

## Polismantel 9201

### Verkeer & Vakantie Rechtsbijstandverzekering (uitvoering ARAG)

#### Inhoud

##### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1	Deze polisvoorwaarden .....	2
1.2	Wie bedoelen wij met 'verzekerden'? .....	2
1.3	Wat bedoelen wij met 'rechtsbijstand'? .....	2

##### Artikel 2 Risico-omschrijving

2.1	Verkeer & Vakantie .....	3
2.2	In welke landen bent u verzekerd? .....	3

##### Artikel 3 Wanneer verleent ARAG rechtsbijstand? .....

3

##### Artikel 4 In welke gevallen krijgt u geen hulp van ARAG (uitsluitingen)? .....

3

##### Artikel 5 Wie betaalt welke kosten?

5.1	Welke kosten betaalt ARAG? .....	5
5.2	Wanneer moet u een eigen risico betalen aan ARAG? ...	5

##### Artikel 6 Rechtshulpverlening

6.1	Wat moet u doen als u hulp van ARAG nodig heeft? .....	5
6.2	Wanneer verleent ARAG rechtsbijstand? .....	6
6.3	Wat mag u verwachten van ARAG? .....	6
6.4	Wat verwacht ARAG van u? .....	6
6.5	Uw tegenpartij is ook verzekerd bij ARAG .....	7
6.6	Meerdere personen hebben hetzelfde conflict als u .....	7
6.7	U vraagt hulp in meerdere conflicten .....	7
6.8	Inschakelen van externe deskundigen .....	7
6.9	Wat kunt u doen als u het niet eens bent met uw juridisch specialist (geschillenregeling) .....	7
6.10	Hoe gaat ARAG om met klachten? .....	8
6.11	Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw conflict? .....	8
6.12	Hoe gaat ARAG om met uw persoonlijke gegevens? .....	8

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

### 1.1 Deze polisvoorwaarden

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

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

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

- Wat gebeurt er als tussen u en ARAG een discussie ontstaat? Dan moeten u en ARAG samen proberen tot een oplossing te komen. Die oplossing moet voor allebei redelijk zijn.
- Uw verzekering is gebaseerd op de gegevens die u Nh1816 Verzekeringen heeft gegeven toen u deze verzekering afsloot. Kloppen die gegevens niet meer? Dan is het belangrijk dat u de veranderingen zo snel mogelijk aan Nh1816 Verzekeringen doorgeeft. Anders kloppen de afspraken tussen u en Nh1816 Verzekeringen misschien niet meer.
- Nh1816 Verzekeringen heeft voor deze verzekering een polis opgemaakt en aan u toegestuurd. De polis is een schriftelijk of digitaal bewijs dat u bent verzekerd. Ook staat daarin, voor welke juridische conflicten u zich heeft verzekerd. Deze polisvoorwaarden horen bij die polis. De polis en de polisvoorwaarden zijn altijd gezamenlijk van toepassing.

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

- Alleen personen die in Nederland wonen zijn verzekerd.
- Uzelf bent verzekerd, als degene die de verzekering heeft afgesloten.
- Heeft u een gezinsdekking afgesloten? (Of dit zo is kunt u nalezen in uw polis.) Dan zijn ook meeverzekerd:
  - alle personen die bij u in huis wonen, bijvoorbeeld uw partner en kinderen, maar ook ouders, schoonouders of au pair die bij u wonen;

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

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

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

- Op grond van uw verzekering krijgt u van ARAG juridische hulp. Het uitgangspunt hierbij is dat u deze krijgt van juridisch specialisten die in dienst zijn van ARAG. Uw juridisch specialist:
  - adviseert u over uw rechten en over de vraag, hoe u kunt krijgen wat u wilt;
  - onderhandelt met de tegenpartij in het conflict over een voor u aanvaardbare oplossing;
  - verdedigt u tegen eisen van de tegenpartij;
  - voert een juridische procedure namens u;
  - zet zich er voor in dat uitspraken van een rechter uitgevoerd worden.
- ARAG kan besluiten om een deskundige in te schakelen die niet in dienst van ARAG is. Hij of zij behandelt dan (een deel van) uw conflict. Deze deskundigen zijn bijvoorbeeld advocaten of andere juristen, deskundigen die beoordelen wat de oorzaak of de omvang van schade is, artsen of mediators. ARAG betaalt de kosten van deze deskundigen.

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

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

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

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

- In plaats van hulp mag ARAG u ook een bedrag betalen. Dat doet ARAG alleen als de kosten van de hulp hoger zouden worden dan het bedrag dat u van de tegenpartij kunt krijgen. ARAG betaalt dan het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen.
- Heeft een ander u schade toegebracht? En is het waarschijnlijk dat hij of zij minimaal drie jaar niet in staat is om u deze schade te vergoeden? Dan betaalt ARAG deze schade aan u. ARAG vergoedt u in zo'n geval maximaal € 1.250,—. Het moet dan wel vaststaan dat u recht heeft op deze vergoeding. Ook moet vaststaan dat u de schade niet op een andere manier vergoed kunt krijgen.
- ARAG kan u een waarborgsom van maximaal € 25.000,— voorschieten als dit nodig is voor uw vrijlating in een strafzaak in het buitenland. De strafzaak moet dan wel verzekerd zijn op deze verzekering.

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

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

## Artikel 2 Risico-omschrijving

### 2.1 Verkeer & Vakantie

U bent als privépersoon verzekerd voor conflicten tijdens deelname aan het verkeer en over uw vakantie(reis). Dit geldt ook voor de personen die samen met u op deze polis verzekerd zijn.

### 2.2 In welke landen bent u verzekerd?

Hieronder staat in welke landen of gebieden u hulp krijgt van ARAG.

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

Voor het verhalen van een door u geleden schade, bij strafzaken en bij conflicten over een vakantie die u heeft geboekt, helpt ARAG overal op de wereld.

Voor een conflict over andere door u afgesloten overeenkomsten helpt ARAG u in Europa en de landen rond de Middellandse Zee.

Met Europa bedoelen wij de landen die tot het werelddeel Europa behoren, voor zover het grondgebied gelegen is in het werelddeel Europa.

Met landen rond de Middellandse Zee bedoelen wij die landen waarvan het eigen grondgebied direct aan de Middellandse Zee grenst).

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

U krijgt hulp van ARAG bij de volgende conflicten:

### Schade en letsel in het verkeer

Over het verhalen van schade en persoonlijk letsel die zijn ontstaan in het verkeer (weg-, lucht-, spoor- en waterverkeer).

*Ook de bestuurder of de inzittenden die met uw toestemming in uw voer- of vaartuig (mee-)reizen krijgen hulp. De bestuurder moet dan wel bevoegd zijn om het voer- of vaartuig te besturen.*

### Strafzaken

Over strafrechtelijke vervolging als verkeersdeelnemer en bij verkeersboetes

### Contracten over voertuigen en (lucht-)vaartuigen

- Over koop, verkoop, reparatie of onderhoud van een motorrijtuig of (lucht-)vaartuig. Bij motorrijtuigen moet het gaan om een merkdealer, BOVAG- of FOCWA-bedrijf.
- Over de verzekering van uw motorrijtuig of (lucht-)vaartuig.
- Over het terugvorderen van een motorrijtuig of (lucht-)vaartuig bij conflicten over eigendom, bezit of beslaglegging die rechtstreeks verband houden met een sleep- of vervoersovereenkomst.
- Over het invorderen van uw rijbewijs, maar niet als dat gebeurt in een strafrechtelijke procedure.

### Vakantie

Over een vakantie die u heeft geboekt, over:

- het vervoer naar en van uw reisbestemming;
- de gehuurde accommodatie;
- de door u gesloten reis- of annuleringsverzekering.

*Ook de reisgenoot die vanuit Nederland met u meereist (tijdens de vakantie) krijgt hulp.*

### Schade aan persoon en persoonlijke eigendommen

Over schade (waaronder letsel) die anderen buiten het verkeer hebben toegebracht aan u in persoon of aan uw persoonlijke eigendommen, voor zover dit geen onroerend goed betreft.

*U krijgt geen hulp als het letsel het gevolg is van een arbeidsongeval of een beroepsziekte. Of is ontstaan door fouten bij een medische behandeling of medische verzorging.*

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

U krijgt geen hulp:

- Als u een voertuig of vaartuig heeft bestuurd zonder dat u daarvoor bevoegd was.
- Als u een tweedehands motorrijtuig of (lucht-) vaartuig zonder schriftelijke garantie heeft gekocht.

- Bij strafzaken en (verkeers-)boetes:
  - als u wordt verweten dat u bewust de wet heeft overtreden;
  - als u wordt verweten dat u opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd;
  - als u de strafzaak of de (verkeers-)boete administratief kan afdoen.

**Let op!** Als achteraf komt vast te staan dat u niet bewust de wet heeft overtreden of opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd, dan vergoedt ARAG de kosten van een strafzaak wel. Het moet dan gaan om kosten van een advocaat die nodig waren voor uw verdediging in de strafzaak.

In de volgende gevallen krijgt u geen hulp van ARAG:

- U krijgt geen hulp van ARAG, als u daarom vraagt terwijl de verzekering al is geëindigd.
- U krijgt geen hulp van ARAG, als de schade is ontstaan vóórdat u deze verzekering bij ARAG afsloot. Of als de feiten waardoor uw conflict is ontstaan, hebben plaatsgevonden voordat u deze verzekering afsloot.
- Had u kunnen verwachten dat u hulp van ARAG nodig zou hebben toen u deze verzekering afsloot? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Woont u niet meer in Nederland? Dan krijgt u geen hulp van ARAG voor nieuwe juridische conflicten.
- Wonen de personen die u meeverzekerd heeft, niet meer bij u? Dan krijgen zij geen hulp.
- Volgen uw kinderen (of stief- of pleegkinderen) geen dagstudie meer? En wonen zij ook niet meer bij u? Dan krijgen zij geen hulp. Ook als zij niet meer in een verpleeginrichting verblijven (en niet meer bij u wonen), krijgen zij geen hulp. Als zij getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben (en niet meer bij u wonen), krijgen deze kinderen geen hulp.
- Heeft u het conflict bewust niet voorkomen, terwijl u dat wel kon zonder dat dit voor u nadeel zou opleveren? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Heeft u het conflict bewust veroorzaakt om er een voordeel mee te behalen (dat u anders niet zou hebben gehad)? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Bent u in een strafzaak betrokken waarbij u bewust de wet heeft overtreden, of waarbij u het verwijt krijgt dat u opzettelijk een misdrijf heeft gepleegd? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Gaat het conflict niet over uw activiteiten als privépersoon? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Is het conflict ontstaan doordat u de verplichtingen van iemand anders heeft overgenomen, of doordat verplichtingen van iemand anders op u zijn overgegaan? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Eist iemand van u een vergoeding voor schade die u zou hebben toegebracht en krijgt u hierin hulp van ARAG? Dan krijgt u geen hulp meer als uw tegenpartij een gerechtelijke procedure start.
- Gaat het conflict over belastingen? Dan krijgt u geen hulp.
- Wilt u wetten bestrijden, of algemene overheidsregels, die gelden voor iedere burger? Dan krijgt u geen hulp van ARAG.
- Heeft u een conflict met ARAG, bijvoorbeeld over een voor u nadelige uitleg van deze polisvoorwaarden of over onze juridische dienstverlening, de uitvoering van de rechtsbijstand? Dan krijgt u geen hulp van ARAG via deze verzekering bij dat conflict. Geeft de rechter u uiteindelijk gelijk? Dan vergoedt ARAG achteraf de kosten van rechtsbijstand die u hebt gemaakt, tot maximaal het verzekerde bedrag (het externe kostenmaximum). Dit doen wij voor zover deze kosten noodzakelijk en redelijk waren.
- Is uw conflict het gevolg van natuurrampen, atoomkernreacties of molest? Dan krijgt u geen hulp van ARAG. 'Molest' betekent: een gewapend conflict, een gewapend optreden, een burgeroorlog, een opstand, binnenlandse onlusten, sabotage, een oproer of muiterij.
- Wordt het conflict veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt u misschien minder of geen hulp. ARAG verleent in dat geval alleen hulp voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) dekking geeft. Meer informatie hierover leest u in het clausuleblad Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze stukken op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).
- U krijgt geen hulp van ARAG als u zich niet houdt aan uw verplichtingen uit deze polisvoorwaarden? Bijvoorbeeld omdat u ARAG niet in de gelegenheid heeft gesteld om het conflict met uw tegenpartij, zonder een procedure (in der minne) op te lossen, terwijl dit in redelijkheid van u verlangd kon worden. Maar ook als u niet zo goed mogelijk samenwerkt met de juridisch specialist in dienst van ARAG. Of als u bewust onjuiste informatie aan ARAG geeft.
- ARAG mag de hulp stopzetten als u ARAG benadeelt. Onder meer in artikel 6.4 leest u wat ARAG van u verwacht. Een voorbeeld: ARAG geeft u geen juridische hulp als u te laat uw verzoek om juridische hulp indient en ARAG u alleen kan helpen door meer kosten te maken of meer inspanningen te doen.
- Vindt ARAG dat er geen redelijke kans meer bestaat dat u gelijk krijgt? Dan mag ARAG de hulp stopzetten.
- Geldt er voor het conflict een minimumbelang en wordt dit minimumbelang niet gehaald? Dan krijgt u geen hulp van ARAG. Een minimumbelang is het bedrag waarover het conflict gaat. Onder een bepaald bedrag krijgt u geen hulp.

Voor conflicten over een overeenkomst die u heeft afgesloten geldt een minimumbelang van € 175,—.

## Artikel 5 Wie betaalt welke kosten?

### 5.1 Welke kosten betaalt ARAG?

- De kosten voor juridische hulp van deskundigen in dienst van ARAG worden interne kosten genoemd. Deze interne kosten komen onbeperkt voor rekening van ARAG. Ook als de deskundigen van ARAG u bijstaan in een gerechtelijke of administratieve procedure.
- ARAG betaalt alle andere kosten die volgens ARAG nodig zijn bij de rechtsbijstand in uw conflict. Deze kosten worden externe kosten genoemd. ARAG betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke kosten. En ARAG betaalt nooit meer kosten dan het maximumbedrag dat met u is afgesproken. Dat bedrag is het 'externe kostenmaximum' en deze bedraagt per gebeurtenis voor juridische hulp in:
  - Europa en de landen rond de Middellandse zee:
    - Onbeperkt voor verhalen van schade en strafzaken;
    - € 60.000,— voor overige conflicten.
  - de overige landen van de wereld: € 5.000,—.

Voor deze externe kosten geldt het volgende:

- Kosten van deskundigen die niet bij ARAG in dienst zijn (externe deskundigen) betaalt ARAG alleen als ARAG de deskundige een opdracht heeft gegeven (zie ook onder 6.8.). Als u zelf een deskundige heeft ingeschakeld, betaalt ARAG de kosten daarvan dus niet.
- Voor sommige procedures gelden als onderdeel van het externe kostenmaximum, maximale vergoedingen per procedure. Namelijk voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op uw verzoek een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld, ARAG betaalt, als onderdeel van het externe kostenmaximum, voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure maximaal per:
  - bestuursrechtelijke procedure (voor 2 instanties tezamen) € 3.000,—\*
  - overige procedure € 5.000,—\*

\* Alle vermelde bedragen zijn exclusief btw. Kunt u de btw niet verrekenen dan betaalt ARAG ook de btw over maximaal dit bedrag.

- ARAG betaalt ook de kosten van een professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) die ARAG voor u heeft ingeschakeld. ARAG is niet verplicht om het deel van de kosten van de wederpartij te vergoeden.
- ARAG betaalt alleen voor zover de kosten van externe deskundigen echt nodig zijn om de opdracht uit te voeren en deze kosten ook redelijk en noodzakelijk zijn.
- ARAG betaalt alleen griffierechten als een juridisch specialist van ARAG namens u een procedure voert. Of als een externe deskundige die wij hebben ingeschakeld, dat namens u doet. ARAG betaalt dan ook de noodzakelijke kosten van getuigen en deskundigen die worden opgeroepen door de rechter. Maar alleen als de rechter deze kosten heeft toegewezen.

- Reiskosten en verblijfkosten vergoedt ARAG alleen, als u die maakt omdat u bij een rechter in het buitenland moet komen. Dit doen wij alleen als uw rechtshulpverlener het zeer wenselijk vindt dat u daar verschijnt. En ook alleen als u dit vooraf met ARAG heeft overlegd en ARAG u toestemming heeft gegeven voor deze reis.
- Ook betaalt ARAG de proceskosten waarvan de rechter uiteindelijk heeft bepaald dat u deze moet betalen. En de kosten die moeten worden gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren.
- Maakt ARAG kosten bij het verlenen van hulp? En kunt u die kosten van iemand anders of van een andere verzekering terugkrijgen? Dan schiet ARAG deze kosten aan u voor. Als u deze kosten later van iemand anders of een andere verzekering vergoed krijgt, moet u dit bedrag aan ARAG terugbetalen. Dat geldt ook voor proceskosten die u volgens een definitief vonnis ontvangt en buitengerechtelijke (incasso)kosten die aan u worden betaald. Kunt u btw verrekenen? Dan vergoedt ARAG deze niet. Heeft ARAG de btw wel betaald? Dan moet u deze aan ARAG terugbetalen.
- Bepaalde kosten van rechtsbijstand kunnen soms verhaald worden op een andere partij. Dat betekent dat die partij de kosten betaalt. Als dat mogelijk is, mag ARAG deze kosten namens u verhalen. Als ARAG deze kosten heeft verhaald, mag ARAG dit geld houden.

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

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

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

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

Kiest u voor een externe rechtshulpverlener, dan moet u een eigen risico van € 250,— betalen aan ARAG.

ARAG geeft pas opdracht aan de externe rechtshulpverlener die u heeft gekozen als ARAG van u het eigen risico heeft ontvangen dat u moet betalen.

## Artikel 6 Rechtshulpverlening?

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

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

## Hoe meldt u een conflict?

U mag ons altijd bellen of mailen. Ook als u er niet zeker van bent of u wel verzekerd bent voor uw conflict. Ons telefoonnummer is onder werktijd bereikbaar. En in noodsituaties 24 uur per dag, 7 dagen in de week. Een mail sturen mag ook.

- **Telefoon:** (033) 4 342 342
- **E-mail:** [servicecenter@ARAG.nl](mailto:servicecenter@ARAG.nl)
- **Online**

Ga naar [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl) en klik op 'Meld uw zaak'. Stuur alle documenten digitaal mee. Lukt het niet om alle documenten digitaal te maken? Stuur dan de kopieën op naar het volgende adres. Zet op ieder document uw polisnummer.

- **ARAG Rechtsbijstand**  
Schadeadministratie  
Postbus 230  
3830 AE Leusden

**Let op!** Stuur u alstublieft direct de documenten mee die over het conflict gaan. Als u uw zaak via de website aanmeldt, dan kunt u de documenten scannen en als bijlage meesturen. En vermeld altijd wat uw polisnummer is

## 6.2 Wanneer verleent ARAG rechtsbijstand?

- Als u een conflict heeft, kunt u ARAG om hulp vragen. U krijgt dan de rechtsbijstand zoals dat staat in uw polis en in deze polisvoorwaarden. Het conflict moet over uzelf gaan of over de personen die u heeft meeverzekerd.
- Heeft u nog geen conflict, maar heeft u wel juridische vragen over iets wat een conflict kan worden? ARAG geeft u dan alleen juridisch advies.
- Vindt ARAG dat het niet duidelijk is dat u een conflict heeft of waarover het conflict gaat? Dan moet u het conflict aantonen met een rapport van een deskundige. In dat rapport moet staan welke feiten het conflict hebben veroorzaakt. Ook moet erin staan wat de gevolgen van die feiten zijn. En wie voor deze feiten verantwoordelijk is. ARAG betaalt de kosten van dit rapport als daaruit inderdaad blijkt dat u een conflict heeft. U moet dan wel verzekerd zijn voor hulp van ARAG voor dit conflict.
- Heeft u een conflict omdat er schade is toegebracht? Dan moet dit gebeurd zijn tijdens de looptijd van deze verzekering. Heeft u om een andere reden een conflict? Dan moeten de feiten die hebben geleid tot dit conflict hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering bij ARAG. U mag deze feiten niet al hebben kunnen verwachten toen u de verzekering afsloot.
- U kunt alleen hulp krijgen als u ARAG om hulp vraagt tijdens de looptijd van deze verzekering. U kunt dus geen nieuw verzoek om hulp meer indienen als uw verzekering al geëindigd is.
- U krijgt alleen hulp van ARAG, als er een redelijke kans bestaat dat u gelijk krijgt. Of dat zo is, beslist ARAG.

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

## 6.3 Wat mag u verwachten van ARAG?

- De juridisch specialisten in dienst van ARAG geven u deskundige juridische hulp.
- De juridisch specialisten in dienst van ARAG houden zich aan de Gedragscode Rechtshulpverlening van ARAG. U vindt de gedragscode op [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl).
- ARAG is aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars en leeft de Gedragscode Verzekeraars na. De tekst van deze code vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).
- ARAG houdt zich ook aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars. U vindt de kwaliteitscode op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).
- ARAG houdt zich aan bepaalde reactietermijnen. U vindt de reactietermijnen op [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl).

## 6.4 Wat verwacht ARAG van u?

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

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

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

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

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

## 6.5 Uw tegenpartij is ook verzekerd bij ARAG

- Krijgt uw tegenpartij ook hulp van ARAG? Dan hebt u recht op verdere hulp door een externe rechtshulpverlener. U mag deze zelf kiezen. Ook uw tegenpartij mag dit. Alleen ARAG mag deze rechtshulpverlener namens u inschakelen. U mag de externe rechtshulpverlener dus niet zelf een opdracht geven. Als deze rechtshulpverlener u in dit geval bijstaat in een gerechtelijke of administratieve procedure, vergoedt ARAG de kosten tot maximaal het kostenmaximum.
- Is naast uzelf ook uw tegenpartij verzekerd op uw verzekering? Dan geeft ARAG alleen aan uzelf hulp. Het uitgangspunt is dat de hulp wordt verleend door deskundigen in dienst van ARAG.
- Zijn naast uzelf beide personen die een conflict met elkaar hebben verzekerd op uw verzekering? Dan verleent ARAG alleen hulp aan de persoon die u aanwijst. Het uitgangspunt is dat de hulp wordt verleend door deskundigen in dienst van ARAG.

## 6.6 Meerdere personen hebben hetzelfde conflict als u

Zijn er meerdere personen bij het conflict betrokken? En hebben zij het zelfde belang als u? Dan wilt u misschien samen met hen actie ondernemen tegen uw tegenpartij. ARAG kan u dan toestemming geven om samen met die anderen één deskundige in te schakelen. Het gaat dan om een deskundige die niet in dienst is van ARAG. Die deskundige geeft dan hulp aan alle betrokken personen. In dat geval vergoedt ARAG uw aandeel in de totale kosten van deze deskundige. Dat deel stelt ARAG vast door de totale kosten van de deskundige te delen door het aantal personen die direct belang hebben bij de gezamenlijke actie.

## 6.7 U vraagt hulp in meerdere conflicten

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

## 6.8 Inschakelen van externe deskundigen

- Als ARAG dit nodig vindt, kan zij een deskundige inschakelen die niet bij ARAG in dienst is, bijvoorbeeld een rechtshulpverlener of een schade-expert. Deze externe deskundige kan dan (een deel van) de juridische hulp verlenen. Alleen ARAG mag deze deskundige namens u inschakelen. Dat mag u dus niet zelf doen.
- **Zelf een rechtshulpverlener kiezen**  
Als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van ARAG die procedure voor u voeren, maar als u dat wilt, mag u ook een rechtshulpverlener kiezen die niet bij ARAG in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen we een externe rechtshulpverlener.  
Ook als de partij waarmee u een conflict hebt rechtsbijstand krijgt van ARAG, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. Dit is verder geregeld in artikel 6.5.

## • Regels bij het inschakelen van externe deskundigen

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

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

- Het kan zijn dat u en de juridisch specialist van mening verschillen over de regeling van het conflict welke u bij ARAG gemeld heeft, te weten:
  - over de vraag of uw zaak haalbaar is; of
  - over de manier waarop het dossier juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld.U moet zo'n meningsverschil bespreken met uw juridisch specialist. Wordt u het samen niet eens? Dan kunt u ARAG vragen om de geschillenregeling toe te passen.
- Wat houdt het in als ARAG de geschillenregeling toepast? Dit betekent dat ARAG de juridische zienswijze van uw specialist voorlegt aan een externe advocaat. Deze advocaat geeft dan een onafhankelijk oordeel over de verdere behandeling van uw conflict. U mag die advocaat zelf kiezen. ARAG geeft de opdracht aan de advocaat namens u. U mag dus niet zelf een opdracht aan een advocaat geven voor een onafhankelijk oordeel.
- ARAG betaalt alleen voor zover deze kosten echt nodig zijn om de opdracht uit te voeren en deze kosten ook redelijk en noodzakelijk zijn. Deze kosten tellen niet mee voor het bedrag dat ARAG maximaal vergoedt in het conflict (het externe kostenmaximum).
- De advocaat brengt alleen een oordeel uit en neemt de behandeling van de zaak niet over. ARAG volgt het oordeel van de advocaat op. ARAG is niet verplicht om de behandeling van de zaak na het oordeel van de advocaat over te dragen aan een deskundige die niet in dienst is van ARAG.

- Was u het niet eens met het oordeel van de advocaat? En heeft u de zaak toen op eigen kosten buiten ARAG om laten behandelen? Dan vergoedt ARAG de kosten van deze behandeling. Dan moet wel blijken dat u bij uw conflict in het gelijk bent gesteld. En uw conflict moet behandeld zijn door een externe rechtshulpverlener. ARAG betaalt alleen de noodzakelijke en redelijke kosten. Daarbij gelden tevens het externe kostenmaximum en de maximale vergoeding voor de behandelkosten die voor dit conflict gelden en die in artikel 5 staan vermeld.
- ARAG kan besluiten de behandeling over te dragen aan een advocaat die niet in dienst is van ARAG. Maar dan mag dit niet de advocaat zijn die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven. En ook niet een advocaat of andere deskundige die bij hetzelfde kantoor werkt als de advocaat die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven.
- Heeft u een meningsverschil met een advocaat of andere deskundige die niet in dienst is van ARAG? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

## 6.10 Hoe gaat ARAG om met klachten?

- Bent u ontevreden over de behandeling van uw conflict? Dan is het belangrijk dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met uw juridisch specialist. Hij of zij zal samen met u bekijken welke mogelijkheden er zijn om uw bezwaren weg te nemen.  
Als u ontevreden blijft, kunt u een klacht indienen bij ARAG? In de klachtenregeling van ARAG leest u, hoe u dit kunt doen. De klachtenregeling vindt u op [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl).
- Levert uw klacht bij ARAG niet het gewenste resultaat op? Dan kunt u een klacht over ARAG indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). ARAG is namelijk aangesloten bij het KIFID. Meer informatie vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).  
Ook kunt u uw klacht voorleggen aan de rechter.

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

- Vindt u dat de juridisch specialist in dienst van ARAG een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw dossier en dat u daardoor schade lijdt? Dan kunt u dit schriftelijk melden aan de directie van ARAG. De directie stelt dan een onderzoek in en stuurt u een schriftelijke reactie.
- ARAG is verzekerd voor beroepsfouten van juridisch specialisten die in dienst zijn van ARAG. Uw juridisch specialist kan u over deze verzekering informeren. Blijkt inderdaad dat een juridisch specialist van ARAG een fout heeft gemaakt? Dan vergoedt ARAG de schade die u heeft geleden. Het maximale bedrag dat u vergoed krijgt, is het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van ARAG uitbetaalt, plus het eigen risico van ARAG op deze aansprakelijkheidsverzekering.
- De kosten die u maakt in uw actie(s) tegen ARAG komen in beginsel voor uw eigen rekening (zie artikel 4 lid o van deze voorwaarden).
- ARAG is niet aansprakelijk voor fouten van deskundigen die niet in dienst zijn van ARAG, zoals advocaten.

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

- ARAG beschikt over uw persoonlijke gegevens. Die krijgt ARAG wanneer u ARAG om hulp vraagt. Deze gegevens gebruikt ARAG:
  - om vast te stellen of u recht heeft op hulp;
  - om u hulp te geven;
  - om fraude te voorkomen en fraude te bestrijden;
  - voor statistisch onderzoek;
  - voor marketingactiviteiten van ARAG-ondernemingen. Wilt u niet dat wij uw gegevens daarvoor gebruiken? Laat het ons weten via [communicatie@ARAG.nl](mailto:communicatie@ARAG.nl).
- ARAG houdt zich aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze code geldt voor alle verzekeraars in Nederland. U kunt de code nalezen op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).
- ARAG gaat ervan uit dat u woont op het adres dat u het laatst aan Nh1816 Verzekeringen heeft doorgegeven. Alle post stuurt ARAG aan dit adres. Dat geldt ook voor een e-mailadres dat u heeft opgegeven. Als uw adres of e-mailadres wijzigt, moet u dat zo snel mogelijk aan ARAG doorgeven.
- ARAG mag over de afhandeling van uw conflict alleen contact hebben met u.
- Heeft u uw verzekering afgesloten via een verzekeringsadviseur? Als u ARAG om hulp heeft gevraagd, geeft ARAG niet zomaar informatie aan uw verzekeringsadviseur over de inhoud van uw conflict. Wilt u dat ARAG wél informatie geeft aan uw verzekeringsadviseur over de inhoud van uw conflict? Dan moet u ARAG daarvoor apart toestemming geven. Die toestemming moet u voor ieder conflict opnieuw geven.
- Wilt u dat een andere persoon contact met ARAG heeft over uw conflict? Of dat ARAG over uw conflict informatie verstrekt? Dan moet u daarvoor een machtiging ondertekenen. Pas daarna mag ARAG die andere persoon informatie geven over de hulp die u van ARAG krijgt. Die toestemming moet u voor ieder conflict opnieuw geven.