie af aan het begin van elke maand. Als dat niet lukt, krijg je daarover bericht. Lukt het de maand erop ook niet, dan krijg je bericht dat we het nog 1 keer proberen. Als bij de 3<sup>e</sup> (en laatste) poging de maand erop je premie ook niet afgeschreven kan worden, beëindigen we je verzekering in haar geheel. Je krijgt daarover bericht.
- Als de eerste afschrijving lukt, ben je verzekerd vanaf de ingangsdatum van de polis. Lukt de eerste afschrijving niet, dan ben je pas verzekerd vanaf het moment dat we je eerste betaling hebben ontvangen.
- Als je bij ons verzekerd bent en een betalingsachterstand krijgt, nemen wij een schadeclaim van je pas in behandeling als we de achterstallige premie hebben ontvangen.
- Je kunt dagelijks je verzekering wijzigen door dekkingen aan of uit te zetten. Als je premie daardoor lager wordt, storten we direct de te veel betaalde premie terug op je rekening. Als je op dat moment een betalingsachterstand hebt, trekken we het terug te betalen bedrag af van het bedrag dat je nog moet betalen.  
Als je premie hoger wordt doordat je je dekkingen wijzigt, schrijven we het extra premiebedrag direct af van je rekening.
- Als je de verzekering wijzigt, beoordelen we je gegevens op dezelfde manier als bij een nieuwe verzekering. Gevolgen van je wijziging kunnen dus zijn dat je premie hoger of lager wordt, of dat we je niet meer kunnen verzekeren. In dat laatste geval zullen we je verzekering beëindigen.
- Wij kunnen openstaande (premie)bedragen verrekenen met schade-uitkeringen.

### Waar zijn je premie en dekking op gebaseerd?

Wij berekenen je premie en sluiten je verzekering af op basis van de gegevens die je ons hebt verstrekt.

### Kunnen experts ingeschakeld worden?

Als ARAG vindt dat er tijdens de behandeling van de zaak een expertiserapport moet worden uitgebracht, schakelt ARAG de expert in.

Als je het niet eens bent met het expertiserapport, kun je voor eigen rekening een tweede rapport door een andere expert laten maken. Als je dat in overleg met ARAG doet en ARAG het tweede rapport in de zaak betreft, worden de kosten van het tweede rapport vergoed.



Als er een rechter bij je zaak betrokken is, kunnen vaak alleen wettelijk bevoegde experts ingeschakeld worden.

ARAG wil graag op de hoogte blijven van de zaak, om zicht te houden op de kosten en het verloop. De makkelijkste manier om dat te doen is je advocaat daarvoor te machtigen.

#### Gaan wij altijd tot behandeling over?

Als de behandelingskosten van je zaak hoger zullen zijn dan jouw financiële belang, stellen wij je schadeloos en nemen we de zaak niet in behandeling. Als we dat doen, vervalt onze verplichting tot (verdere) rechtsbijstandverlening in de zaak.

#### Kunnen wij premie en voorwaarden wijzigen?

Ja, we kunnen de premie en/of voorwaarden van deze verzekering wijzigen. Als we dat doen, dan hoor je dat 1 maand van tevoren van ons. Ga je niet akkoord met de wijziging, dan kun je natuurlijk de verzekering opzeggen.

#### Waar kun je informatie over ons opvragen?

Je kunt informatie over ons opvragen bij de [Autoriteit Financiële Markten](#).

#### Verschil van mening over de behandeling door Arag

Als je het niet eens bent met de manier waarop wij je zaak behandelen of willen behandelen en we komen er samen niet uit, dan kun je ons vragen om een onafhankelijke advocaat in te schakelen die bindend oordeelt over het verschil van mening. We vragen dan aan de Orde van Advocaten om een advocaat aan te wijzen. De kosten van de advocaat komen voor onze rekening.

##### *Deskundige is het eens met Arag*

Is de advocaat het eens met ons, dan behandelen we je zaak verder zoals we eerder hadden voorgesteld. Wil je de zaak toch op een andere manier voortzetten, dan sturen we je de stukken toe en kun je de zaak voor eigen rekening verder (laten) behandelen. Bereik je uiteindelijk het door jou beoogde resultaat, dan vergoeden we de verzekerde kosten van rechtsbijstand achteraf alsnog aan je.

##### *Deskundige is het eens met jou*

Is de advocaat het eens met jou, dan kun je de zaak voortzetten met behulp van een andere advocaat van een ander kantoor dan die het oordeel heeft gegeven.

#### Verschil van mening over de behandeling die is uitbesteed aan een advocaat

Wordt je zaak behandeld door een advocaat en je bent het niet eens met de manier waarop zij je zaak behandelen of willen behandelen en jullie komen er samen niet uit, dan kunt je de zaak voortzetten met behulp van een andere advocaat. De hiermee gemoeide kosten komen voor je eigen rekening. Bereik je uiteindelijk het door jou beoogde resultaat, dan vergoedt ARAG jou de verzekerde kosten van rechtsbijstand achteraf alsnog.

#### Wat vergoeden we als je schade hebt door terrorisme?

Wij vergoeden je schade dan op basis van het Protocol afwikkeling Claims van de NHT. Daarin staat dat we schadevergoeding kunnen beperken bij terrorisme, kwaadwillige besmetting en dergelijke. De volledige tekst van dit protocol kan je vinden op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).





### Hoe gaan we om met je persoonlijke gegevens?

We gaan fatsoenlijk om met je persoonlijke gegevens.

We vragen je alleen om die persoonlijke gegevens die nodig zijn om:

- **Verzekeringen** te kunnen afsluiten en uitvoeren.
- **Fraude** te voorkomen en bestrijden.
- Je per e-mail **commerciële aanbiedingen** te doen. Wil je dat niet, dan kun je dat natuurlijk aangeven. Ga daarvoor naar [Mijn Ditzo](#).

Als je onze website bezoekt:

- Bewaren we je **bezoekgegevens** en bewaart je browser een **cookie**. Dat doen we om je steeds relevantere informatie te kunnen aanbieden.
- Kun je al je persoonlijke gegevens altijd **inzien en wijzigen** via [Mijn Ditzo](#). Je gegevens zijn beveiligd met een wachtwoord. Je bent zelf verantwoordelijk voor het geheim houden van je wachtwoord.

We houden ons aan:

- De [Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen](#) Vind je dat we iets hebben gedaan in strijd met deze gedragscode? Vertel het ons dan. Kom je er met ons niet uit en vind je ons gedrag nog steeds in strijd met deze gedragscode, meld het dan bij het [Klachteninstituut Financiële Dienstverlening](#).

We wisselen je schadegegevens en verzekeringsgegevens uit met de [Stichting Centraal Informatie Systeem \(CIS\)](#) in Zeist. We houden ons aan het privacyreglement van de Stichting CIS.

We kunnen telefoongesprekken opnemen. Zo beperken we administratieve rompslomp. En kunnen we met jou altijd achteraf vaststellen welke afspraken we gemaakt hebben. De telefoongesprekken kunnen ook worden gebruikt voor trainingsdoeleinden van onze medewerkers.

We kunnen de tekst van deze privacyverklaring wijzigen. Bijvoorbeeld als we starten met andere financiële diensten waarvoor andere regels gelden.

### Wat betalen we maximaal als waarborgsom?

Voor zaken waarbij een buitenlandse overheidsinstelling een waarborgsom vraagt, kun je ons vragen deze voor te schieten. We schieten maximaal € 50.000 aan je voor, als renteloze lening. Je moet dit bedrag binnen 1 jaar aan ons terugbetalen.

### Wat bedoelen we met...?

- **Verzekerden**
  1. In een eenpersoonshuishouden: jezelf.
  2. In een gezin:
    - Jezelf.
    - Je echtgenoot/echtgenote of partner.
    - Je minderjarige kinderen (tot 18 jaar).
    - Je meerderjarige kinderen die bij jou inwonen of voor studie of stage ergens anders binnen Europa wonen.
  3. Nabestaanden van een verzekeringnemer alleen voor het instellen van een vordering tot vergoeding van hun schade wegens het overlijden van een verzekeringnemer of verzekerde, als gevolg van een ongeval waarvoor aanspraak op rechtsbijstand bestaat.
- **Wij/we:** Ditzo B.V. in Zeist, KvK Utrecht 30227226, gevolmachtigd agent van ARAG-Nederland, Algemene Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.
- **Verzekeraar:** ARAG-Nederland, Algemene Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., KvK Amersfoort 31028303.
- **Atoomkernreactie:** Iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.



- Molest
  - Gewapend conflict  
Elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, bestrijden met gebruik van militaire machtsmiddelen. Onder gewapend conflict verstaan wij ook het gewapend optreden van een Vredesmacht der Verenigde Naties.
  - Burgeroorlog  
Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een zelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.
  - Opstand  
Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, dat is gericht tegen het openbaar gezag.
  - Binnenlandse onlusten  
Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, die zich op verschillende plaatsen binnen een staat voordoen.
  - Oproer  
Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, die is gericht tegen het openbaar gezag.
  - Mouterij  
Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, die is gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

#### Wat mag je van ons verwachten?

Dat we:

- Redelijk zijn.
- Billijk zijn.
- Respect voor je hebben.
- Je vertrouwen.
- De schade waarvoor je bent verzekerd, volledig willen vergoeden.
- Samen met jou zoeken naar een goede oplossing bij schade.
- Onze medewerkers zelf beslissingen laten nemen over schadevergoeding als je schade niet in de voorwaarden staat.

#### Wat mogen we van jou verwachten?

Dat je:

- Redelijk bent.
- Billijk bent.
- Respect voor ons hebt.
- Voorzichtig met je spullen om gaat.
- Al het redelijke doet om schade te voorkomen en te beperken.
- Politieaangifte doet bij strafbare feiten zoals inbraak, diefstal en joyriding.
- Schade zo snel mogelijk aan ons meldt.
- Ons alle informatie geeft die voor de schadeafhandeling van belang kan zijn.
- Meewerkt aan het snel en goed regelen van schadevergoeding.
- Juiste gegevens verstrekt.
- Alle wijzigingen aan ons doorgeeft die voor je verzekering van belang zijn.
- Ervoor zorgt dat er elke maand genoeg saldo op je betaalrekening staat zodat we je premie automatisch kunnen afschrijven.



### Hoe gaan wij om met dit abonnement?

Alles vastleggen in voorwaarden kan niet. Dat proberen we daarom ook niet. Onze voorwaarden zijn daardoor simpel en leesbaar. We handelen niet naar de letter, maar naar de geest van deze voorwaarden

### Op welke juridische hulp kan je rekenen?

Als je een abonnement hebt op de Ditzo Juridische Helpdesk mag je als privé-persoon telefonisch en per e-mail vragen stellen aan onze juristen. Je vragen kunnen gaan over alle gebieden van het Nederlands recht.

Onze juristen geven advies en uitleg over:

- Je juridische positie
- Stappen die je kunt ondernemen
- Juridische hulpmiddelen die zij je sturen, zoals modelcontracten

De Ditzo Juridische Helpdesk probeert samen met jou te voorkomen dat je een advocaat moet inhuren bij jouw juridische vraag of probleem.

Binnen het abonnement	Niet in het abonnement
<ul style="list-style-type: none"><li>• Juridisch advies over alle rechtsgebieden van het Nederlands recht, met uitzondering van fiscale kwesties</li><li>• Ook bij juridische problemen in het buitenland</li><li>• Begeleiding bij het zelf ondernemen van stappen</li><li>• Advies om conflicten te voorkomen</li><li>• Modelcontracten, voorwaarden</li><li>• Toetsen van contracten en voorwaarden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Optreden namens jou</li><li>• Fiscale kwesties</li><li>• Opstellen van contracten</li><li>• Ondernemingskwesties</li></ul>

### Waar kan je gebruik maken van dit abonnement?

Waar je ook bent, je kunt overal gebruik maken van de Juridische Helpdesk.

### Wat doe je als je een vraag hebt?

Je kunt ons 24 uur per dag, 7 dagen per week bellen op 0800 - 62434896 (0800 - MAGDITZO). Als je inlogt bij 'Mijn Ditzo' kun je vragen ook online stellen. Antwoorden en advies van de Ditzo Juridische Helpdesk krijg je per telefoon of per e-mail.

### Waar kun je het abonnement inzien?

Ga op internet naar [ditzo.nl](http://ditzo.nl) en klik op Mijn Ditzo en log in.

In Mijn Ditzo vind je het abonnement. Als je wilt, kun je dit ook afdrukken.



### Wanneer begint je abonnement?

- De ingangsdatum van je abonnement staat op je online abonnement dat je via 'Mijn Ditzo' kunt inzien.
- Je abonnement geldt voor onbepaalde tijd.
- Als we de eerste keer je abonnementsbijdrage niet kunnen afschrijven van je rekening, is je abonnement niet ingegaan.
- Je hebt 14 dagen bedenktijd vanaf de datum van het aangaan van dit abonnement. In die periode kun je, zonder enige verplichting, dit abonnement ongedaan maken. De abonnementsbijdrage die je al hebt betaald, betalen we dan volledig terug.

### Wanneer en hoe kun je dit abonnement beëindigen?

Je kunt dit abonnement altijd beëindigen per telefoon of online via 'Mijn Ditzo'. Per direct of per een datum in de toekomst. Op die datum stopt je abonnement. De abonnementsbijdrage die je vooruit hebt betaald voor de periode dat het abonnement niet langer loopt storten we dan terug op je rekening.

### Wanneer kunnen wij dit abonnement beëindigen?

- Als we de verschuldigde abonnementsbijdrage niet kunnen afschrijven van je rekening.
- Als sprake is van een omstandigheid waarbij voortzetting van het abonnement in redelijkheid niet van ons kan worden verlangd, bijvoorbeeld:
  - Als je, opzettelijk of niet, misleidende of onjuiste informatie aan ons verstrekt
  - Als je van onze dienstverlening gebruik maakt voor anderen dan je zelf of je gezinsleden
  - Als je zelf juridische adviezen of rechtshulp aan derden verstrekt, al dan niet tegen betaling of in loondienst
  - Als vast is komen te staan dat er sprake is van fraude, oplichting of bedrog

Het abonnement eindigt dan op de datum van de dagtekening van de brief waarmee we je dit meedelen.

### Wanneer eindigt je abonnement automatisch?

Als je langer dan 3 maanden niet in Nederland woont.

### Hoe betaal je de abonnementsbijdrage?

- Je betaalt de abonnementsbijdrage per maand vooruit. De abonnementsbijdrage wordt automatisch van je rekening afgeschreven. Je kunt zelf geen abonnementsbijdrage naar ons overmaken. Als je dit abonnement aanvraagt, machtig je ons om direct je eerste abonnementsbijdrage af te schrijven van je rekening.
- We schrijven je abonnementsbijdrage af aan het begin van elke maand. Als dat niet lukt, krijg je daarover bericht. Lukt het de maand erop ook niet, dan krijg je bericht dat we het nog 1 keer proberen. Als bij de 3<sup>e</sup> (en laatste) poging de maand erop je abonnementsbijdrage ook niet afgeschreven kan worden, beëindigen we je abonnement in haar geheel per de eerste dag dat je betalingsachterstand is ontstaan. Je krijgt daarover bericht.
- Als je een vraag stelt en een betalingsachterstand hebt, beantwoorden we jouw vraag pas als we de achterstallige abonnementskosten hebben kunnen afschrijven van je rekening.
- Je kunt dagelijks je abonnement opzeggen. De te veel betaalde abonnementsbijdrage, betalen we dan volledig terug.
- Alle genoemde tarieven zijn inclusief BTW.

### Kunnen wij de abonnementsbijdrage en de voorwaarden wijzigen?

Ja, we kunnen de prijs en de voorwaarden van dit abonnement wijzigen. Als we dat doen, dan hoor je dat 1 maand van tevoren van ons. Ga je niet akkoord met de wijziging, dan kun je natuurlijk je abonnement opzeggen.



### Waar kun je informatie over ons opvragen?

Je kunt informatie over ons opvragen bij de [Autoriteit Financiële Markten](#).

### Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Heb je een klacht? Neem dan alsjeblieft contact met ons op, zodat we het kunnen bespreken. Kom je er met onze medewerker niet uit, dien je klacht dan in via Mijn Ditzo. Lossen wij je klacht niet op, dan kun je hem voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of aan de rechter. Op het Abonnement is Nederlands recht van toepassing

### Hoe gaan we om met je persoonlijke gegevens?

We gaan fatsoenlijk om met je persoonlijke gegevens.

We vragen je alleen om die persoonlijke gegevens die nodig zijn voor onze dienstverlening, en om je per e-mail commerciële aanbiedingen te doen. Wil je dat niet, dan kun je dat natuurlijk aangeven. Ga daarvoor naar [Mijn Ditzo](#).

Als je onze website bezoekt:

- Bewaren we je bezoekgegevens en bewaart je browser een cookie. Dat doen we om je steeds relevantere informatie te kunnen aanbieden.
- Kun je al je persoonlijke gegevens altijd inzien en wijzigen via [Mijn Ditzo](#). Je gegevens zijn beveiligd met een wachtwoord. Je bent zelf verantwoordelijk voor het geheim houden van je wachtwoord.

We houden ons aan:

- De [Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen](#). Vind je dat we iets hebben gedaan in strijd met deze gedragscode? Vertel het ons dan. Kom je er met ons niet uit en vind je ons gedrag nog steeds in strijd met deze gedragscode, meld het dan bij het [Klachteninstituut Financiële Dienstverlening](#).

We kunnen telefoongesprekken opnemen. Zo beperken we administratieve rompslomp. En kunnen we met jou altijd achteraf vaststellen welke afspraken we gemaakt hebben. De telefoongesprekken kunnen ook worden gebruikt voor trainingsdoeleinden van onze medewerkers

Als je een verzekering afsluit vragen we alleen of je ooit een verzekering is geweigerd of opgezegd en naar eventuele strafrechtelijke gegevens over de afgelopen 8 jaar. Dat doen we ook bij dit abonnement.

We kunnen de tekst van deze privacyverklaring wijzigen. Bijvoorbeeld als we starten met andere financiële diensten waarvoor andere regels gelden.

### Wat bedoelen we met...?

- **Abonnement:** Inschrijving die de Abonnee toegang geeft tot eerstelijns juridisch advies van de Ditzo Juridische Helpdesk.
- **Je/jij/Abonnee:** Natuurlijke persoon en zijn/haar gezinsleden die een Abonnement heeft afgesloten en als Abonnee vermeld staat op het Abonnement.
- **Abonnementsbijdrage:** Door de abonnee verschuldigde maandelijkse bijdrage voor het abonnement op de Ditzo Juridische Helpdesk.
- **Wij:** Ditzo B.V. in Zeist, KvK Utrecht 30227226, als aanbieder van de Ditzo Juridische Helpdesk. De Ditzo Juridische Helpdesk wordt uitgevoerd door Lextone B.V. in Naarden, KvK Gooi- en Vechtstreek te Hilversum 32107571. De Juridische Helpdesk is tevens een geregistreerde handelsnaam van Lextone B.V.. Waar hier wordt gesproken over De Juridische Helpdesk wordt tevens bedoeld Lextone B.V.



### Wat mag je van ons verwachten?

Dat we:

- Redelijk zijn
- Billijk zijn
- Respect voor je hebben
- Je vertrouwen
- De schade waarvoor je bent verzekerd, volledig willen vergoeden
- Samen met jou zoeken naar een goede oplossing bij schade
- Onze medewerkers zelf beslissingen laten nemen over schadevergoeding als je schade niet in de voorwaarden staat

### Wat mogen we van jou verwachten?

Dat je:

- Redelijk bent
- Billijk bent
- Respect voor ons hebt
- Voorzichtig met je spullen omgaat
- Al het redelijke doet om schade te voorkomen en te beperken
- Politieaangifte doet bij strafbare feiten zoals inbraak, diefstal en joyriding
- Schade zo snel mogelijk aan ons meldt
- Ons alle informatie geeft die voor de schadeafhandeling van belang kan zijn
- Meewerkt aan het snel en goed regelen van schadevergoeding
- Juiste gegevens verstrekt
- Alle wijzigingen aan ons doorgeeft die voor je verzekering van belang zijn
- Ervoor zorgt dat er elke maand genoeg saldo op je betaalrekening staat zodat we je premie automatisch kunnen afschrijven

