



## Voorwaarden onna-onna autoverzekering

**Versie: S 42603 f juli 2019 (nr. 1398)**

Beste onna-onna klant,

Dit zijn de voorwaarden van je onna-onna autoverzekering. Bij de meeste verzekeringen krijg je een waslijst met ingewikkelde voorwaarden. Bij deze verzekering niet. Wij houden het zo duidelijk en eenvoudig mogelijk. Wij vinden vertrouwen erg belangrijk. Jij kunt erop vertrouwen dat wij je goed helpen. Wij vertrouwen erop dat jij op tijd je premie betaalt. Dat je ons op tijd de juiste en voldoende informatie geeft. En dat je onze belangen niet schaadt.

Deze voorwaarden vormen samen met je polis en eventuele clausules één geheel. De polis en clausules zijn persoonlijk: hierop staan gegevens die voor jou van toepassing zijn. Sinds kort is het ook mogelijk om je voorwaarden terug te vinden in Mijn Aegon. Je kunt hiervoor makkelijk een account aanmaken. In Mijn Aegon kan je naast het inzien van je polis ook snel en gemakkelijk wijzigingen, zoals bijvoorbeeld een nieuwe auto of een ander adres, doorgeven.

Heb je vragen? De collega's van Aegon klantenservice staan iedere werkdag van 08:00 tot 18:00 uur voor je klaar. Ze helpen je via chat, whatsapp en telefoon zodat je zelf kiest hoe je het liefst contact opneemt.

Hartelijke groet,  
Aegon Schadeverzekering N.V.



# Jouw verzekering

## Begin van je verzekering

Wanneer je je verzekering afsluit, kies je zelf de datum waarop de verzekering begint. Je vindt de ingangsdatum terug op je polis.

## Einde van je verzekering

Je kunt de verzekering op ieder moment stoppen.

Wij mogen de verzekering ook stoppen. Dat kunnen we doen als je:

- Jouw premie niet op tijd betaalt.
- Informatie voor ons achter hebt gehouden bij je aanvraag of de feiten hebt verdraaid. Zouden wij met de juiste informatie je aanvraag hebben afgewezen? Dan kunnen we je verzekering met terugwerkende kracht stopzetten. Dit betekent dat je nooit verzekerd bent geweest.
- Met opzet informatie achterhoudt of ons verkeerde informatie geeft bij een schademelding.
- Risicoverzwarende wijzigingen in je gegevens niet binnen acht werkdagen aan ons doorgeeft. Hiermee bedoelen we wijzigingen die invloed kunnen hebben op je premie, zoals een adreswijziging. We stoppen je verzekering alleen als het risico door de wijziging zo groot wordt dat het niet redelijk is om te verwachten dat de verzekering doorloopt.
- Schade hebt gehad of als je volgens ons te vaak schade hebt. Natuurlijk herstellen of betalen we je schade eerst. Als we daarna besluiten om je verzekering te stoppen, hoor je dat binnen 30 dagen. De opzegtermijn is dan minimaal twee maanden.

We kunnen de verzekering ook om een andere reden stoppen. De opzegtermijn is dan minimaal twee maanden.

De verzekering eindigt ook als je:

- Naar het buitenland verhuist of je auto een buitenlands kenteken krijgt.
- De auto verkoopt of wegdoet. De auto staat dan niet meer op naam van jou of je inwonende partner. Meld je dit binnen 30 dagen? Dan betaal je premie tot het moment van verkoop. Meld je het later? Dan betaal je premie tot het moment van melden.
- Auto total loss is, of is gestolen.
- Overlijdt.

De einddatum verschilt per situatie. Stel ons zo snel mogelijk op de hoogte in de bovenstaande situaties.

## Premie betalen

Bij het afsluiten van je verzekering geef je ons toestemming om de premie automatisch van je rekening af te schrijven (automatische incasso). We incasseren de premie aan het begin van de periode waarvoor je premie betaalt. Lukt de incasso niet? Dan sturen we je na 14 dagen een herinnering. Hebben we 30 dagen na de mislukte incasso je premie nog niet ontvangen? Dan vergoeden we geen schades meer vanaf het begin van de periode waarvoor we de premie niet konden incasseren. Pas een dag nadat we je betaling hebben ontvangen en geaccepteerd, dekt de verzekering weer schades.

Als je na onze herinnering(en) nog steeds niet betaalt, stoppen we je verzekering helemaal. Je blijft altijd verplicht om het openstaande bedrag te betalen, ook als we je verzekering stoppen. Als we kosten moeten maken om het bedrag van je te incasseren, moet je die ook betalen.

De hoogte van je premie hangt onder andere af van:

- De auto die je verzekert (merk, type, bouwjaar, gewicht, cataloguswaarde, accessoires, type brandstof).
- Het aantal schadevrije jaren (zie de tabel op pagina 4).
- Je adres.

Wijzig er iets in deze gegevens? Dan kan je premie ook veranderen.

Daarnaast kunnen we de premies jaarlijks aanpassen om andere redenen, zoals de inflatie.

### Geen schade? Dan krijg je korting

Heb je een aantal jaren zonder schade gereden of geen schade opgegeven? Dan krijg je korting op je autoverzekering. Heb je wel schade, dan ga je weer meer premie betalen. Niet alle schades hebben invloed op je korting. De schade heeft geen invloed op je korting als:

- De schade valt onder de dekking van de WA-Plusverzekering.
- Wij het schadebedrag laten terugbetalen door iemand anders.
- Wij de vergoeding alleen moeten betalen (of niet terug kunnen krijgen) omdat dit is afgesproken met een andere verzekeraar.
- Wij door deze verzekering meer moeten betalen dan de werkelijke schade en iemand anders alleen maar de werkelijke schade aan ons terugbetaalt.
- Wij schade hebben betaald, maar deze schade volgens de wet niet helemaal terug kunnen krijgen.
- Wij het totale schadebedrag van jou hebben teruggekregen.
- Je gewonde personen hebt vervoerd en je auto daardoor beschadigd is.
- Je een voetganger of fietser hebt aangereden, maar daar niks aan kon doen en dat ook kunt aantonen.
- De schade valt onder de dekking van een van de aanvullende verzekeringen (pechhulp, schadeverzekering inzittenden, rechtsbijstandsverzekering).

De korting geldt alleen voor je autoverzekering, niet voor de aanvullende verzekeringen. Jaarlijks bepalen we hoeveel korting je krijgt. Je ziet je schadevrije jaren op je polis.

### Korting op je tweede auto

Heb jij of heeft jouw partner met wie je samenwoont nog een auto? Dan kun je die ook bij onna-onna verzekeren. Je krijgt dan dezelfde korting als:

- De tweede auto op jouw naam staat of op naam van je partner. Andere gezinsleden, zoals kinderen, zijn uitgesloten van deze regeling.
- Jij of je partner de afgelopen twee jaren geen schade heeft geclaimd bij zijn verzekeraar, waarbij jij of je partner zelf schuldig was aan deze schade of de schade is afgehandeld als een schuldschade.
- Er geen sprake is van negatieve schadevrije jaren bij jou of je partner.

Bereken je voordeel op [www.onna-onna.nl](http://www.onna-onna.nl).

## Bonus/malustabel en schadevrije jaren

Bij het afsluiten van de verzekering kijken wij in een landelijk systeem voor autoverzekeringen: Roy-data. Hierin kunnen we zien of je al schadevrije jaren hebt opgebouwd bij een andere verzekeraar. Komt het aantal schadevrije jaren in Roy-data niet overeen met de schadevrije jaren die jij hebt opgegeven? Dan passen we je polis met terugwerkende kracht aan vanaf de ingangsdatum. Als blijkt dat er sprake is van negatieve schadevrije jaren, kunnen we de verzekering stoppen.

In de volgende tabel zie je hoeveel korting je krijgt en hoe we het aantal schadevrije jaren vaststellen.

Bonus/malustabel en schadevrije jaren (SVJ) tabel						
			Bonus/malustrede en aantal schadevrije jaren (SVJ) volgend verzekeringsjaar			
Bonus/malus-trede	Schadevrije jaren (SVJ)	Percentage korting	Bij geen schade ga je naar trede (en SVJ)	Bij 1 schade ga je naar trede (en SVJ)	Bij 2 schades ga je naar trede (en SVJ)	Bij 3 schades ga je naar trede (en SVJ)
21	15	80%	21 (SVJ 15)	16 (SVJ 10)	11 (SVJ 5)	6 (SVJ 0)
20	14	79%	21 (SVJ 15)	15 (SVJ 9)	10 (SVJ 4)	5 (SVJ -1)
19	13	78%	20 (SVJ 14)	14 (SVJ 8)	9 (SVJ 3)	4 (SVJ -2)
18	12	77%	19 (SVJ 13)	13 (SVJ 7)	8 (SVJ 2)	3 (SVJ -3)
17	11	76%	18 (SVJ 12)	12 (SVJ 6)	7 (SVJ 1)	2 (SVJ -4)
16	10	75%	17 (SVJ 11)	11 (SVJ 5)	6 (SVJ 0)	1 (SVJ -5)
15	9	73%	16 (SVJ 10)	10 (SVJ 4)	5 (SVJ -1)	1 (SVJ -5)
14	8	71%	15 (SVJ 9)	9 (SVJ 3)	4 (SVJ -2)	1 (SVJ -5)
13	7	69%	14 (SVJ 8)	8 (SVJ 2)	3 (SVJ -3)	1 (SVJ -5)
12	6	67%	13 (SVJ 7)	7 (SVJ 1)	2 (SVJ -4)	1 (SVJ -5)
11	5	65%	12 (SVJ 6)	6 (SVJ 0)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
10	4	62%	11 (SVJ 5)	5 (SVJ -1)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
9	3	59%	10 (SVJ 4)	4 (SVJ -2)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
8	2	56%	9 (SVJ 3)	3 (SVJ -3)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
7	1	53%	8 (SVJ 2)	2 (SVJ -4)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
6	0	50%	7 (SVJ 1)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
5	-1	40%	6 (SVJ 0)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
4	-2	30%	5 (SVJ -1)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
3	-3	20%	4 (SVJ -2)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
2	-4	10%	3 (SVJ -3)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)
1	-5	0%	2 (SVJ -4)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)	1 (SVJ -5)

Kijk voor uitleg op [www.onna-onna.nl](http://www.onna-onna.nl).

### Schade: wat vergoeden wij?

Welke schades we precies vergoeden, hangt af van het type verzekering dat je hebt. Het kan gaan om beschadiging of diefstal van auto's en andere spullen (schade aan zaken) of om de kosten wanneer iemand gewond raakt of overlijdt (schade aan personen). Verderop beschrijven we per verzekering precies waarvoor je bent verzekerd.

We vergoeden schades die ontstaan met de auto waarvoor je deze verzekering hebt afgesloten. Deze auto moet op jouw naam staan of op de naam van je inwonende partner. Maar als jouw auto gerepareerd of gekeurd wordt, ben je ook verzekerd als je tijdelijk in een vergelijkbare, vervangende auto rijdt. Dekt een andere verzekering de schade, maar zou de vergoeding van onna-onna hoger zijn? Dan betalen wij het verschil.

Schades die ontstaan met een aan jouw auto gekoppelde aanhanger zijn ook verzekerd. Ook als je de aanhanger net hebt losgekoppeld en nog bezig bent deze te parkeren, ben je verzekerd.

We vergoeden schades die met de auto ontstaan als jijzelf (verzekeringnemer) in de auto rijdt en waarvoor jij aansprakelijk bent. Bij de aanvraag van je verzekering heb je aangegeven dat jij degene bent die het meest in de auto rijdt. We gaan er dus van uit dat jij de 'regelmatige bestuurder' bent. Ook anderen die jij toestemming geeft om in de auto (mee) te rijden, zijn verzekerd. Deze verzekering geldt ook voor de werkgever van een van de genoemde personen als deze wettelijk aansprakelijk is voor schades die met jouw auto ontstaan.

We vergoeden schades die ontstaan in de landen die op de groene kaart staan, behalve de landen die zijn doorgestreept. Kijk voor informatie over de groene kaart in het woordenboek op [www.onna-onna.nl](http://www.onna-onna.nl).

Ontstaat de schade door terrorisme? Dan wordt de schadevergoeding via vaste afspraken geregeld. Kijk hiervoor op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

### Schade: wanneer vergoeden wij niet?

Er zijn situaties waarin wij sowieso geen schade vergoeden:

- Als je met opzet verkeerde informatie hebt gegeven of belangrijke informatie hebt achtergehouden bij het afsluiten van de verzekering of bij het melden van de schade.
- Als jij of een andere verzekerde niet meewerkt bij de afhandeling van de schade en daardoor onze belangen schaadt.
- Als de schade volgens een wet of door een andere verzekering wordt vergoed of vergoed zou worden als je onze verzekering niet had.
- Als een andere hulpverleningsservice (zoals de ANWB) je zou helpen als je onze verzekering niet had.
- Als de schade komt door een atoomkernreactie, een oorlog, een gewapend conflict, een opstand, oproer, munitie of binnenlandse onlusten.
- Als de schade al bestond voor je verzekering bij ons is ingegaan.
- Als je de schade expres hebt gemaakt of laten maken.
- Als de schade ontstond toen iemand in je auto reed zonder jouw toestemming.
- Als met jouw auto door joyriding schade of letsel is veroorzaakt bij anderen.

- Als de bestuurder van de auto geen geldig rijbewijs had of een rijontzegging, of om een andere reden niet mocht rijden (bijvoorbeeld door alcohol, drugs of medicijnen). En ook als de bestuurder weigert om mee te werken aan onderzoek (zoals ademtest of bloedonderzoek) om vast te stellen of hij mocht rijden.
- Als je de auto gebruikt voor wedstrijden of op een circuit.
- Als je de auto niet privé gebruikt, maar bedrijfsmatig of voor commerciële doeleinden, zonder dat je dat aan ons hebt doorgegeven. Bijvoorbeeld wanneer je de auto verhuurt, gebruikt als taxi of voor het betaald vervoer van goederen.

Als je in een van deze situaties schade veroorzaakt bij iemand anders, heb je geen recht op vergoeding. Maar soms moeten wij volgens de wet de tegenpartij wel geld betalen. In dat geval brengen we deze kosten bij jou in rekening.

### Schade of problemen: wat moet je doen?

Heb je schade? Of heb je een ongeluk veroorzaakt? Bel ons dan op 088 344 00 00. We vergoeden alleen kosten die je maakt in overleg met ons of met een schadeherstelbedrijf dat bij ons is aangesloten. Een overzicht van aangesloten schadeherstelbedrijven vind je op [www.onna-onna.nl](http://www.onna-onna.nl).

Meld schade binnen vijf werkdagen aan ons. Als je dit niet doet, kan het zijn dat de schade ondertussen verergert. De extra kosten die daardoor ontstaan, vergoeden wij niet. We vergoeden dus alleen de originele schade. Na het ontstaan van de schade heb je maximaal drie jaar de tijd om de schade bij ons te claimen. Dit is wettelijk bepaald.

Is er sprake van een strafbaar feit (zoals inbraak, diefstal of schade door een onbekende dader)? Doe dan direct aangifte bij de politie.

Is je auto gestolen? Dan moet je dit binnen twee werkdagen aan ons melden. Meld de diefstal ook zo snel mogelijk bij het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VBV). Dit kan telefonisch via (+31) (0)55 741 0001 optie 2 of op [www.stichtingvbv.nl](http://www.stichtingvbv.nl).

### Geef wijzigingen aan ons door

Geef elke wijziging in je gegevens of in de gegevens van je auto altijd zo snel mogelijk aan ons door. Laat het ons binnen twee werkdagen weten als:

- Je bent verhuisd.
- De auto een andere regelmatige bestuurder heeft.
- Je de auto hebt verkocht of op naam van iemand anders laat zetten.
- De auto total loss is.
- Je de auto voor andere dingen gaat gebruiken (bijvoorbeeld zakelijk in plaats van privé).

Moeten we door de wijziging een nieuwe polis afgeven? Dan kunnen we hiervoor kosten in rekening brengen (poliskosten).

## Communicatie & privacy

Wij communiceren zoveel mogelijk digitaal. Ook je polis krijg je digitaal. Als er iets wijzigt in deze voorwaarden, laten we je dat weten. Ga je niet akkoord met de wijziging, dan moet je ons dat per e-mail of post laten weten. We vertellen je dan ook binnen welke termijn we een reactie verwachten. Horen wij niets van je na onze aankondiging? Dan gaan we ervan uit dat je akkoord gaat met de wijziging(en).

## Hoe gaan wij om met jouw privacy?

Natuurlijk respecteren wij jouw privacy.

De gegevens die je aan ons meldt, gebruiken wij voor:

- de acceptatie en uitvoering van deze verzekering;
- statistische analyses;
- marketingdoeleinden;
- het maken van profielen om te screenen op fraude-indicaties;
- het voorkomen en bestrijden van fraude en
- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wij houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)). Hoe wij met jouw gegevens omgaan staat ook in ons privacy statement. Deze kan je vinden op onze website [www.aegon.nl](http://www.aegon.nl). Vertel het ons als je vindt dat wij niet goed met jouw gegevens omgaan.

## Wat doen wij bij fraude?

Helaas worden wij soms geconfronteerd met (een vermoeden van) fraude. Wij hebben hiervoor een fraudebeheersingsbeleid. Op onze website [www.aegon.nl/overaegon/fraudebeleid](http://www.aegon.nl/overaegon/fraudebeleid) kan je lezen hoe wij omgaan met fraude.

## Centraal Informatiesysteem (CIS)

Wij kunnen je persoonsgegevens en gegevens over je meldingen laten verwerken in het Centraal Informatiesysteem (CIS) van de Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. Het CIS verwerkt de persoonsgegevens en meldingen van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen, eigendom van de Stichting CIS ([www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl))

Andere verzekeraars hebben toegang tot het CIS voor het beoordelen en accepteren van potentiële cliënten en voor het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de branche.

## Wij volgen de gedragscode

Aegon houdt zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden aan het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit. Het melden en opnemen van jouw gegevens vindt plaats in overeenstemming met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.

De volledige tekst van de protocollen en de gedragscode kan je raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars ([www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)). Je kan de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars (Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer 070-333 85 00)

## Kom je er met ons niet uit?

Meld je standpunt dan bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

Wij kunnen opnames maken van de telefoongesprekken die wij met onze klanten voeren. Hiermee voorkomen wij onnodige administratie en kunnen we samen achteraf vaststellen welke afspraken zijn gemaakt.

## Niet tevreden?

Vertel het ons. Geef je klacht digitaal door via onze website [www.aegon.nl](http://www.aegon.nl). Je kunt ook een brief sturen naar Aegon, Postbus 23020, 8900 MZ Leeuwarden of bel ons 088 - 344 12 34.

## Heb je een klacht over ARAG?

Stuur dan een brief aan ARAG-klachtenbureau, Postbus 230, 3830 AE Leusden of stuur een e-mail naar [klachtenbureau@arag.nl](mailto:klachtenbureau@arag.nl).

## Je bent niet tevreden over de behandeling van je klacht?

Je kunt dan binnen drie maanden nadat wij je klacht hebben behandeld contact opnemen met de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon (070) 333 89 99, Website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Klachteninstituut werkt met een "consumentenbegrip". Afhankelijk van de omvang van de (bedrijfs)activiteiten kan het zijn dat de klacht niet behandeld wordt.

Je kunt je klacht ook voorleggen aan de bevoegde rechter.

## Begrippenlijst

De definities van enkele begrippen die we in deze voorwaarden gebruiken:

- **Aanhanger**

Een één- of meerassige aanhanger, maar ook een (toer-)caravan, trailer of vouwwagen, die gekoppeld is aan de auto.

- **Accessoires**

Alles wat niet oorspronkelijk tot de uitrusting van de auto hoort, maar later is in- of opgebouwd, zoals een navigatiesysteem, geluidsinstallatie, LPG-installatie, trekhaak of kinderstoeltje. Niet-ingebouwde apparatuur, zoals losse navigatiesystemen, vallen hier dus niet onder.

- **Schade**

Er zijn twee soorten schade:

- Schade aan personen: letselschade of lichamelijke schade, iemand raakt gewond, wordt ziek of overlijdt. Hieronder valt ook de schade die daarvan het gevolg is.
- Schade aan zaken: spullen van anderen gaan kapot of verloren. Hieronder valt ook de schade die daarvan het gevolg is.



# Drie typen verzekeringen

Je kunt bij onna-onna kiezen uit drie typen autoverzekeringen:

1. **WA-verzekering**: alleen voor schade die jij met je auto veroorzaakt bij een ander.
2. **WA-Plusverzekering**: ook voor sommige schades aan je eigen auto (brand of diefstal).
3. **WA-Cascoverzekering**: ook voor schade aan je eigen auto die je zelf hebt veroorzaakt.

## 1. WA-verzekering

In Nederland is het verplicht om je auto te verzekeren tegen wettelijke aansprakelijkheid (WA). Met deze verzekering voldoe je aan die plicht.

### Waarvoor ben je verzekerd?

De schade die jij met je auto (en eventuele aanhanger) veroorzaakt bij anderen, vergoeden wij. Hieronder valt letsel van voetgangers, fietsers of inzittenden van auto's en de schade aan hun spullen. Maar ook schade aan de voertuigen of andere zaken. Zelfs als je schade veroorzaakt aan een ander motorrijtuig dat ook van jou is en niet voor deze schade is verzekerd. De bedragen die wij maximaal uitkeren (de verzekerde bedragen) vind je op je polis.

Wij zijn wettelijk verplicht om de schade te vergoeden waarvoor jij aansprakelijk bent (tot maximaal het bedrag waarvoor je verzekerd bent). Soms handelen we dit rechtstreeks af met de benadeelde partij, zonder dat jij daarbij betrokken bent. We informeren je hier wel over.

Verder helpen we je in de volgende situaties:

- Vervoer je een gewond persoon (niet beroepsmatig) en beschadigt de bekleding van je auto hierdoor? Dan vergoeden wij die schade.
- Ben je aangehouden door de politie omdat je met jouw auto betrokken was bij een verkeersongeval? En zijn je rijbewijs en/of auto in beslag genomen? Dan betalen wij een waarborgsom tot € 50.000,- voor je vrijlating en het teruggeven van je rijbewijs en/of auto. Als deze borg vrijkomt moet die meteen aan ons worden terugbetaald.
- Kun je niet meer verder rijden omdat je auto is beschadigd door een verkeersongeval of een brand? Dan zorgen we voor vervoer van je auto (en eventuele aanhanger) naar de garage. Ook zorgen we ervoor dat jij, je passagiers en je bagage weer thuis komen. Dit doen we ook als je auto is gestolen. Ben je in het buitenland en duurt het langer dan vier dagen voor het probleem verholpen is? Dan betalen we de gemaakte kosten van een 2e klas-reis met de trein en de taxi naar het dichtstbijzijnde station. En we zorgen ervoor dat je auto weer thuiskomt of dat het wrak vernietigd wordt.

Wordt je handtas uit je auto gestolen? Dan vergoeden wij die. We betalen maximaal € 750,- voor je tas en de spullen erin. Wel moet je in of naast je auto zijn geweest tijdens de diefstal. En je moet aangifte hebben gedaan.

### Waarvoor ben je niet verzekerd?

Wij vergoeden geen schade die jij zelf hebt: jouw letsel, schade aan jouw eigen auto of de spullen in je auto. Als je schade veroorzaakt bij een ander terwijl je aan het laden of lossen bent, vergoeden wij die ook niet.

## 2. WA-Plusverzekering

Dit is de WA-verzekering met een Plus: je bent ook verzekerd tegen sommige schades aan je eigen auto.

### Wat valt er onder de Plus?

Raakt je auto beschadigd door omstandigheden waar je zelf niks aan kunt doen? Of wordt je auto gestolen? Dan vergoeden we in onderstaande gevallen de schade.

De schade aan de auto moet veroorzaakt zijn door:

- Brand, ontploffing of kortsluiting.
- (Poging tot) inbraak, diefstal, joyriding, oplichting/verduistering.
- Rellen. Schade door vandalisme valt hier niet onder.
- Storm (windkracht 7 of hoger), hagel of blikseminslag.
- Een natuurramp (bijvoorbeeld een lawine of overstroming).
- Een botsing met een loslopend dier of vogels. Als je door die botsing andere schade veroorzaakt, is die gevolgschade ook verzekerd.
- Transport van de auto per boot, trein of vliegtuig.
- Luchtvaartuigen (zoals vliegtuig, luchtballon) of voorwerpen die daaruit vallen.
- Glasscherven van je autoruiten, panoramadak of dakraam.

Ook ruitschade (sterretje, putje, barst of breuk) vergoeden we. Je moet de ruit dan wel laten repareren of vervangen bij een schadeherstelbedrijf dat bij ons is aangesloten. Schade aan een dakraam of panoramadak valt niet onder ruitschade.

Maak je kosten om verzekerde schade te voorkomen of verminderen, of laat je een noodreparatie uitvoeren? Dan vergoeden we die kosten (inclusief eventuele vervoers-, bergings- en bewakingskosten) ook. Je moet dan wel naar een aangesloten schadeherstelbedrijf gaan en de kosten moeten redelijk zijn.

Verder vergoeden we nog een paar extra zaken:

- Wordt je auto gerepareerd? Dan krijg je van een aangesloten herstelbedrijf een gelijkwaardige vervangende auto (exclusief brandstof) zolang je je eigen auto moet missen (maximaal 14 dagen). Je moet de schade dan wel meteen laten herstellen door het aangesloten schadeherstelbedrijf.
- Is je auto gestolen of komt hij niet meer voor reparatie in aanmerking? Ook dan krijg je maximaal 14 dagen een gelijkwaardige vervangende auto (exclusief brandstof) van een aangesloten schadeherstelbedrijf. Kies je niet voor een vervangende auto? Dan betalen we je maximaal 30 dagen een vergoeding van € 15,- per dag. Is je auto gestolen en verzeker je je nieuwe auto ook bij ons? Dan krijg je de vergoeding maximaal 60 dagen.
- Je hoeft zelf nergens heen voor een reparatie als je een schadeherstelbedrijf kiest dat bij ons is aangesloten. De garage haalt je beschadigde auto op en brengt de leenauto naar je toe. Als de reparatie klaar is, komt de garage de auto's weer omruilen.
- Zijn je autosleutels gestolen? Dan moet je hiervan aangifte doen en je sloten laten vervangen. Doe je dit niet, dan ben je niet meer verzekerd voor diefstal. Wij vergoeden de nieuwe sleutels en sloten tot maximaal € 500,-.

## Heb je schade in het buitenland?

Een reparatie in het buitenland vergoeden we alleen als dit noodzakelijk is. Kun je met je beschadigde auto terugrijden naar Nederland? Dan vergoeden we de reparatie in Nederland.

Tot slot is er nog een bijzondere situatie waarin je ook verzekerd bent:

Wordt je auto op een schip vervoerd dat in de problemen komt? En worden er kosten gemaakt om het schip en/of de lading veilig te stellen? Dan moet je als opvarende meebetalen aan deze kosten. Dit heet 'averij grosse'. Wij vergoeden jouw deel van de kosten (ook als dit meer is dan het verzekerde bedrag).

## Wat valt er niet onder de Plus?

Schade die je zelf veroorzaakt hebt, is niet verzekerd. Dit geldt ook voor schade met een andere oorzaak dan hiervoor vermeld en schade die geleidelijk ontstaat, zoals slijtage. Ook bestaande schades en illegale voorwerpen zijn niet verzekerd. Is je auto minder waard na de schade? Deze waardevermindering vergoeden we ook niet.

## Schade: wat vergoeden we?

Bij schade aan je auto zijn er drie opties:

- **Je laat de schade herstellen.** Doe je dit bij een schadeherstelbedrijf dat bij ons is aangesloten, dan betalen we de hele reparatie. Laat je je auto ergens anders repareren, dan heb je een eigen risico van € 500,-.
- **Je laat de schade niet herstellen.** In dat geval betalen wij jou het bedrag dat de reparatie zou kosten, min € 500,- eigen risico. Wij laten een expert berekenen hoe groot de schade is. Ben je het niet eens met het bedrag? Dan kun je zelf een expert inhuren voor een second opinion (contra-expert). Zijn de experts het niet met elkaar eens? Dan benoemen ze (op onze kosten) samen een derde expert die een bindende uitspraak doet. Wij vergoeden de kosten van een contra-expert tot de kosten van onze eigen expert. Is jouw expert (contra-expert) duurder dan onze expert? Dan zullen wij de extra kosten toetsen aan redelijkheid.
- **Reparatie is niet meer mogelijk** (je auto is total loss) of is te duur (kosten zijn hoger dan 2/3 van de waarde van je auto vlak voor het ongeval). Dan betalen wij een vergoeding zodat je een vervangende auto aan kunt schaffen. Uitleg over deze vergoeding vind je hieronder bij 'Vergoedingsregelingen'.

## Is je auto gestolen?

Dan betalen wij een vergoeding zodat je een vervangende auto aan kunt schaffen. Je moet ons dan wel de papieren en sleutels van de gestolen auto overhandigen. Uitleg over deze vergoeding vind je hieronder bij 'Vergoedingsregelingen'. Bij diefstal wachten we altijd minstens 4 weken, omdat je auto nog teruggevonden kan worden.

## Vergoedingsregelingen

Om de hoogte van de vergoeding te bepalen, gebruiken we de waarde van je auto vlak voor de schade volgens de ANWB/BOVAG-koerslijst en verhogen die met 10%. Als je beschadigde auto nog wat waard is, trekken we dat bedrag van de vergoeding af.

Heb je je auto minder dan 24 maanden geleden tweedehands gekocht en was deze auto toen je hem kocht nog geen 5 jaar oud? Dan betalen wij de aanschafwaarde van de auto (min de

eventuele restwaarde). De aanschafwaarde is het bedrag waarvoor je de auto hebt gekocht. We betalen maximaal € 100.000,- incl. btw. En we betalen nooit meer dan de waarde van je auto volgens de ANWB/BOVAG-koerslijst in de maand dat je deze kocht, plus 10%. Er zijn een aantal extra voorwaarden:

- Het gaat om de auto die je bij ons verzekerd hebt, niet om een vervangende auto.
- Je hebt deze regeling niet eerder gebruikt voor deze auto.
- De herstellkosten zijn hoger dan 2/3 van de waarde van je auto vlak voor het ongeval.
- De auto is niet geïmporteerd.

Je moet kunnen aantonen wanneer en voor welke prijs je de auto hebt gekocht.

### **Zijn er accessoires beschadigd?**

Accessoires zijn gratis meeverzekerd tot € 750,-. Als je bij het afsluiten een hoger bedrag hebt opgegeven, vind je dit op je polis. Als de accessoires vervangen moeten worden (omdat ze gestolen zijn of het schadeherstelbedrijf ze niet kan repareren), vergoeden we de dagwaarde.

### **Schade: wanneer vergoeden we niet?**

Als je zelf onvoorzichtig bent geweest, vergoeden we de schade niet. Met 'onvoorzichtig' bedoelen we dat je auto niet (goed) op slot zat, je autosleutels in de auto lagen of je kostbare spullen in het zicht hebt laten liggen. Daarnaast hebben we op pagina 5 en 6 situaties beschreven waarin we sowieso geen schade vergoeden.

### 3. WA-Cascoverzekering

Dit is onze meest uitgebreide verzekering. De WA-Casco biedt alles wat de WA-Plus biedt én verzekert je tegen vrijwel alle schade aan je auto, ook als je die zelf per ongeluk veroorzaakt.

#### Wat biedt de Casco bovenop de Plus?

Vrijwel alle schades aan je auto zijn verzekerd. Wel moet de schade plotseling zijn ontstaan. Rijd je bijvoorbeeld tegen een paaltje aan? Of gaat je auto kapot doordat je de verkeerde brandstof tankt? Dan vergoeden wij de schade.

Heb je schade doordat iets in je auto onverwachts stukgaat en is je auto nog geen drie jaar oud? Dan vergoeden we de schade ook, maar alleen als de leverancier/fabrikant dit niet betaalt en je niet vrijwillig afstand hebt gedaan van je garantie bij aankoop van je auto.

Ook op de volgende punten biedt de Casco meer dan de Plus:

- Vandalisme is ook verzekerd.
- Je hebt recht op een vervangende auto van een aangesloten schadeherstelbedrijf zolang als de reparatie duurt. Je moet de schade dan wel meteen laten herstellen bij het aangesloten schadeherstelbedrijf.
- Accessoires zijn gratis meeverzekerd tot € 1.250,- (in plaats van € 750,-).
- Als je autosleutels zijn gestolen worden de kosten voor het vervangen van sleutels en sloten volledig vergoed. Je moet wel aangifte doen en je moet je sloten laten vervangen. Doe je dit niet, dan ben je niet meer verzekerd voor diefstal van je auto.
- Heb je een elektrische auto en kom je met een lege accu ergens in Nederland stil te staan? Dan komen wij je helpen (maar niet vaker dan drie keer per jaar). We brengen je naar het dichtstbijzijnde laadpunt of een andere veilige plek in de buurt.

#### **Aparte vergoedingsregeling voor nieuwe auto's**

Heb je een nieuwe auto? En wordt je auto gestolen of komt die niet meer voor reparatie in aanmerking? Dan heb je soms recht op een hogere vergoeding. Heb je je auto minder dan 36 maanden geleden nieuw gekocht? Dan betalen wij de nieuwwaarde van de auto (min de eventuele restwaarde). De nieuwwaarde is het bedrag waarvoor je nu dezelfde of een vergelijkbare auto kunt kopen. We betalen maximaal € 100.000,- incl. btw. Er zijn een aantal extra voorwaarden:

- Het gaat om de auto die je bij ons verzekerd hebt, niet om een vervangende auto.
- Je hebt deze regeling niet eerder gebruikt voor deze auto.
- De herstelkosten zijn hoger dan 2/3 van de nieuwwaarde.

## Aanvullende verzekeringen

Alle drie onze autoverzekeringen kun je combineren met deze aanvullende verzekeringen:

- A. **Pechhulp** in binnen- en buitenland
- B. **Schadeverzekering** voor inzittenden
- C. **Rechtsbijstandverzekering** voor automobilisten

Op je polis staat welke aanvullende verzekeringen je hebt. Voor alle aanvullende verzekeringen gelden ook de algemene voorwaarden, die aan het begin van deze polisvoorwaarden staan beschreven.

### A. Pechhulp in binnen- en buitenland

Heb je pech onderweg? Dan helpen wij je snel weer op weg. Of je nu een lekke band hebt of een haperende motor. Ook als het je eigen schuld is, omdat je bijvoorbeeld ergens met een lege tank staat.

#### Wanneer en hoe krijg je pechhulp?

Als je de pechhulp tegelijk met je autoverzekering afsluit, heb je direct vanaf de ingangsdatum van je autoverzekering recht op pechhulp. Verzeker je pechhulp later bij? Dan heeft deze aanvullende verzekering een wachttijd van 5 dagen. Dit betekent dat je op z'n vroegst vanaf 5 dagen na de aanvraag recht hebt op pechhulp.

We staan 24 uur per dag, 7 dagen per week voor je klaar. Bel ons op 088 344 00 00, dan kijken we samen wat we kunnen doen. Wij betalen alleen kosten die je in overleg met ons hebt gemaakt.

We helpen je alleen als je pech hebt met je auto. De verzekering geldt niet voor pech of problemen met je aanhanger. Rijdt iemand anders met jouw toestemming in jouw verzekerde auto en krijgt die persoon pech met jouw auto? Ook dan heb je recht op pechhulp.

#### Waar helpen we je?

Op je polis staat op welke pechhulp je recht hebt:

- Nederland (inclusief woonplaats)
- Nederland (inclusief woonplaats) en Europa

Als je pechhulp in Europa hebt, ben je verzekerd in de landen die op de groene kaart staan.

#### Wat vergoeden we?

Als je door pech niet veilig (verder) kunt rijden betalen we de (nood)reparatie van je auto langs de kant van de weg of op een daarvoor uitgekozen veilige locatie. En we zorgen ervoor dat je auto wordt weggesleept als dat nodig is. Mochten er voor de reparatie onderdelen nodig zijn, dan moet je die altijd zelf betalen.



Per jaar vergoeden we maximaal zeven keer pechhulp. In je eigen woonplaats helpen we je maximaal vijf keer per jaar. onna-onna kan jou vragen om bepaalde kosten voor te schieten, zorg er voor dat je de originele rekening krijgt (papier of digitaal). De kosten van een reparatie in de garage vergoeden we niet. Voor een huurauto betalen we alleen de vaste kosten voor de huur van een voertuig. Hierin zijn niet inbegrepen: brandstofkosten, aftankkosten, eventuele kosten voor schade, extra kilometers, ophaalkosten en/of bekeuringen.

Hoe en wat we precies vergoeden en regelen, is in Nederland anders dan in het buitenland:

### **In Nederland (inclusief je eigen woonplaats)**

- Kan het probleem direct langs de weg worden opgelost? Dan vergoeden we maximaal € 150,- voor de (nood)reparatie.
- Moet je auto naar de garage voor reparatie? Dan zorgen wij voor vervoer. Als het nodig is, zorgen we ook voor vervoer van de aanhanger en lading of bagage.
- Is vervoer naar een garage niet mogelijk? Dan betalen we de stalling of berging.
- Jij en je passagiers kunnen meerijden met de hulpdienst. Als je niet op de reparatie kunt wachten, vergoeden wij de reiskosten. We betalen voor alle passagiers de gemaakte kosten met het openbaar vervoer (2e-klas-treinreis) naar één adres in Nederland. Of we betalen een taxi tot maximaal € 75,-.
- Duurt een reparatie langer dan een uur? Dan kun je ook kiezen voor een gelijkwaardige vervangende auto. We betalen maximaal twee dagen een huurauto tot het moment dat je auto gerepareerd is of had kunnen zijn.

### **In Europa**

- Kan het probleem direct langs de weg worden opgelost? Dan vergoeden we de (nood) reparatie.
- Moet je auto naar de garage voor reparatie? Dan zorgen wij voor vervoer naar de dichtstbijzijnde garage. Als het nodig is, zorgen we ook voor vervoer van de aanhanger en lading of bagage.
- Kan het probleem niet binnen twee dagen verholpen worden?
  - Dan betalen wij het vervoer van jou, de passagiers en de bagage naar jullie eindbestemming in het buitenland of terug naar huis. We betalen de gemaakte kosten van een 2e klas-reis met de trein. Als de treinreis langer dan acht uur duurt, kun je het vliegtuig nemen (economy class). Ook vergoeden we taxikosten tot maximaal € 125,-.
  - Daarnaast betalen we twee overnachtingen in een hotel voor maximaal vijf passagiers. We betalen niet meer dan € 75,- per persoon per nacht. Kosten van maaltijden, telefoon en dergelijke zijn voor je eigen rekening.
  - Ook kun je ervoor kiezen dat we je auto terugbrengen naar Nederland. Als het nodig is, doen we dit ook voor de aanhanger en lading of bagage.
- Tijdens de reparatie kun je een vervangende auto huren tot het moment dat je auto gerepareerd is of had kunnen zijn. We betalen maximaal 21 dagen een huurauto en maximaal tot het einde van je reis. Je hebt wel een creditcard nodig, anders krijg je de huurauto niet mee.
- Als het nodig is om je auto te stallen, betalen wij maximaal 14 dagen stallingskosten.
- Zijn er onderdelen nodig voor de reparatie van je auto? Dan betalen wij de verzendkosten.
- Kan je auto niet meer gemaakt worden en kost vervoer van het wrak naar Nederland meer dan

het waard is? Dan regelen wij de afhandeling in het buitenland.

- Je bent maximaal 120 aaneengesloten dagen in het buitenland verzekerd tegen pechhulp.

### **Is de bestuurder van je auto ziek of gewond?**

Ook dan helpen wij je. Kan de bestuurder niet meer verder rijden? Heb je een verklaring van een arts die dit bevestigt? En is er geen andere passagier die bevoegd is om te rijden? Dan betalen wij een chauffeur om je terug te rijden naar Nederland.

### **Wanneer vergoeden we niet?**

Er zijn redenen waarom we kunnen besluiten geen pechhulp te verlenen of te vergoeden:

- Als de schade komt doordat je de auto of de aanhanger zwaarder hebt beladen dan is toegestaan. Het gewicht van je auto, gekoppelde aanhanger en lading mag samen niet meer dan 3.500 kg zijn.
- Als je hulpverleners hindert, uitscheldt of geweld gebruikt.
- Als je de pech had kunnen voorkomen door je auto goed te onderhouden.
- Als je afspraken niet nakomt, bijvoorbeeld wanneer je de huurauto te laat inlevert. Als wij in dit geval al kosten hebben gemaakt, kunnen we die aan je doorberekenen.
- Als de schade is ontstaan door fouten of tekortkomingen van anderen, bijvoorbeeld door de garage die je auto repareert.

En ook gelden de situaties waarin we sowieso geen schade vergoeden, zoals op pagina 5-6 beschreven.

## **B. Schadeverzekering inzittenden**

Lopen jij of inzittenden van je auto letsel op door een verkeersongeval met jouw auto? Dan vergoeden wij onder bepaalde voorwaarden de schade die door dat letsel ontstaat. Het maakt niet uit of je aansprakelijk bent voor het ongeval of niet.

Het gaat om verkeersongevallen met de auto die je bij ons verzekerd hebt. Hieronder vallen ook ongelukken die gebeuren tijdens het in- en uitstappen, tanken of pech onderweg. Alle inzittenden van de auto zijn verzekerd. Ook is bagage verzekerd tot € 500,- per gebeurtenis als deze niet door je aansprakelijkheidsverzekering wordt vergoed.

### **Vergoedingen**

We vergoeden maximaal € 2.500.000,- per gebeurtenis, voor alle verzekerden samen. Zijn de aanspraken van alle verzekerden samen hoger? Dan krijgt iedere verzekerde naar verhouding een deel van de uitkering.

### **Wat vergoeden we niet?**

Schade aan je auto valt niet onder deze verzekering. We vergoeden geen schade die door je aansprakelijkheidsverzekering of een andere verzekeraar of organisatie wordt vergoed (tenzij het gaat om een uitkering van een ongevallenverzekering). Als het letsel ontstaat of is verergerd doordat iemand geen veiligheidsgordel droeg, vergoeden we de schade niet. En ook voor deze verzekering gelden de situaties waarin we sowieso geen schade vergoeden, zoals op pagina 5-6 beschreven.



## C. Rechtsbijstandverzekering

De bonus/malusregeling geldt niet voor deze module.

### Wat is verzekerd?

Je bent verzekerd voor rechtshulp en de kosten van rechtshulp voor jou of een verzekerde bij een juridisch conflict. Je hebt dat conflict gekregen door een gebeurtenis:

- met de bij ons verzekerde personenauto;
- tijdens de looptijd van de verzekering;
- die onvoorzien was.

Met onvoorzien bedoelen wij dat je bij het afsluiten van deze verzekering niet had kunnen weten of kunnen vermoeden dat een juridisch conflict zou ontstaan.

### Welk motorrijtuig is verzekerd?

- de personenauto die op de polis staat;
- een vergelijkbare personenauto die je mag gebruiken als jouw eigen auto bij de garage staat voor een reparatie of een onderhoudsbeurt;
- de aanhangwagen die aan de personenauto is vastgemaakt of;
- de aanhangwagen die is losgekoppeld en nog niet veilig buiten het verkeer tot stilstand is gebracht.

### Wie zijn er verzekerd?

- jezelf (de verzekeringnemer);
- de bestuurder en passagiers die met jouw toestemming de personenauto gebruiken;
- de nabestaanden van deze verzekerden. Nabestaanden zijn uitsluitend verzekerd voor voorzieningen in kosten van levensonderhoud als zij hiervoor afhankelijk waren van de overleden verzekerde;
- de eigenaar van de vervangende auto die je gebruikt tijdens de reparatie, keuring of onderhoudsbeurt;
- de eigenaar van de aanhangwagen/aanhanger als de verzekerde de houder of gebruiker is van deze aanhangwagen. ARAG verhaalt alleen de schade aan deze personenauto of de aanhangwagen/aanhanger zelf.

**Let op:** al deze verzekerden moeten in Nederland wonen en in de Basis Registratie Personen (BRP) staan ingeschreven en ook daadwerkelijk op dat adres in die gemeente wonen.

## Wie geeft je rechtsbijstand?

### **ARAG Rechtsbijstand**

Je krijgt rechtsbijstand van een onafhankelijk en gespecialiseerd bedrijf. Daarom hebben we de uitvoering van de verzekering overgedragen aan ARAG Rechtsbijstand. In deze Bijzondere Voorwaarden gebruiken we steeds de naam ARAG.

### **De gegevens van ARAG**

Bezoekadres Kastanjelaan 2  
3833 AN Leusden  
Postadres Postbus 230, 3830 AE Leusden  
Telefoon (033) 434 22 00  
Fax (033) 434 23 00  
Website [www.arag.nl](http://www.arag.nl). Hier kan je ook nieuwe zaken aanmelden.

Wij garanderen dat ARAG de verplichtingen uit deze voorwaarden nakomt.

### **Gegarandeerd onafhankelijk**

Op basis van Europese regelgeving is het een verzekeraar niet toegestaan om zelf rechtsbijstand te verlenen op grond van een rechtsbijstandverzekering als hij daarnaast ook andere soorten verzekeringen verkoopt. Hij moet zich of uitsluitend op rechtsbijstandverlening toeleggen, of de afhandeling van zaken overlaten aan een geheel onafhankelijke organisatie. Dit om belangenconflicten tussen verzekerde en verzekeraar te voorkomen. ARAG is zo'n onafhankelijke organisatie.

### **Gespecialiseerde medewerkers**

Heb je rechtsbijstand nodig voor een gedekte gebeurtenis uit deze voorwaarden? Dan behartigt ARAG jouw juridische belangen. ARAG zet daarvoor gespecialiseerde medewerkers in. Een aantal van deze medewerkers is advocaat in dienst van ARAG.

### **Oplossing bij belangenconflict**

Het is mogelijk dat jij en jouw tegenpartij allebei een eigen rechtsbijstandverzekering hebben die wordt uitgevoerd door ARAG. Er is dan sprake van een belangenconflict. ARAG laat dit altijd aan jou en aan jouw tegenpartij weten. Je mag allebei jouw belangen laten behartigen door een advocaat of andere deskundige buiten ARAG. Je kan deze zelf kiezen.

## Wat verwachten wij van jou?

- Wees eerlijk in de informatie die je aan ons verstrekt.
- Doe er alles aan om schade te voorkomen of verder te beperken.
- Meld jouw schade zo snel mogelijk.
- Schakel nooit zelf een advocaat in. Als je dat toch doet vergoedt ARAG die kosten niet.
- Doe niets waardoor de redelijke belangen van ARAG of ons kunnen worden geschaad.
- Houdt ARAG op de hoogte van nieuwe feiten en ontwikkelingen en blijf je volle medewerking verlenen, ook als de zaak door een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige in behandeling is genomen.
- Volg de aanwijzingen van ARAG of die van deskundigen goed op.
- Geef jouw nieuwe woonadres door als je verhuist.

Kom je deze regels niet na? Dan kan dat gevolgen hebben voor jouw dekking. Ook kunnen wij dan de verzekering opschorten of beëindigen.

### Hoe meld je een schade?

#### **Wil je zo snel mogelijk geholpen worden?**

Meld je zaak dan aan via internet: [www.arag.nl](http://www.arag.nl).

#### **Meld je je zaak liever schriftelijk aan?**

Stuur een brief aan ARAG, Postbus 230, 3830 AE Leusden.

#### **Heb je vragen of heb je hulp nodig?**

Bel dan met ARAG. Het telefoonnummer is (033) 434 22 00. De medewerkers van ARAG zijn bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 17.30 uur.

#### **Waar moet je aan denken?**

Start ARAG de rechtshulpverlening voor jou? Dan machtigt je ARAG om jouw belangen te behartigen. Dat geldt voor alle rechtshulp, of ARAG nu wel of niet voor je naar de rechter gaat.

**Let op:** ARAG beoordeelt steeds of een redelijke kans van slagen bestaat om het door jou gewenste resultaat te bereiken. Is deze redelijke kans van slagen er niet (meer)? Dan zal ARAG geen (verdere) juridische hulp verlenen. Uiteraard zal ARAG dat aan jou melden en uitleggen. Ben je het niet eens met het standpunt van ARAG? Dan kan je een beroep doen op de geschillenregeling. Zie hiervoor het hoofdstuk "Je bent het niet eens met het standpunt of de aanpak van ARAG?" op pagina 26.

#### **Wat doet ARAG als je jouw zaak hebt aangemeld?**

Als je jouw zaak hebt aangemeld, volgen er drie stappen:

1. ARAG controleert je dekking: is jouw verzekering op tijd ingegaan? Zijn er clausules van toepassing?
2. ARAG stelt vast welke gebeurtenis je precies aanmeldt: valt die onder de dekking die je hebt afgesloten?
3. Heb je dekking? Dan gaat jouw zaak naar een medewerker van ARAG die gespecialiseerd is in het vakgebied van jouw zaak. Deze neemt zo spoedig mogelijk contact met je op.

## Welke dekkingen heb je?

De Contractsrechtsbijstand- en Revindicatiedekking hebben een wachtermijn van drie maanden. Als het tijdstip van de gebeurtenis waarvoor je een beroep doet op deze verzekering ligt in de wachtermijn dan kan je geen beroep doen op de verzekering. Deze drie maanden tellen vanaf de ingangsdatum. Je kan dus geen beroep doen in de eerste drie maanden nadat je de verzekering hebt afgesloten. Na deze drie maanden kan je natuurlijk wel een beroep doen op deze dekkingen.

Verhaalsrechtsbijstand	Verzekeringsgebied	Wachtermijn	Minimum bedrag
<b>Wat is verzekerd?</b> Rechtsbijstand voor het verhalen van jouw materiële schade, letselschade, smartengeld en inkomstenderving door: <ul style="list-style-type: none"><li>• een verkeersongeval met de personenauto;</li><li>• een andere plotselinge gebeurtenis waarbij de auto schade opliep</li></ul>	Alle landen op de groene kaart	geen	€ 75,-
<b>Wat is niet verzekerd?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• schade die is veroorzaakt of te maken heeft met een door jou afgesloten overeenkomst of afspraak,</li><li>• sociaalverzekeringsrechtelijke geschillen, behalve als die van belang zijn voor het vaststellen van jouw schade.</li></ul>			

Strafrechtsbijstand	Verzekeringsgebied	Wachtermijn	Minimum bedrag
<b>Wat is verzekerd?</b> Rechtsbijstand bij strafzaken waarbij je bent gedagvaard voor een verkeersovertreding of verkeersmisdrijf met de personenauto.	Alle landen op de groene kaart	geen	geen
<b>Wat is niet verzekerd?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• snelheidsovertredingen;</li><li>• boetes als gevolg van een verkeersovertreding;</li><li>• als door betaling van een geldsom of door het uitvoeren van een taak (verdere) strafvervolgning kon/kan worden voorkomen;</li><li>• opzetdelicten: de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand worden achteraf wel vergoed als je onherroepelijk bent vrijgesproken of ontslagen van strafvervolgning;</li><li>• rijden onder invloed van alcohol of drugs of als de bestuurder een ademtest of een urine- of bloedproef weigert.</li></ul>			

Teruggave rijbewijs of inbeslaggenomen auto	Verzekeringsgebied	Wachttermijn	Minimum bedrag
<p><b>Wat is verzekerd?</b></p> <p>Rechtsbijstand bij verzoeken tot teruggave, gericht aan een overheidsinstantie, bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een inbeslaggenomen rijbewijs;</li> <li>• een inbeslaggenomen kentekenbewijs of kentekencard van de verzekerde auto;</li> <li>• het feit dat de verzekerde personenauto in beslag wordt genomen.</li> </ul>	Alle landen op de groene kaart behalve de niet Europese landen die grenzen aan de Middellandse Zee	geen	geen

**Wat is niet verzekerd?**

- een snelheidsovertreding;
- een strafbaar feit dat niets te maken heeft met deelname aan het verkeer (bijvoorbeeld het smokkelen van drugs);
- rijden onder invloed van alcohol of drugs of als de bestuurder een ademtest of een urine- of bloedproef weigert.

Wij doen hier geen beroep op als je aantoont dat dit zich buiten jouw weten en tegen jouw wil heeft voorgedaan en dat je daarvan geen verwijt te maken is.

Contractsrechtsbijstand motorrijtuigen	Verzekeringsgebied	Wachttermijn	Minimum bedrag
<p><b>Wat is verzekerd?</b></p> <p>Rechtsbijstand bij een juridisch conflict:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bij de koop, verkoop, onderhoud, reparatie of revisie van de personenauto;</li> <li>• over het verhalen van personenschade met een contractspartij.</li> </ul>	Als de gebeurtenis heeft plaatsgevonden in een van de landen van de Europese Unie	drie maanden nadat de verzekering is ingegaan	€ 200,-

**Wat is niet verzekerd?**

Als de personenauto:

- tweedehands is gekocht zonder BOVAG (of gelijkwaardig) garantiebewijs;
- nieuw of tweedehands niet in Nederland is gekocht;
- wordt gebruikt voor personenvervoer (bijv. taxi's) of als lesvoertuig.

Als je een conflict hebt met de cascoverzekeraar over de cascoschade.

Revindicatie (het terugvorderen van onvrijwillig verloren eigendom, bijvoorbeeld na diefstal)	Verzekeringsgebied	Wachttermijn	Minimum bedrag
<p><b>Wat is verzekerd?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het terugvorderen van jouw gestolen auto, of</li> <li>• verweer als je een gestolen auto gekocht blijkt te hebben.</li> </ul>	Alle landen op de groene kaart behalve de niet Europese landen die niet grenzen aan de Middellandse Zee	drie maanden nadat de verzekering is ingegaan	geen

**Wat is niet verzekerd?**

Als de personenauto:

- tweedehands is gekocht zonder BOVAG (of gelijkwaardig) garantiebewijs;
- in een vrijwaringsprocedure is of wordt betrokken.

## Wat is verzekerd en hoe wordt jouw zaak behandeld?

### Zijn de behandelingskosten te hoog? (Afkkoop)

ARAG kan ook de zaak afkopen door het schadebedrag aan je te betalen. ARAG zal dat bijvoorbeeld doen als de behandelingskosten hoger zijn dan het schadebedrag. ARAG beslist zelf of zij de zaak afkoopt.

### Kan jouw tegenpartij de schade niet betalen? (Onvermogen)

Dan kan je van ARAG je schade vergoed krijgen als:

- er schade aan de personenauto is ontstaan;
- dit alleen komt door schuld (onrechtmatige daad) van een ander persoon;
- er bewijs van is dat deze persoon daarvoor aansprakelijk is;
- jouw zaak behandeld is door een medewerker van ARAG;
- het niet mogelijk is die schade te verhalen op de dader door financieel onvermogen (hij/zij kan het niet betalen en zal het ook niet kunnen betalen);
- je nergens anders de schade (helemaal of voor een deel) kunt verhalen;
- de dader op het moment van schade in Nederland woonde en ingeschreven was in de Basis Registratie Personen (BRP).

### Let op:

- ARAG betaalt nooit meer dan € 1.000,- per keer en alleen als aan alle voorwaarden is voldaan.
- Deze dekking geldt niet voor motorrijtuigen die worden verhuurd of worden gebruikt als taxi of voor lesdoeleinden.

### Wanneer heb je geen recht op rechtsbijstand?

Je bent voor een groot aantal zaken verzekerd. In sommige situaties verlenen wij geen rechtsbijstand. Welke zijn dat? Je bent niet verzekerd als:

- je je niet houdt aan de afspraken (spelregels) uit deze verzekering;
- je ons onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven;
- je een zaak te laat aanmeldt, dit is in ieder geval 12 maanden nadat het is gebeurd of zes maanden nadat de verzekering is beëindigd, waardoor:
  - ARAG niet meer in staat is de juridische hulp te verlenen;
  - ARAG extra kosten moet maken of extra inspanning moet doen, of;
  - ARAG geen regeling meer kan treffen.
- de verzekering is gestopt en je de zaak pas na zes maanden na de einddatum bij ons aanmeldt. Het geschil moet wel altijd hebben plaatsgevonden in de looptijd van de verzekering;
- je zonder toestemming van ARAG aan iemand anders opdracht tot behandeling van de zaak hebt gegeven;
- je niet alle belangrijke informatie geeft;
- de gebeurtenis waarvoor je rechtshulp vraagt het (redelijkerwijs) te verwachten of het bedoelde gevolg is van iets dat je hebt gedaan of juist niet hebt gedaan;
- je een andere verzekering hebt ingeschakeld, die:
  - jouw schade vergoedt;
  - je rechtshulp verleent;
  - je juridische adviezen geeft;
  - een waarborgsom betaalt;
  - de kosten van rechtshulp vergoedt.

Meld je een zaak aan? Dan ben je verplicht het aan ARAG te vertellen als je al een andere verzekering hebt. Dit is belangrijk omdat je bij een rechtsbijstandverzekering niet van meerdere instanties tegelijkertijd rechtshulp kunt krijgen. Dit heet samenloop met andere verzekeringen.

- een van de andere verzekerden, - dus niet jij - een beroep doet op de aansprakelijkheidsverzekeraar van weer een andere verzekerde;
- het verlenen van rechtsbijstand verband houdt met een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of mouterij;
- gevolg van gebeurtenissen die uitgesloten zijn onder de Algemene Voorwaarden.

Naast de algemene uitsluitingen zijn er ook specifieke uitsluitingen. Je bent niet verzekerd voor juridische problemen:

- Als de bestuurder niet bevoegd was of niet in het bezit was van een geldig rijbewijs.
- Bij deelname aan snelheidsritten of wedstrijden.
- Bij regelmatigheids- of behendigheidsritten en wedstrijden geheel of gedeeltelijk buiten Nederland.
- Bij verhuur met of zonder een chauffeur.
- Als de personenauto anders wordt gebruikt dan je hebt opgegeven.
- Als je niet in staat bent te betalen. Dat noemen wij financieel onvermogen;
- Bij schuldsanering die door de rechter is uitgesproken, bij (aanvraag van) surseance van betaling en faillissement. Vanaf dat moment wordt ook geen rechtsbijstand meer verleend voor zaken die al in behandeling zijn bij ARAG, of die door ARAG zijn uitbesteed.
- Zit je in een traject van schuldsanering of ben je failliet? En is er een curator om jouw vermogen te beheren en te vereffenen? Dan vallen problemen met de curator ook niet onder de dekking, ook niet voor zaken die nog lopen.
- Bij borgtocht, subrogatie, overgang van vorderingen (cessie) of schuldvernieuwing.
- Bij vreemdelingenrecht.
- Bij het voeren van een formele procedure zonder tegenspraak. Denk hierbij aan naamswijzigings- of adoptieprocedures.
- Bij ieder beroep op een internationaal of supranationaal rechtscollege.
- Die voortkomen uit of verband houden met het bestrijden van algemeen verbindende rechtsregels die de overheid heeft vastgesteld of wil vaststellen.
- Als die betrekking hebben op of samenhangen met:
  - een (dreigend) juridisch conflict over deze rechtsbijstandverzekering met ARAG en/of Aegon;
  - alle overige (dreigende) juridische conflicten waarin ARAG direct of indirect, als partij betrokken is, betrokken is geweest of betrokken kan worden.

### **Hulp van een expert**

Wil ARAG de mening van een expert horen over jouw zaak? Dan schakelen zij éénmalig een expert in en betalen de kosten daarvan.

Een expert is een erkende deskundige op het gebied van bijvoorbeeld auto's, bouw, medische onderwerpen of techniek. Deze brengt een rapport uit om jouw zaak te ondersteunen.

Ben je het niet eens met het expertiserapport? Dan kan je een andere expert (contra-expert) een tweede rapport laten opmaken. Je overlegt daarover wel met ARAG.

ARAG vergoedt de kosten van een contra-expert tot de kosten van hun eigen expert. Is jouw expert (contra-expert) duurder dan hun expert? Dan zal ARAG de extra kosten toetsen aan redelijkheid.

## Welke kosten zijn verzekerd?

ARAG vergoedt de kosten van:

- het salaris en de andere kosten van een jurist, advocaat, procureur, deurwaarder, een andere deskundige of een (contra-)expert;
- de proces- en gerechtskosten, de kosten van arbitrage of de kosten van bindend advies;
- externe deskundigen die ARAG namens jou inschakelt;
- jouw deel van de kosten van mediation (conflictoplossing door een onafhankelijke en deskundige bemiddelaar die is aangesloten bij de Mediators federatie Nederland, MfN, en alleen in overleg met ARAG. Wij vergoeden dan maximaal 5 sessies van elk 2 uur en nooit meer dan 50 % van de totale kosten;
- getuigen in een gerechtelijke en administratieve procedure. Je bent verzekerd voor maximaal het bedrag dat de rechter toewijst;
- gerechtelijke kosten van de tegenpartij als de rechter heeft besloten dat jij die moet betalen;
- een reis en verblijf als je voor een buitenlandse rechter moet verschijnen. Je moet hiervoor altijd overleggen met ARAG;
- de proceskosten van de tegenpartij als je daarvoor bent veroordeeld. Het gaat dan om een onherroepelijk vonnis.  
ARAG vergoedt geen buitengerechtelijke kosten. Dit zijn de kosten die jouw tegenpartij maakt om een vordering op jou te innen;
- de tenuitvoerlegging van een vonnis. Dat zijn bijvoorbeeld de kosten voor het inschakelen van een deurwaarder. Dit geldt maximaal 3 jaar na de datum waarop het vonnis is uitgesproken.
- jouw deel in de totale kosten als je samen met anderen een juridische actie voert.

Wordt de tegenpartij bij een proces, arbitrage of bindend advies veroordeeld de kosten te vergoeden? En heeft ARAG die kosten ook gemaakt? Dan gaat de vergoeding van die kosten naar ARAG. Daaronder vallen ook de buitengerechtelijke kosten.

Kies je voor een externe rechtshulpverlener zoals een advocaat? Dan geldt een maximum dekkingssom van € 12.500,-. En je hebt daarvoor aan de voorwaarden voldaan zoals genoemd in hoofdstuk "Hoe behandelt ARAG jouw zaak" op pagina 26. Dan geldt per gebeurtenis het volgende:

- Wij vergoeden de eerste € 5.000,- aan kosten van een externe hulpverlener volledig.
- De kosten van een externe hulpverlener boven € 5.000,- vergoeden wij voor 75%.

Wij vergoeden echter nooit meer dan € 12.500,- (inclusief btw) aan kosten van een externe hulpverlener.

Wanneer verschillende gebeurtenissen uit elkaar voortvloeien, met elkaar te maken hebben of met elkaar samenhangen, geldt het maximumbedrag van de dekkingssom voor alle gebeurtenissen samen.

## Welke kosten zijn niet verzekerd?

- de kosten van een advocaat of andere belangenbehartigers die je zonder toestemming van ARAG hebt ingeschakeld;
- afkoopsommen, boetes en dwangsommen;
- de btw als je die kunt verrekenen;



- de buitengerechtelijke kosten, dit zijn de kosten die jouw tegenpartij heeft gemaakt om zijn vordering op je te innen;
- de kosten van rechtsbijstand die je kunt verhalen of op een andere manier vergoed kan krijgen. ARAG helpt je om de voorgeschoten kosten terug te vragen als je geen beroep kunt doen op de Wet op de rechtsbijstand.

### **Hoe behandelt ARAG jouw zaak?**

#### **Rechtshulp door onze eigen juristen en/of advocaten**

Heb je te maken met een juridisch conflict en valt deze kwestie binnen de dekking van jouw verzekering, dan kan je ARAG inschakelen om jouw zaak juridisch te behandelen. ARAG heeft daarvoor gespecialiseerde juristen en advocaten in dienst met elk hun eigen expertise. In overleg met jou spreken zij de andere partij aan, voeren onderhandelingen en zo nodig procederen zij voor je. Natuurlijk houden zij je op de hoogte van de voortgang. De kosten zijn voor onze rekening.

#### **Een redelijke kans van slagen**

ARAG beoordeelt steeds of een redelijke kans van slagen bestaat om het door jou gewenste resultaat te bereiken. Is deze redelijke kans van slagen er niet (meer)? Dan zal ARAG geen (verdere) juridische hulp verlenen. Uiteraard zal ARAG dat aan je melden en uitleggen. Ben je het niet eens met het standpunt van ARAG? Dan kan je een beroep doen op de geschillenregeling. Zie hiervoor het hoofdstuk "Je bent het niet eens met het standpunt of de aanpak van ARAG?" op pagina 26.

#### **Inschakeling van een rechtshulpverlener (zoals een advocaat) buiten ARAG**

Zodra wij vaststellen dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd gaat worden, informeert ARAG jou over de vrije keuze van een rechtshulpverlener (zoals een advocaat). Vindt ARAG het noodzakelijk om jouw zaak over te dragen aan een rechtshulpverlener zoals een advocaat? Dan mag alleen ARAG zelf de opdracht daartoe geven. Naast de rechtshulp door de medewerkers van ARAG, schakelt ARAG soms ook andere professionals in. Het gaat hier in de eerste plaats om rechtshulpverleners zoals advocaten en deurwaarders. Daarnaast kunnen we ook experts inschakelen. Besluit ARAG een dergelijk persoon in te schakelen, dan vergoedt ARAG daarvan de kosten zolang die redelijk en noodzakelijk zijn.

#### **Overleg**

ARAG overlegt altijd met jou welke rechtshulpverlener zoals een advocaat zij inschakelen om jouw belangen te behartigen. Eventueel is dat een jurist en/of advocaat die bij ARAG in dienst is. Of je kiest zelf jouw rechtshulpverlener zoals een advocaat. Maar je mag hem niet zelf inschakelen. Doe je dat toch? Dan vergoedt ARAG de kosten niet. ARAG geeft per zaak slechts éénmaal een rechtshulpverlener (zoals een advocaat) opdracht om je rechtsbijstand te geven.

#### **Welke rechtshulpverlener/advocaat kan je kiezen?**

Je kan een advocaat kiezen die in dienst is bij ARAG, maar het kan ook iemand van buiten zijn. Valt de zaak onder een Nederlandse rechtbank? Dan kan je alleen een advocaat kiezen die in Nederland staat ingeschreven of die in Nederland een kantoor heeft.

Valt de zaak onder een rechtbank in een ander land? Dan kan ARAG alleen een advocaat inschakelen die bij het gerecht in dat land staat ingeschreven of die bevoegd is om daar processen te voeren.

## **Zelf geen advocaat inschakelen**

Je mag voor jouw zaak nooit zelf een rechtshulpverlener zoals een advocaat inschakelen. Als ARAG oordeelt dat een rechtshulpverlener zoals een advocaat nodig is, zullen zij dat voor je doen. Zij zullen met je overleggen welke advocaat je wilt hebben. Als je toch zelf een advocaat inschakelt, zullen de kosten hiervoor niet worden vergoed.

## **Civiele partij stellen**

Ben je als slachtoffer betrokken in een strafzaak en eis je hierin een schadevergoeding van de andere partij? Dan kan ARAG je vragen om 'civiele partij te stellen'. Dit betekent dat je een juridische verklaring ondertekent die nodig is om los van de strafvervolgung een schadevergoeding te eisen. Als ARAG dit aan je vraagt, ben je verplicht om hieraan mee te werken.

## **Dient de zaak in het buitenland?**

Dan komen alleen advocaten en andere rechtens bevoegde deskundigen in aanmerking die bij dat buitenlandse gerecht staan ingeschreven of rechtens zijn toegelaten.

## **Hoe gaan we om met een onderling conflict?**

- Je hebt een conflict met een andere verzekerde? Dan heb je alleen zelf dekking.
- Hebben twee of meer verzekeringnemers op deze polis een conflict? Dan heeft niemand dekking.
- Hebben meer andere verzekerden (dus niet jezelf) een conflict? Je geeft dan aan welke persoon dekking krijgt.
- Heb je of een andere verzekerde met een of meer andere personen, die verzekerd zijn op een andere verzekering een conflict (bijvoorbeeld jij en een andere weggebruiker)? Dan stelt ARAG je allebei hiervan op de hoogte en geeft ieder de keus: behandelen door ARAG of behandelen door een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige van eigen keuze.

## **Wat kan je doen wanneer je het niet eens bent met ARAG?**

### **Als je het niet eens bent met het expertiserapport**

Dan kan je een andere expert (contra-expert) een rapport laten opstellen. Je overlegt daarover wel met ARAG. De experts moeten zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. ARAG vergoedt de kosten van een contra-expert tot de kosten van hun eigen expert. Is jouw expert (contra-expert) duurder dan hun expert? Dan zal ARAG de extra kosten toetsen aan redelijkheid.

### **Je bent het niet eens met het standpunt of de aanpak van ARAG?**

Ben je niet tevreden over de behandeling door ARAG? Dan wijzen wij je in de eerste plaats op de klachtenregeling in hoofdstuk "Niet tevreden?" op pagina 8. Daarnaast is er de zogenoemde Geschillenregeling.

De Geschillenregeling kan alleen worden ingezet om duidelijkheid te verkrijgen over de verdere (dus toekomstige) behandeling van het geschil.

Ben je het niet eens met:

- het juridische (eind-)standpunt over de redelijke kans van slagen van ARAG; of
- de verdere juridische aanpak van de zaak door ARAG?

Dan kan je eenmalig een beroep doen op de Geschillenregeling.

Een beroep op de Geschillenregeling betekent dat een externe Nederlandse advocaat zoals hieronder omschreven, verder te noemen een bindend adviseur, een bindend advies uitbrengt. Dit advies geeft antwoord op de vraag of ARAG :

- het juridisch (eind)standpunt zo kan innemen; of dat
- de verdere juridische aanpak van de zaak zoals voorgesteld door ARAG vervolgd kan worden.

Hoe werkt de Geschillenregeling en onder welke voorwaarden.

1. Na overleg met je maakt ARAG een brief. Daarin formuleert ARAG precies jouw standpunt en het standpunt van ARAG. ARAG vraagt je om die reden schriftelijk te motiveren waarom je het niet eens bent met ARAG.
2. ARAG vraagt de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar je woont of zaak doet, een gespecialiseerde advocaat als bindend adviseur aan te wijzen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die blijkens aantoonbare kennis en ervaring, zoals onder meer het lidmaatschap van de vereniging van het betreffende specialisme, is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover jouw zaak gaat. De bindend adviseur is nooit de advocaat die al als belangenbehartiger voor jou bij de zaak betrokken is of geweest.
3. ARAG schakelt de bindend adviseur in.
4. ARAG stuurt de hiervoor bij 1 bedoelde brief met jouw en het ARAG standpunt naar de bindend adviseur. Ook krijgt hij van ARAG alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
5. De bindend adviseur beslist op basis van de bij 4 bedoelde stukken wie er gelijk heeft, jij of wij. Hij mag voor zijn beslissing geen andere informatie gebruiken. Als bij de bindend adviseur sprake is van een behoefte aan meer of andere informatie dan moet de bindend adviseur zijn opdracht eindigen en zal ARAG eerst haar standpunt heroverwegen waarna een eventueel beroep op de Geschillenregeling weer openstaat.
6. ARAG betaalt de kosten van het advies van de bindend adviseur. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat wij vergoeden, ongeacht de uitkomst.

Als de bindend adviseur jouw visie zoals opgenomen in de hiervoor bij 4 bedoelde brief honoreert, dan verleent ARAG verdere rechtsbijstand overeenkomstig het gegeven advies en met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden. ARAG kan besluiten dat een externe advocaat van jouw keuze de verdere behandeling van jouw zaak na het verkregen bindend advies voortzet met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden. De zaak wordt nooit voortgezet door de advocaat die het bindend advies heeft gegeven. Ook de kantoorgenoten van deze advocaat kunnen de zaak niet verder behandelen. Als ARAG na het verkregen bindend advies niet zelf de zaak behandelt dan verstrekt ARAG schriftelijk opdracht tot eventuele verdere behandeling (conform het bindend advies) en met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden.

Deelt de advocaat de mening van ARAG, dan stopt de dekking onder de polis en kan je de zaak tot je trekken en op eigen kosten voortzetten.

Als na die voortzetting van de zaak door je uit de definitieve uitspraak (dat wil zeggen: een onherroepelijke uitspraak van rechter of arbiter) blijkt dat het beoogde resultaat geheel werd bereikt, dan zal ARAG de kosten van rechtsbijstand voor zover die redelijk zijn en redelijkerwijs zijn gemaakt na goedkeuring van specificaties en betalingsbewijzen vergoeden. Hiervoor moet je wel de definitieve uitslag binnen een maand nadat de zaak is beëindigd aan ARAG zenden. Als het

beoogde resultaat slechts gedeeltelijk werd bereikt, zal ARAG deze kosten in verhouding tot het behaalde resultaat vergoeden.

De Geschillenregeling is onder meer niet van toepassing voor:

- De beoordeling van de omvang van de verzekeringsdekking;
- Het achteraf beoordelen of de zaak door ARAG of door een door haar ingeschakelde advocaat goed is behandeld dan wel die advocaat en of ARAG tekortgeschoten is;
- Een oordeel door een advocaat die niet in loondienst is bij ARAG over de behandeling van een zaak en of dat de zaak geen redelijke kans van slagen heeft;
- Zaken die je (lopende de behandeling door ARAG) tot je hebt getrokken zonder gebruik te maken van de geschillenregeling en op grond van de uitkomst van die zaak aanspraak maakt op vergoeding van de kosten van rechtsbijstand.

### **Wanneer kan je een rechtszaak tegen ARAG beginnen?**

Dat kan als:

- ARAG vindt dat je voor een bepaalde gebeurtenis niet verzekerd bent;
- je een conflict hebt met ARAG over de uitvoering van deze verzekering.

Vindt de rechter dat je gelijk hebt? Dan vergoedt ARAG de door jou gemaakte redelijke en noodzakelijke kosten van rechtsbijstand.

### **Hoe gaan wij om met je gegevens?**

In de Algemene Voorwaarden lees je hoe wij in het algemeen omgaan met jouw privacy. In dit artikel lees je hoe ARAG omgaat met jouw privacy. Persoonsgegevens worden door ARAG verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Bij het aanmelden van een verzoek om rechtsbijstand vraagt ARAG je om persoonsgegevens. ARAG doet het volgende met je gegevens:

1. ARAG verwerkt je gegevens alleen voor de volgende doeleinden en zal jouw gegevens niet verder verwerken dan noodzakelijk voor die doeleinden:
  - beoordelen of je recht hebt op rechtsbijstand;
  - behandeling van je verzoek om juridische hulp;
  - uitvoering van je rechtsbijstandverzekering;
  - nakoming van wettelijke verplichtingen;
  - voorkoming en bestrijding van fraude en misbruik;
  - afhandeling van klachten en vragen;
  - verbetering van de website en dienstverlening;
  - voor statistisch onderzoek;
  - aanbieden van informatie.
2. ARAG informeert ons uitsluitend ten behoeve van rendementsbeheer, het voorkomen en bestrijden van fraude en ter voldoening aan onze wettelijke verplichtingen tegenover de Financiële Toezichthouder(s) over:
  - de datum waarop je een zaak op deze polis hebt gemeld;
  - of deze zaak loopt of is gesloten;
  - welk rechtsgebied en schadetype de zaak betreft;
  - de daaraan verbonden kosten die ARAG intern en/of extern heeft gemaakt.

3. ARAG kan jouw persoonsgegevens en gegevens over jouw meldingen laten verwerken in het Centraal Informatiesysteem (CIS) van de Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. Het CIS verwerkt van de persoonsgegevens en meldingen van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen, eigendom van de Stichting CIS ([www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl)) Wij en andere verzekeraars hebben toegang tot het CIS voor het beoordelen en accepteren van potentiële cliënten en voor het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de branche.
4. Omdat behalve jij als verzekeringnemer ook andere verzekerden een beroep op deze rechtsbijstandverzekering kunnen doen, wordt hierbij vastgelegd dat jij zelf verantwoordelijk bent om ook de andere belanghebbenden bij deze verzekering te informeren over de mededelingen die in dit artikel persoonsgegevens opgenomen zijn. De verzekerden zullen namelijk via jou als verzekeringnemer als dit nodig is, gebruikmaken van deze polis.
5. ARAG verwerkt jouw persoonsgegevens overeenkomstig de geldende privacyregelgeving. ARAG heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld die daarop intern toeziet en adviseert.  
Om een eerlijke en transparante verwerking van de persoonsgegevens te waarborgen geeft de AVG jij als verzekeringnemer of als verzekerde rechten die jij kan uitoefenen. Op de website van ARAG kan je nalezen welke rechten je hebt en hoe je die kunt uitoefenen. Voor meer informatie verwijzen wij je naar [www.arag.nl/privacy](http://www.arag.nl/privacy)

