

Polisvoorwaarden

nr. 3034

Inhoudsopgave

1. Algemeen	4
1.1 Wie zijn verzekerd?	4
1.2 Als uzelf	4
1.3 Als uzelf en uw partner	4
1.4 Als uzelf met kinderen	5
1.5 Als uzelf en uw partner met kinderen	5
1.6 Wie kan van de verzekering gebruikmaken?	5
1.7 'U' of 'verzekerden'	5
1.8 'Hij' of 'zij'	5
1.9 In welke hoedanigheid bent u verzekerd?	6
1.10 Wat wordt van u verwacht?	6
1.11 Waar bent u verzekerd?	6
1.12 Wie geeft u rechtsbijstand?	7
1.13 Waar kunt u deze verzekering voor gebruiken?	7
1.14. Waarvoor kunt u een beroep doen op deze verzekering?	7
1.15 Hoe betaalt u de premie?	8
1.16. Wanneer begint en eindigt de verzekering?	8
1.17 Wat gebeurt er als u andere verzekeringen heeft?	9
1.18. Wijziging van premie en voorwaarden	9
1.19 Wat moet u doen als er iets in uw situatie wijzigt?	9
1.20 Wijzigen van de verzekering en/of dekkingen	9
1.21 Terrorisme	9
1.22 Hoelang heeft u om uw claim in te dienen?	9
1.23 Hoe gaan wij om met uw privacy?	10
1.24 Hoe gaat ARAG om met uw gegevens?	10
1.25. Klachten	11
1.26 Welk recht is op de verzekering van toepassing?	11
1.27 Wij kunnen digitaal met u communiceren	11
1.28 Wij kunnen de premies indexeren	11
1.29 Bedragen inclusief btw	11
2. Wat is verzekerd en wat niet?	12
2.1. Standaarddekking	12
2.2. Dekking Consument	13
2.3. Dekking Verkeer	14

3.	Schade	16
3.1	Waarvoor kunt <i>u</i> een beroep op deze verzekering doen?	16
3.2	De <i>gebeurtenis</i> was niet te voorzien	16
3.3	Wachttermijn	16
3.4	Wat gebeurt er bij een <i>conflict</i> met een andere verzekerde op <i>uw</i> polis?	16
3.5.	Hoe behandelt <i>ARAG uw</i> zaak?	16
3.6	Hulp van een expert	17
4.	Wat wordt vergoed?	18
4.1	Welke kosten van rechtsbijstand vergoedt <i>ARAG</i> ?	18
4.2	Wat valt onder de kosten voor rechtsbijstand?	18
4.3	Wat valt niet onder de kosten voor rechtsbijstand?	18
4.4	Wat als <i>u</i> samen met anderen gelijke belangen heeft?	18
5	Wat is nooit verzekerd?	19
6.	Wat moet u doen om uw zaak aan te melden?	21
6.1	<i>U</i> bent verplicht <i>uw</i> schade te melden	21
6.2	<i>U</i> meldt <i>uw</i> zaak aan bij <i>ARAG</i>	21
6.3	<i>U</i> geeft <i>ARAG</i> alle informatie	21
6.4	<i>U</i> werkt altijd mee	21
6.5	Als <i>u</i> de verplichtingen niet nakomt	21
7.	Waar moet u verder aan denken?	22
7.1	Spelregels	22
7.2	Wat doet <i>ARAG</i> als <i>u uw</i> zaak heeft aangemeld?	22
7.3.	Wat doet <i>u</i> als <i>u</i> het niet eens bent met <i>ARAG</i> ?	22
7.4	Adres	23
8	Wat bedoelen wij met?	24

U heeft bij ons een rechtsbijstandverzekering afgesloten. Deze verzekering helpt u als u te maken krijgt met een juridisch conflict dat u niet zonder rechtshulp kunt oplossen.

U wilt graag weten wat de afspraken zijn. Bijvoorbeeld over wat u verzekerd heeft en wat niet. Wat de verschillende aanvullende dekkingen inhouden. En over hoe ARAG u rechtsbijstand verleent. Dat leest u in deze polisvoorwaarden van uw Rechtsbijstandverzekering.

Wat bedoelen wij met?

In hoofdstuk 8 'Wat bedoelen wij met?' van deze polisvoorwaarden vindt u een begrippenlijst. Hier leggen wij lastige begrippen uit. Deze begrippen vindt u schuingedrukt terug in de tekst.

1. Algemeen

1.1 Wie zijn verzekerd?

Voor deze verzekering kunt u als uzelf, uzelf en uw partner, uzelf met kinderen of uzelf en uw partner met kinderen verzekerd zijn. Op uw polisblad staat waarvoor u gekozen heeft. Hieronder leest u wie verzekerd zijn op basis van de keuze die u heeft gemaakt. Alle genoemde verzekerden moeten in Nederland wonen. Uitgangspunt daarbij is dat zij moeten zijn ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) en ook daadwerkelijk op dat adres in die gemeente wonen.

1.2 Als uzelf

- u, de verzekeringnemer;
- de bevoegde bestuurder of passagier van uw voer- of (lucht)vaartuig. Dit geldt alleen:
 - als deze persoon in Nederland woont;
 - om schade door een verkeersongeval te verhalen;
 - als de dekking Verkeer is meeverzekerd;
- de persoon die met u meereist tijdens een reis. Deze is alleen verzekerd voor rechtsbijstand omdat zijn spullen beschadigd raken of doordat hij lichamelijk letsel oploopt. Schade aan voertuigen en (lucht)vaartuigen is niet gedekt;
- de nabestaanden van deze hierboven genoemde verzekerden. Is de verzekerde overleden door een gebeurtenis die gedekt is op deze verzekering? En waren de nabestaanden voor hun levensonderhoud van de overledene(n) afhankelijk? Dan kan ARAG hen helpen een voorziening in de kosten van hun levensonderhoud te krijgen;
- het huispersoneel dat u in dienst heeft. Zij zijn alleen verzekerd voor schade doordat hun spullen beschadigd zijn. Of doordat ze lichamelijk letsel oplopen. Schade aan voertuigen en (lucht)vaartuigen is niet gedekt.

1.3 Als uzelf en uw partner

- u, de verzekeringnemer;
- uw echtgenoot/echtgenote of partner met wie u samenwoont;
- uw echtgenoot/echtgenote of partner die in een verpleeginrichting verblijft die door de overheid erkend is;
- uw (groot)ouders die bij u thuis wonen. Dit kunnen ook de (groot)ouders van uw echtgenoot/echtgenote of partner zijn;
- de bevoegde bestuurder of passagier van uw voer- of (lucht)vaartuig. Dit geldt alleen:
 - als deze persoon in Nederland woont;
 - om schade door een verkeersongeval te verhalen;
 - als de dekking Verkeer is meeverzekerd;
- de persoon die met u meegaat tijdens een reis. Deze is alleen verzekerd voor schade doordat zijn spullen beschadigd raken of doordat hij lichamelijk letsel oploopt. Schade aan voertuigen en (lucht)vaartuigen is niet gedekt;
- de nabestaanden van deze hierboven genoemde verzekerden. Is de verzekerde overleden door een gebeurtenis die gedekt is op deze verzekering? En waren de nabestaanden voor hun levensonderhoud van overledene(n) afhankelijk? Dan kan ARAG hen helpen een voorziening in de kosten van hun levensonderhoud te krijgen;
- het huispersoneel dat u in dienst heeft. Zij zijn alleen verzekerd voor schade doordat hun spullen beschadigd zijn. Of doordat ze lichamelijk letsel oplopen. Schade aan voertuigen en (lucht)vaartuigen is niet gedekt.

1.4 Als uzelf met kinderen

- *u*, de *verzekeringnemer*;
- *uw* ongetrouwde kinderen (ook *uw* adoptie-, klein-, pleeg- en/of stiefkinderen). Zij kunnen thuis wonen of ergens anders omdat ze een dagstudie volgen. Als de studie eindigt en/of het kind gaat een huishouden vormen met iemand anders, dan eindigt de dekking voor dit kind;
- *uw* ongetrouwde kinderen die in een verpleeginrichting verblijven die door de overheid erkend is;
- de kinderen die onder 1.4 bullet 2 staan vermeld en ingeschreven staan bij *uw* ex-partner;
- *uw* au-pair tijdens de periode dat hij of zij bij *u* woont;
- *uw* (groot)ouders of ongetrouwde familieleden die bij *u* thuis wonen;
- de bevoegde bestuurder of passagier van *uw* voer- of (lucht)vaartuig. Dit geldt alleen:
 - als deze persoon in Nederland woont;
 - om schade door een verkeersongeval te verhalen;
 - als de dekking Verkeer is meeverzekerd;
- de persoon die met *u* meegaat tijdens een reis. Deze is alleen verzekerd voor schade doordat zijn spullen beschadigd raken of doordat hij lichamelijk letsel oploopt. Schade aan voertuigen en (lucht)vaartuigen is niet gedekt;
- de nabestaanden van deze hierboven genoemde verzekerden. Is de verzekerde overleden door een *gebeurtenis* die gedekt is op deze verzekering? En waren de nabestaanden voor hun levensonderhoud van overledene(n) afhankelijk? Dan kan ARAG hen helpen een voorziening in de kosten van hun levensonderhoud te krijgen;
- het huispersoneel dat *u* in dienst heeft. Zij zijn alleen verzekerd voor schade doordat hun spullen beschadigd zijn. Of doordat ze lichamelijk letsel oplopen. Schade aan voertuigen en (lucht)vaartuigen is niet gedekt.

1.5 Als uzelf en uw partner met kinderen

- *u*, de *verzekeringnemer*;
- *uw* echtgenoot/echtgenote of partner met wie *u* samenwoont;
- *uw* ongetrouwde kinderen (ook *uw* adoptie-, klein-, pleeg- en/of stiefkinderen). Zij kunnen thuis wonen of ergens anders omdat ze een dagstudie volgen. Dit kunnen ook de kinderen van *uw* echtgenoot/echtgenote of partner zijn. Als de studie eindigt en/of het kind gaat een huishouden vormen met iemand anders, dan eindigt de dekking voor dit kind;
- de kinderen die onder 1.5 bullet 3 staan vermeld en ingeschreven staan bij *uw* ex-partner;
- *uw* (groot)ouders of ongetrouwde familieleden die bij *u* thuis wonen. Dit kunnen ook de familieleden van *uw* echtgenoot/echtgenote of partner zijn;
- *uw* echtgenoot/echtgenote of partner en ongetrouwde kinderen die in een verpleeginrichting verblijven die door de overheid erkend is;
- *uw* au-pair tijdens de periode dat hij of zij bij *u* woont;
- de bevoegde bestuurder of passagier van *uw* voer- of (lucht)vaartuig. Dit geldt alleen:
 - als deze persoon in Nederland woont;
 - om schade door een verkeersongeval te verhalen;
 - als de dekking Verkeer is meeverzekerd;
- de persoon die met *u* meegaat tijdens een reis. Deze is alleen verzekerd voor schade doordat zijn spullen beschadigd raken of doordat hij lichamelijk letsel oploopt. Schade aan voertuigen en (lucht)vaartuigen is niet gedekt;
- de nabestaanden van deze verzekerden. Is de verzekerde overleden door een *gebeurtenis* die gedekt is op deze verzekering? En waren de nabestaanden voor hun levensonderhoud van overledene(n) afhankelijk? Dan kan ARAG hen helpen een voorziening in de kosten van hun levensonderhoud te krijgen;
- het huispersoneel dat *u* in dienst heeft. Zij zijn alleen verzekerd voor schade doordat hun spullen beschadigd zijn. Of doordat ze lichamelijk letsel oplopen. Schade aan voertuigen en (lucht)vaartuigen is niet gedekt.

1.6 Wie kan van de verzekering gebruikmaken?

De *verzekeringnemer*. En de verzekerden met toestemming van de *verzekeringnemer*.

1.7 'U' of 'verzekerden'

In deze polisvoorwaarden leest *u* soms 'u' of 'verzekerden'. Met 'u' of 'verzekerden' bedoelen wij altijd de *verzekeringnemer* (de persoon die de polis heeft afgesloten) en de andere mensen die samen met de *verzekeringnemer* verzekerd zijn op deze polis.

1.8 'Hij' of 'zij'

Leest *u* 'hij' of 'zijn' in deze polisvoorwaarden? Dan kunt *u* daarvoor ook 'zij' of 'haar' lezen.

1.9 In welke hoedanigheid bent u verzekerd?

Deze verzekering is alleen bedoeld voor particulieren. Dat noemen *wij* de particuliere hoedanigheid. Dit betekent dat *u* er alleen een beroep op kunt doen voor conflicten in *uw* privé sfeer. *U* kunt dus geen beroep doen op de verzekering voor gebeurtenissen die verband houden met:

- werkzaamheden in loondienst;
- het oprichten van een eigen bedrijf;
- het werk dat *u* uitoefent in een vrij beroep (niet in loondienst);
- *uw* werk als eigenaar of exploitant van een bedrijf;
- het verwerven van inkomsten buiten regelmatige loondienst;
- *uw* werk als zelfstandige.

1.10 Wat wordt van u verwacht?

- geef alle relevante informatie aan *ons* en ARAG;
- wees eerlijk in de informatie die *u* verstrekt;
- doe er alles aan om schade te voorkomen of verder te beperken;
- meld *uw* schade zo snel mogelijk bij ARAG;
- volg onze aanwijzingen en die van ARAG op;
- doe niets wat onze belangen of die van ARAG schaadt;
- help ARAG de schade snel af te handelen, o.a. door zo snel mogelijk alle nodige gegevens en documenten te geven;
- doe direct politieaangifte bij een strafbaar feit, zoals mishandeling, oplichting, verduistering of inbraak;
- geef aan welke andere verzekeringen de schade misschien dekken;
- geef belangrijke wijzigingen voor deze verzekering binnen twee maanden door, bijvoorbeeld als *uw* gezinssamenstelling wijzigt.

U heeft geen recht op rechtsbijstand als *u* een van deze verplichtingen niet nakomt.

1.11 Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor rechtsbijstand binnen een bepaald verzekeringsgebied: de hele wereld, de Europese Unie of alleen Nederland. Hoe bepaalt ARAG of een *conflict* in een bepaald verzekeringsgebied valt? Zij bekijken of alle hierna genoemde omstandigheden gelden:

- De tegenpartij woont of is gevestigd binnen het verzekeringsgebied.
- De rechter van een land is bevoegd binnen het verzekeringsgebied.
- Het recht van dat land is van toepassing.
- Een eventueel vonnis wordt in dat land uitgevoerd.

De hele wereld

In sommige gevallen omvat het verzekeringsgebied de hele wereld:

- als ARAG *uw* schade verhaalt op iemand die wettelijk aansprakelijk is. Het gaat dan om schade die is ontstaan door een beschadiging van eigen lijf of spullen;
- bij strafzaken, voor zover *u* daarvoor verzekerd bent;
- bij juridische conflicten over overeenkomsten die *u* heeft gesloten voor een (vakantie)reis.

De Europese Unie

Het verzekeringsgebied omvat de landen van de Europese Unie bij conflicten over:

- arbeidsrecht;
- sociaal verzekeringsrecht;
- consumentencontracten.

Nederland

Het verzekeringsgebied is Nederland:

- in de gevallen die niet hierboven staan;
- voor het geven van juridische adviezen.

Geen dekking buiten het verzekeringsgebied

U bent niet verzekerd voor rechtsbijstand en juridische adviezen buiten de verzekeringsgebieden van de verschillende dekkingen.

1.12 Wie geeft u rechtsbijstand?

ARAG Rechtsbijstand

U krijgt rechtsbijstand van een onafhankelijk en gespecialiseerd bedrijf. Daarom hebben wij de uitvoering van de verzekering overgedragen aan ARAG Rechtsbijstand. In deze polisvoorwaarden gebruiken wij 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
Website www.arag.nl. Hier kunt u ook nieuwe zaken aanmelden.

Wij garanderen dat ARAG de verplichtingen uit deze polisvoorwaarden 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 andere soorten verzekeringen verkoopt. Hij moet zich of uitsluitend op rechtsbijstandverlening toelagen, 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

Heeft u rechtsbijstand nodig voor een gedekte gebeurtenis uit deze polisvoorwaarden? Dan behartigt ARAG uw 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 u en uw tegenpartij allebei een eigen rechtsbijstandverzekering hebben die wordt uitgevoerd door ARAG. Er is dan sprake van een belangenconflict. ARAG laat dit altijd aan u en aan uw tegenpartij weten. U mag allebei uw belangen laten behartigen door een advocaat of andere deskundige buiten ARAG. U kunt deze zelf kiezen. Zie voor de geldende maximeringen artikel 4.

1.13 Waar kunt u deze verzekering voor gebruiken?

U krijgt te maken met een juridisch conflict of een schade waarvoor u rechtsbijstand nodig heeft. Dan nemen wij of ARAG u de zorg uit handen:

- voor de behandeling van uw zaak;
- voor de redelijke en noodzakelijke kosten die daarmee samenhangen volgens de polisvoorwaarden.

1.14. Waarvoor kunt u een beroep doen op deze verzekering?

U kunt een beroep doen op deze verzekering als u als privépersoon betrokken bent geweest bij een gebeurtenis die aanleiding is voor een juridisch conflict. Het gaat dan om een gebeurtenis waarbij één of meerdere personen of bedrijven/ instanties betrokken zijn.

Vanaf het eerste moment dat blijkt dat u tegengestelde belangen heeft, is er sprake van een conflict.

Zodra u met een conflict te maken krijgt, meldt u uw zaak aan bij ARAG. Vervolgens kijkt ARAG of u recht heeft op hulp. Heeft u hier geen recht op, dan krijgt u ook geen hulp bij de juridische conflicten die hier later nog uit voortkomen. Of met conflicten die hiermee verband houden.

Of u recht heeft op hulp, is afhankelijk van:

1. het moment van de gebeurtenis. Zie hiervoor artikel 3.1;
2. de vraag of u het conflict had kunnen verwachten;
3. de vraag of er werkelijk sprake is van een juridisch conflict;
4. de wachtt termijn. Zie hiervoor artikel 3.3;
5. het bedrag waar het conflict om gaat. Zie hiervoor artikel 2.2.2 (dekking Consument);
6. de vraag of de zaken of gebeurtenissen vallen onder "wat is niet verzekerd" of "wat is nooit verzekerd" in deze polisvoorwaarden.

Hierna lichten wij de punten 2 en 3 van artikel 1.14 nader toe.

1.14.1 Had u het conflict kunnen verwachten?

U kunt alleen een beroep doen op deze verzekering als *u* onverwacht wordt geconfronteerd met een juridisch *conflict*. *U* kunt de verzekering dus niet gebruiken voor een *conflict* dat *u* bij het afsluiten van de verzekering al had kunnen zien aankomen. Als *ARAG* vindt dat dat het geval is, zullen zij *u* dat laten weten. Natuurlijk legt *ARAG* ook uit waarom.

1.14.2 Is er werkelijk sprake van een juridisch conflict?

Het kan twijfelachtig zijn of het verzoek om hulp wel betrekking heeft op een juridisch *conflict*. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk wie moet worden aangesproken of wat de oorzaak van de schade is. *ARAG* kan dan aan *u* vragen om voor eigen rekening een deskundige in te schakelen. Het rapport van de deskundige moet dan duidelijkheid geven over de feitelijke gevolgen van de *gebeurtenis* en over de oorzaak en de veroorzaker van het *conflict*.

1.15 Hoe betaalt u de premie?

U betaalt de premie uiterlijk binnen 30 dagen nadat *u* die had moeten betalen. *U* ontvangt van *ons* een herinnering als *wij* de premie niet op tijd hebben ontvangen.

Wat gebeurt er als u niet (op tijd) betaalt?

Als *u* de eerste premie niet op tijd betaalt, is de verzekering nooit tot stand gekomen en heeft *u* nooit dekking gehad. Als *u* een betalingsachterstand krijgt voor een tweede of volgende premiebetaling, dan vervalt de dekking vanaf de dag dat *u* de premie en kosten had moeten betalen. Een schade die ontstaat of verergert in deze periode is niet verzekerd. *U* heeft weer dekking één dag nadat *wij uw* (achterstallige) betaling hebben ontvangen.

Als *u* na onze herinnering(en) nog steeds niet betaalt, dan kunnen *wij* de verzekering beëindigen of de premie laten incasseren. De incassokosten zijn voor *uw* rekening. *U* blijft altijd verplicht om de premie te betalen!

1.16. Wanneer begint en eindigt de verzekering?

1.16.1 Wanneer begint de verzekering?

Uw verzekering gaat in op de datum die op *uw* polisblad staat. *U* heeft alleen dekking voor gebeurtenissen die tijdens de looptijd van deze verzekering plaatsvinden. Gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden voordat de verzekering is ingegaan, zijn niet verzekerd.

1.16.2 Wanneer kunt u uw verzekering beëindigen?

U kunt de verzekering beëindigen wanneer *u* dat wilt. Na het beëindigen van de verzekering ontvangt *u* de teveel betaalde premie terug.

1.16.3 Wanneer mogen wij de verzekering direct beëindigen?

- als er sprake is van fraude, bedrog of oplichting door een of meerdere verzekerde(n). *U* ontvangt dan geen premie terug;
- als *u* bij het afsluiten van de verzekering de mededelingsplicht heeft geschonden. *U* ontvangt dan geen premie terug;
- als *u* bij maandbetaling geen akkoord geeft voor automatische incasso of deze intrekt;
- als *u* onder bewind staat of failliet bent;
- als *u* bij schade informatie achterhoudt of onvoldoende medewerking verleent;
- als *u* bij het sluiten van de verzekering informatie heeft achtergehouden of onjuiste informatie heeft verstrekt en *wij* met kennis van deze informatie de verzekering niet hadden geaccepteerd. *Wij* bepalen per welke datum de verzekering wordt beëindigd en *wij* informeren *u* hierover;
- als *u* geen akkoord geeft voor digitale communicatie of *uw* akkoord intrekt.

1.16.4 Wanneer mogen wij de verzekering beëindigen met een andere opzegtermijn?

- als *u* de premie niet op tijd betaalt. *U* moet de premie nog wel steeds betalen. De verzekering eindigt op de datum dat de betalingsachterstand is ontstaan. Zie hiervoor ook artikel 1.15;
- als *u* niet meer in Nederland woont. De verzekering eindigt dan op de verhuisdatum;
- aan het eind van de minimumduur of met ingang van de dag waarop *uw* verzekering verlengd zou worden. *Wij* laten *u* dat minstens twee maanden van tevoren weten;
- bij een ongunstig schadeverloop of na een schademelding, tot uiterlijk een maand nadat de schade is afgewikkeld. Hierbij geldt een opzegtermijn van minimaal twee maanden.

1.17 Wat gebeurt er als u andere verzekeringen heeft?

U heeft bij *ons* een verzekering afgesloten. Misschien heeft *u* voor hetzelfde ook een andere verzekering afgesloten of is er een andere regeling van toepassing. Of *uw* verzekeringen overlappen elkaar. En als zo'n verzekering of regeling dekking zou verlenen als *u* deze verzekering niet zou hebben afgesloten? Dan biedt deze verzekering geen dekking.

1.18. Wijziging van premie en voorwaarden

1.18.1 Veranderen wij onze tarieven of voorwaarden voor deze verzekering?

Dan kunnen *wij* ook *uw* verzekering aanpassen aan de nieuwe tarieven of voorwaarden. *Wij* bepalen zelf op welk moment de wijziging ingaat. Wijzigen *wij uw* verzekering? Dan krijgt *u* van *ons* een bericht waarin staat dat *uw* verzekering verandert.

1.18.2 Horen wij niets van u?

Dan gaan *wij* ervan uit dat *u* akkoord gaat met de wijziging(en).

1.19 Wat moet u doen als er iets in uw situatie wijzigt?

Als *u* de verzekering afsluit, geeft *u* aan wat *u* bij *ons* verzekert. Wijzigt het risico? Dan verwachten *wij* van *u* dat *u ons* dat direct laat weten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een verandering in *uw* gezinssamenstelling.

Heeft *u* een risicowijziging doorgegeven? Dan mogen *wij*:

- de premie en voorwaarden aanpassen;
- de verzekering beëindigen. Als *wij* naar aanleiding van de doorgegeven wijziging de verzekering niet voort willen zetten, dan houden *wij* een opzegtermijn aan van twee maanden gerekend vanaf de datum dat *wij* op de hoogte zijn van de wijziging van het risico.

Heeft *u* geen risicowijziging doorgegeven? En blijkt het risico niet juist verzekerd?

Dan kan dat gevolgen hebben voor de dekking. Ook kunnen *wij*:

- de premie en voorwaarden aanpassen;
- de verzekering beëindigen. Als *wij* naar aanleiding van de risicowijziging de verzekering niet voort willen zetten, dan bepalen *wij* met ingang van welke datum de verzekering wordt beëindigd.

Heeft de risicowijziging te maken met illegale praktijken? Denk bijvoorbeeld aan hennepcultuur of (gebruik van) wapens. Dan bieden *wij* vanaf het moment van de risicowijziging geen dekking. Dit geldt ook als *u* van de wijziging niets wist en ook niet had kunnen weten.

1.20 Wijzigen van de verzekering en/of dekkingen

Wijzigt *u* deze verzekering of aanvullende dekking(en)? Of heeft *u* een wijziging aangebracht in een verzekerd bedrag? Dan geldt deze wijziging of deze wijzigingen niet voor lopende conflicten en voorzienbare gebeurtenissen.

1.21 Terrorisme

ARAG vergoedt schade volgens het Protocol afwikkeling Claims van de Nederlandse Herverzekersmaatschappij voor Terrorismeschades (NHT). Daarin staat dat ARAG de schadevergoeding kan beperken bij terrorisme, kwaadwillige besmetting en dergelijke gevallen. De volledige tekst van dit protocol vindt *u* op www.terrorisneverzekerd.nl.

1.22 Hoelang heeft u om uw claim in te dienen?

Wanneer moet u uw claim indienen?

U moet binnen drie jaar *uw* claim indienen. Deze termijn begint op de dag nadat *u* wist of had kunnen weten dat *u* een claim kunt indienen. Als *u uw* claim te laat indient, heeft *u* geen recht op rechtsbijstand.

Hoelang mag u nog reageren als ARAG een claim afwijst?

U moet binnen drie jaar melden dat *u* niet akkoord gaat met de afwijzing van ARAG.

Deze termijn begint op de dag nadat *u* wist dat ARAG *uw* claim afwijst. Na drie jaar stopt *uw* recht op een uitkering.

1.23 Hoe gaan wij om met uw privacy?

Aegon Nederland is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wij houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (www.verzekeraars.nl). Hoe wij met uw gegevens omgaan staat in ons privacy statement. Deze kunt u vinden op onze website www.aegon.nl/over-ons/privacy. Vertel het ons als u vindt dat wij niet goed met uw gegevens omgaan.

Telefoongesprekken

Onze telefoongesprekken worden opgenomen. Wilt u weten wat er met uw persoonsgegevens gebeurt? Lees er meer over in ons privacy statement.

Centraal Informatiesysteem (CIS)

Als u een schade meldt, registreert ARAG deze melding en uw persoonsgegevens in het Centraal Informatiesysteem (CIS) van de Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. Het CIS, eigendom van de Stichting CIS (www.stichtingcis.nl), verwerkt deze gegevens. Andere verzekeraars hebben toegang tot het CIS voor het beoordelen en accepteren van potentiële klanten en voor het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de branche.

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/over-ons/fraudebeleid kunt u lezen hoe wij omgaan met fraude.

Wat als fraude is vastgesteld?

We kunnen dan de volgende maatregelen nemen:

- de fraude vastleggen in ons incidentenregister;
- de schade niet vergoeden;
- het terugvorderen van een al betaalde claim;
- de desbetreffende polis beëindigen;
- de totale relatie met ons beëindigen (dus ook voor producten waarmee of waarin niet is gefraudeerd);
- het melden van de betrokkene op waarschuwingslijsten, die ook toegankelijk zijn voor andere financiële instellingen;
- het terugvorderen van onderzoekskosten.

Bij het terugvorderen van gemaakte onderzoekskosten wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe onderzoekskosten. Als er fraude is gepleegd, worden beide kosten teruggevorderd. Voor de interne onderzoekskosten geldt een standaard schadevergoeding van € 532,-. Dit bedrag wordt verhaald door Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling (SODA). Ook alle andere kosten die we hebben gemaakt voor het uitvoeren van extern onderzoek, worden in rekening gebracht.

Wij volgen de gedragscode

Aegon Nederland houdt zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden aan het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit. Het melden en opnemen van uw 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 kunt u raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars (Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer 070 333 85 00).

1.24 Hoe gaat ARAG om met uw gegevens?

Persoonsgegevens worden door ARAG verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Bij een verzoek om rechtsbijstand vraagt ARAG om uw persoonsgegevens.

ARAG doet het volgende met uw gegevens:

1. ARAG verwerkt uw gegevens alleen voor de volgende doeleinden en zal uw gegevens niet verder verwerken dan noodzakelijk voor die doeleinden:
 - beoordelen of u recht heeft op rechtsbijstand;
 - behandeling van uw verzoek om juridische hulp;
 - uitvoering van uw 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* alleen voor rendementsbeheer, het voorkomen en bestrijden van fraude en om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen tegenover de Financiële Toezichthouder(s) over:
 - de datum waarop *u* een zaak op deze verzekering heeft 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 *uw* persoonsgegevens en gegevens over *uw* schademeldingen laten verwerken in het Centraal Informatiesysteem (CIS) van de Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. Het CIS, eigendom van de Stichting CIS (www.stichtingcis.nl), verwerkt deze gegevens. *Wij*, maar ook 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 *u* als *verzekeringnemer* ook andere verzekerden een beroep op deze rechtsbijstandverzekering kunnen doen, wordt hierbij vastgelegd dat *u* zelf verantwoordelijk bent om ook de andere belanghebbenden bij deze verzekering te informeren over de mededelingen die in dit artikel opgenomen zijn. De verzekerden zullen namelijk via *u* als *verzekeringnemer* als dit nodig is, gebruikmaken van deze verzekering.
5. ARAG verwerkt *uw* persoonsgegevens overeenkomstig de geldende privacyregelgeving. ARAG heeft een functionaris voor gegevensbescherming die daarop intern toeziet en adviseert. Om een eerlijke en transparante verwerking van de persoonsgegevens te waarborgen geeft de AVG *u* als *verzekeringnemer* of als verzekerde rechten die *u* kunt uitoefenen. Op de website van ARAG kunt nalezen welke rechten *u* heeft en hoe *u* die kunt uitoefenen. Voor meer informatie verwijzen wij *u* naar www.arag.nl/privacy.

1.25. Klachten

1.25.1 Heeft u 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.

1.25.2 Heeft u een klacht over uw verzekering of over Aegon?

Vertel het *ons*. Geef *uw* klacht digitaal door via onze website www.aegon.nl. *U* kunt ook een brief sturen naar Aegon, Postbus 23020, 8900 MZ Leeuwarden of bel *ons* 088 344 12 34.

1.25.3 Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht?

U kunt dan binnen drie maanden nadat *wij* of ARAG *uw* 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.

Het Klachteninstituut werkt met een "consumentenbegrip". In het reglement kunt *u* nalezen of *uw* klacht in behandeling wordt genomen. *U* kunt *uw* klacht ook voorleggen aan een bevoegde rechter.

1.26 Welk recht is op de verzekering van toepassing?

Op deze verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

1.27 Wij kunnen digitaal met u communiceren

Als het kan, communiceren *wij* via Mijn Aegon. *Wij* laten het *u* weten als hier informatie is geplaatst. Dit kan persoonlijke informatie zijn.

1.28 Wij kunnen de premies indexeren

Jaarlijks kan de premie die *u* moet betalen veranderen. Dit komt omdat *wij* de premie aanpassen aan de prijsontwikkelingen.

1.29 Bedragen inclusief btw

Alle in deze polisvoorwaarden genoemde bedragen zijn inclusief btw.

2. Wat is verzekerd en wat niet?

Bij deze verzekering heeft *u* de keuze uit de basisdekkingen Consument en/of Verkeer. Op uw polisblad leest *u* welke dekking(en) *u* verzekerd heeft.

2.1. Standaarddekking

Bij deze verzekering heeft *u* naast de door *u* gekozen dekking altijd dekking voor schriftelijk en telefonisch juridisch advies.

2.1.1 U krijgt schriftelijk juridisch advies

ARAG geeft *u* graag juridisch advies per brief. Voorwaarde is dat het probleem onder de basisdekking valt. Of onder de aanvullende dekking(en) die *u* heeft afgesloten.

Wat houdt dit advies in?

Heeft *u* een juridisch probleem? Dan kunt *u* ARAG vragen uw juridische positie te beoordelen. Ook geven zij *u* een mogelijke oplossing van het *conflict* of dreigend *conflict*. ARAG kan *u* vragen om alle gegevens op te sturen. Er zijn twee voorwaarden:

- *U* krijgt alleen advies op basis van Nederlands recht.
- *U* krijgt één keer schriftelijk advies over hetzelfde probleem.

2.1.2 U krijgt telefonisch advies

ARAG geeft *u* niet alleen advies per brief. In de volgende situaties kunt *u* alleen telefonisch advies krijgen:

- Als *u* advies wilt voordat er daadwerkelijk een *conflict* is.
- Als *u* voor uw zaak geen recht heeft op rechtsbijstand.

Daarnaast heeft *u* in de volgende situaties recht op telefonisch advies:

- Als uw zaak onder een van de uitsluitingen valt.
- Als *u* naast de basisdekking geen aanvullende dekkingen heeft gesloten. Of niet alle aanvullende dekkingen. *U* heeft dan recht op telefonisch advies over onderwerpen waarvoor *u* zich niet verzekerd heeft.

Welke voorwaarden gelden voor deze service?

- Alleen verzekerden zelf kunnen hiervan gebruikmaken.
- De telefonische adviesservice is alleen bereikbaar tijdens kantooruren (08.30-17.30 uur op werkdagen). Belt *u* daarvoor het centrale nummer van ARAG: 033 434 22 00. Vermeld dat *u* een beroep doet op de telefonische adviesservice.
- ARAG vraagt *u* uw polisgegevens op te geven.
- Uw adviesvraag moet vallen binnen de verzekerde hoedanigheid volgens deze polisvoorwaarden.
- *U* krijgt alleen telefonisch advies op basis van Nederlands recht.

2.1.3 ARAG kan uw zaak afkopen

ARAG kan besluiten uw zaak niet verder te behandelen, maar *u* in plaats daarvan een bedrag te betalen. Dit bedrag is zo hoog als het financieel belang van uw zaak. Dit heet afkoop. Na afloop kunt *u* voor het *conflict* en alle gebeurtenissen die er mee verband houden of voortvloeien geen beroep meer doen op uw verzekering.

2.1.4 Als een overheid een waarborg vraagt

Wil een buitenlandse overheid een waarborgsom voor een *gebeurtenis* waarvoor *u* aanspraak kunt maken op rechtsbijstand? Dan schiet ARAG deze waarborgsom voor tot een maximum van € 30.000,- per *gebeurtenis*.

Houdt *u* er rekening mee dat *u* dit bedrag altijd moet terugbetalen. Of *u* het bedrag nu wel of niet van deze overheid terug ontvangt. *U* bent er dus zelf verantwoordelijk voor dat *u* het voorgeschoten bedrag aan ARAG terugbetaalt. Hierover berekent ARAG geen rente. *U* betaalt de waarborgsom binnen 10 dagen nadat *u* deze heeft terugontvangen. Of in ieder geval binnen een jaar nadat ARAG het heeft voorgeschoten.

2.1.5 Als de tegenpartij niet genoeg geld heeft

Wat gebeurt er als de tegenpartij niet voldoende geld heeft? Dan betaalt ARAG aan *u* de schade. Het maximumbedrag is € 1.000,- per *gebeurtenis*. *U* moet dan wel aan deze voorwaarden voldoen:

- *U* heeft schade geleden. De oorzaak is een onrechtmatige daad van een ander.
- Het is bewezen of aannemelijk dat deze persoon daarvoor aansprakelijk is.
- Uw zaak moet behandeld zijn door medewerkers van ARAG.
- ARAG kan de schade niet verhalen, omdat de tegenpartij niet voldoende geld heeft.
- *U* kunt geen gehele of gedeeltelijke vergoeding van de schade krijgen.

2.1.6 Straf- en tuchtzaken

Strafzaken

U krijgt geen juridische hulp als *u* verdacht wordt van strafbare feiten en daarvoor vervolgd wordt. Dat geldt ook voor strafbare feiten die volgens het bestuursrecht worden behandeld. De gevolgen van deze zaken zijn ook niet verzekerd. Maar in de volgende gevallen betaalt ARAG *u* wel de kosten terug die *u* heeft gemaakt voor juridische hulp:

- als de strafrechter *u* definitief van alle feiten vrijspreekt;
- als de strafrechter *u* definitief voor alle feiten ontslaat van rechtsvervolgning;
- als de officier van justitie besluit *u* niet verder te vervolgen;
- als de bestuursrechter *u* volgens een onherroepelijke uitspraak in het gelijk stelt.

Let op: meld ARAG binnen een maand de beslissing van de rechter of de officier van justitie. ARAG kan dan namelijk de kosten nog terugvragen van de overheid. Meldt *u* te laat, dan vergoedt ARAG *uw* kosten niet.

Uitzonderingen

Bij sommige strafbare zaken krijgt *u* wel direct juridische hulp van ARAG. Bij de regels voor de verschillende dekkingen van deze verzekering leest *u* in welke gevallen dat is.

Tuchtzaken

In tuchtzaken bent *u* verzekerd als deze niets te maken hebben met *uw* werk.

2.1.7 Als iemand *u* beschuldigt van een onrechtmatige daad

Beschuldigt iemand *u* van een onrechtmatige daad? Dus dat *u* iets heeft gedaan, niet goed heeft gedaan of juist niet heeft gedaan waardoor hij schade heeft. En deze persoon wil een schadevergoeding van *u*. *U* krijgt in deze situatie juridische hulp als *u* aan de volgende voorwaarden voldoet:

- *U* heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren, en;
- De aansprakelijkheidsverzekeraar vergoedt de schade niet omdat dat niet hoeft volgens de voorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren, en;
- *U* vindt zelf dat *u* geen fout heeft gemaakt. Of dat *u* niets aan *uw* fout kon doen.

U krijgt juridische hulp van ARAG totdat een juridische procedure begint. Beslist de rechter dat *u* de schade niet hoeft te vergoeden? En kan die uitkomst niet meer veranderen? Dan vergoedt ARAG alsnog de kosten van de procedure. Voorwaarde is wel dat *u* de juiste dekking heeft voor deze zaak.

2.2. Dekking Consument

U heeft alleen dekking voor consumentenconflicten als op *uw* polisblad staat dat *u* de dekking Consument heeft verzekerd. Wat valt onder de dekking Consument? Dat leest *u* hieronder.

2.2.1 Als *u* schade wilt verhalen

ARAG verhaalt voor *u* schade op een ander door een onrechtmatige daad voor niet-verkeerszaken. Bijvoorbeeld als iemand *u* schade toebrengt of dreigt dat te doen.

2.2.2 Als *u* een consumentenconflict heeft

U bent verzekerd voor rechtsbijstand bij conflicten over:

- mondelinge en schriftelijke consumentenovereenkomsten. Voorbeelden zijn:
 - het kopen en de reparatie van consumentenartikelen (zoals het kopen van meubels of reparatie van een wasmachine);
 - abonnementen;
 - overeenkomsten voor dienstverlening (zoals vakantie reizen).
- koop op afstand. Voorbeelden zijn overeenkomsten die *u* afsluit via internet of een postorderbedrijf;
- conflicten over geneeskundige behandelingsovereenkomsten;
- conflicten met onderwijsinstellingen, waaronder ook over studiefinanciering;
- conflicten met de overheid over een concrete beslissing over uzelf.

Wat valt er niet onder de dekking Consument?

- Alles wat met aankopen, reparatie etc. van transportmiddelen zoals voer- en (lucht)vaartuigen te maken heeft. Hiervoor kunt *u* de dekking Verkeer afsluiten.
- Alle woongerelateerde zaken zoals: keuken, badkamer, zonnepanelen.
- Conflicten die om een bedrag van minder dan € 175,- gaan. Daarbij tellen rente en kosten om het bedrag te incasseren niet mee.

2.2.3 Verenigingsrecht

U bent verzekerd voor rechtsbijstand bij conflicten die te maken hebben met *uw* lidmaatschap van een vrijetijds-, gezelligheids- of sportvereniging.

Wat is niet verzekerd bij verenigingsrecht?

U bent niet verzekerd voor conflicten:

- waarbij *u* als bestuurslid de vereniging volgens het rechtspersonenrecht vertegenwoordigt. Of heeft vertegenwoordigd;
- die te maken hebben met verhoudingen tussen (ex-)bestuurders van een vereniging onderling;
- als *u* voor *uw* werkzaamheden voor de vereniging een (onkosten)vergoeding ontvangt van meer dan € 1.500,- per jaar. Die vergoeding kan in geld of in natura zijn;
- die te maken hebben met ongeregelde heden, rellen en/of een stadionverbod.

2.2.4 Waarvoor krijgt u geen juridische hulp?

In hoofdstuk 5 "Wat is nooit verzekerd" leest *u* wanneer *u* geen juridische hulp krijgt.

2.3. Dekking Verkeer

U heeft alleen dekking voor verkeersconflicten als op *uw* polisblad staat dat *u* de dekking Verkeer heeft verzekerd. Wat valt onder de dekking Verkeer? Dat leest *u* hieronder.

2.3.1 Wanneer geldt dit onderdeel van de verzekering?

Dit onderdeel geldt voor de volgende situaties:

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

2.3.2 Voor wie geldt dit onderdeel van de verzekering?

In hoofdstuk 1 leest *u* voor wie deze verzekering geldt. Daarnaast zijn de volgende personen verzekerd:

- Heeft *u* een ander toestemming gegeven om *uw* vervoermiddel te gebruiken? Dan is die ander ook verzekerd;
- De passagiers van *uw* vervoermiddel.

2.3.3 Wat is verzekerd?

Verhaalsrechtsbijstand Verkeer

ARAG helpt *u* de schade te verhalen die *u* lijdt als:

- *u* deelneemt aan het verkeer. Bijvoorbeeld als fietser of voetganger;
- *u* gebruikmaakt van een voertuig of (lucht)vaartuig. Die kan van uzelf zijn of *u* heeft die in bruikleen. Ook een eventuele aanhangwagen hoort erbij;
- passagier van een voer- of (lucht)vaartuig;
- gebruiker van het openbaar vervoer;
- *u* gewond raakt in het verkeer. Dat noemen *wij* letselschade;
- *uw* spullen beschadigd zijn in het verkeer. Dat noemen *wij* zaakschade.

Als *u* schade wilt verhalen door een onrechtmatige daad van een ander bij verkeerszaken, verhaalt ARAG voor *u* de schade. Bijvoorbeeld als iemand *u* schade toebrengt of dat dreigt te doen.

Strafrechtsbijstand Verkeer

U krijgt rechtsbijstand als *u* betrokken bent bij een strafzaak die voortkomt uit een verkeersongeval waarbij *u* wordt vervolgd voor dood door schuld of letsel door schuld. In 2.1.6 leest *u* de voorwaarden voor rechtsbijstand in strafbare zaken.

U bent niet verzekerd als:

- *u* in de strafzaak strafvervolging kan/kon voorkomen door een geldsom te betalen. Of door een taakstraf uit te voeren;
- de zaak kan worden afgedaan via een HALT-procedure.

Overige conflicten Verkeer

U bent verzekerd voor rechtsbijstand bij conflicten over:

1. Het bezitten, onderhouden en vervangen van *uw* voertuig(en) of (lucht)vaartuig(en).
Het gaat dan bijvoorbeeld over een verschil van mening over onderhoud, reparatie of revisie.
2. Huren, lenen, uitlenen en leasen van een voertuig of (lucht)vaartuig. Het gaat dan om de overeenkomst zelf.
3. Een verzoek aan een overheidsinstantie binnen het dekkingsgebied tot teruggave van hierna genoemde zaken:
 - a. Een ingevorderd of in beslag genomen voertuig, (lucht)vaartuig en/of aanhangwagen van verzekerde en/of een kentekenbewijs daarvan;
 - b. Een in beslag genomen rijbewijs van verzekerde.
Deze dekking bij punt 3 geldt niet als er sprake is van een van de hierna genoemde omstandigheden:
 - De invordering / inbeslagname houdt verband met een snelheidsovertreding.
 - De invordering / inbeslagname komt door het bezitten of gebruiken van het voertuig, (lucht)vaartuig en/of de aanhangwagen in verband met wettelijk niet toegestane activiteiten van verzekerde.
4. Mondelinge en schriftelijke consumentenovereenkomsten met betrekking tot *uw* motorrijtuigen. Een voorbeeld daarvan is het kopen of repareren van een voertuig of (lucht)vaartuig.

2.3.4 Wat is niet verzekerd?

In hoofdstuk 5 "Wat is nooit verzekerd" leest *u* wanneer *u* geen juridische hulp krijgt. Daarnaast heeft *u* ook in de volgende gevallen geen recht op juridische hulp:

- als *u* een vervoermiddel bestuurt zonder dat *u* daarvoor wettelijk bevoegd bent. Het kan ook gaan om iemand die *u* gemachtigd heeft om het vervoermiddel te besturen. Deze uitsluiting geldt niet als de vervolging in een strafzaak over iets anders gaat dan het onbevoegd besturen van het voertuig of als *u* niet wist dat de bestuurder niet wettelijk bevoegd was;
- als het gaat om een voertuig dat *u* gebruikt of verhuurt als taxi, bezorgdienst, verhuisdienst of lesauto. Of voor andere niet-gebruikelijke doelen. Of als het (lucht)vaartuig is verhuurd of voor een niet-gebruikelijk doel is gebruikt;
- als het gaat om het eigendom, de aankoop of garantie van een tweedehands voer-, lucht- of (plezier)vaartuig. *U* heeft deze dan gekocht zonder schriftelijke garantie van een officiële dealer of zonder BOVAG-garantie;
- als het gaat om de verkoop van een motorrijtuig waarvoor *u* geen vrijwaringsbewijs heeft;
- als *u* deelneemt aan snelheidswedstrijden of behendigheidswedstrijden;
- als gevolg van opzet;
- als het gaat om het overtreden van de op die plaats toegestane snelheid of het rijden, varen of vliegen onder invloed van alcohol, medicijnen, verdovende middelen zoals drugs of lachgas. Bij alcohol betekent dit een alcoholpromillage van minimaal 0,5 ‰ (220µg/l). Voor *beginnende bestuurders* geldt een promillage van 0,2‰ (88µg/l). *ARAG* verleent *u* in deze gevallen wel rechtsbijstand voor het verhalen van schade door een verkeersongeval waarvoor iemand anders aansprakelijk is. Ook heeft *u* geen recht op juridische hulp als het gaat om het weigeren van een ademtest of een urine- of bloedproef.

3. Schade

3.1 Waarvoor kunt u een beroep op deze verzekering doen?

Startpunt is een gebeurtenis

Om te beginnen is er een *gebeurtenis* waardoor een juridisch *conflict* ontstaat. Bij een juridisch *conflict* zijn uw belangen tegengesteld aan die van een andere partij.

De *gebeurtenis* moet plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering.

Wat gebeurt er als meerdere gebeurtenissen met elkaar samenhangen? Dan neemt ARAG de eerste *gebeurtenis* in de reeks om het begin te bepalen.

3.2 De gebeurtenis was niet te voorzien

U bent alleen verzekerd voor gebeurtenissen die u niet kon voorzien. Valt een *gebeurtenis* niet onder de dekking?

Dan zijn ook de juridische conflicten niet gedekt:

- die daar nog uit volgen;
- die daarmee verband houden.

3.3 Wachttermijn

U kunt niet altijd direct na het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering een beroep hierop doen. Soms geldt er een zogenaamde wachttermijn. Dat betekent dat de *gebeurtenis* eerst na de wachttermijn moet zijn gebeurd voordat u recht op adviesbijstand of het verlenen van rechtsbijstand heeft. Voor de dekkingen Consument en Verkeer geldt geen wachttermijn.

3.4 Wat gebeurt er bij een conflict met een andere verzekerde op uw polis?

Heeft u een *conflict* met een andere verzekerde op uw polis? Of hebben twee andere verzekerden een onderling *conflict*?

Dan kunt u geen van beiden deze verzekering gebruiken.

3.5 Hoe behandelt ARAG uw zaak?

3.5.1 Rechtshulp door de eigen juristen en/of advocaten van ARAG

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

3.5.2 Een redelijke kans van slagen

ARAG beoordeelt steeds of een redelijke kans van slagen bestaat om het door u 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 u melden en uitleggen. Bent u het niet eens met het standpunt van ARAG? Dan kunt u een beroep doen op de geschillenregeling. Zie hiervoor artikel 7.3.

3.5.3 Inschakeling van een rechtshulpverlener buiten ARAG

In de wet is geregeld dat u zelf een advocaat of jurist mag kiezen als het nodig is om een administratieve of gerechtelijke procedure te voeren.

In de volgende twee situaties mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen. ARAG moet daar wel eerst toestemming voor geven en ARAG schakelt deze rechtshulpverlener in:

1. Als het nodig is om een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren;
2. Als u een *conflict* meldt waarvoor u hulp van ARAG wilt, en dat *conflict* is volgens deze voorwaarden verzekerd. En de tegenpartij komt bij ARAG met datzelfde *conflict*, is ook verzekerd volgens deze voorwaarden en wil ook hulp van ARAG. ARAG heeft dan een belangenconflict.

Ook ARAG kan besluiten om een deskundige van buiten ARAG in te schakelen. Daarbij gelden dezelfde maximum bedragen zoals in artikel 4 omschreven.

3.5.4 Heeft u gekozen voor een externe rechtshulpverlener?

Is er gekozen voor een externe rechtshulpverlener zoals een advocaat? Dan kunt *u* daarna niet meer kiezen voor een medewerker van *ARAG* omdat *u* bijvoorbeeld ontevreden bent over de externe rechtshulpverlener en/of de maximum dekkingssom heeft bereikt.

3.5.5 Overleg

ARAG overlegt altijd met *u* welke rechtshulpverlener zij inschakelen om *uw* belangen te behartigen. Dit kan een jurist en/of advocaat zijn die bij *ARAG* in dienst is. Of *u* kiest na overleg met *ARAG* zelf *uw* rechtshulpverlener zoals een advocaat, zoals omschreven in artikel 3.5.3.

3.5.6 Welke rechtshulpverlener kunt u kiezen?

U kunt een rechtshulpverlener kiezen die in dienst is bij *ARAG*, maar het kan ook iemand van buiten *ARAG* zijn. Valt de zaak onder een Nederlandse rechtbank? Dan kunt *u* alleen een rechtshulpverlener 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. *ARAG* geeft per zaak slechts éénmaal een rechtshulpverlener (zoals een advocaat) opdracht om *u* rechtsbijstand te geven.

3.5.7 Zelf geen rechtshulpverlener inschakelen

U mag voor *uw* zaak nooit zelf een rechtshulpverlener inschakelen. Als *ARAG* oordeelt dat een rechtshulpverlener zoals een advocaat nodig is, zal *ARAG* die voor *u* inschakelen. Vooraf wordt met *u* besproken welke advocaat *u* kiest. Als *u* toch zelf een rechtshulpverlener inschakelt, worden de kosten hiervoor niet vergoed.

3.5.8 Civiele partij stellen

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

3.6 Hulp van een expert

Wil *ARAG* de mening van een expert horen over *uw* 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 *uw* zaak te ondersteunen.

Bent *u* het niet eens met het expertiserapport? Dan kunt *u* een andere erkende expert een tweede rapport laten opmaken. De kosten daarvoor betaalt *u* zelf. *U* overlegt daarover vooraf wel met *ARAG*.

Gebruikt *ARAG* vervolgens dit nieuwe expertiserapport? Dan betaalt *ARAG* de kosten van het expertiserapport aan *u* terug. Maar is *uw* expert duurder dan onze expert? Dan zal *ARAG* de extra kosten toetsen naar redelijkheid.

4. Wat wordt vergoed?

4.1 Welke kosten van rechtsbijstand vergoedt ARAG?

- ARAG betaalt alle kosten van hulp van de eigen rechtshulpverleners. ARAG heeft specialisten op elk rechtsgebied. U krijgt dan ook altijd een uitstekende specialist voor uw *conflict*. Deze specialist blijft van het begin tot het einde betrokken bij uw *conflict*.
- Daarnaast vergoedt ARAG een aantal andere kosten. Welke dat zijn, staat in artikel 4.2. Al deze kosten samen vergoedt ARAG tot maximaal € 50.000,-. Dit maximumbedrag geldt per *gebeurtenis*.

Let op: in onderstaande situaties gelden andere maximumbedragen.

- Bent u volgens de wet niet verplicht om voor een gerechtelijke of administratieve procedure een advocaat in te schakelen? Maar wilt u toch een deskundige van buiten ARAG inschakelen? Op de dag dat u een deskundige van buiten ARAG kiest, gaat een ander maximumbedrag gelden, voor alle kosten samen. Dit maximumbedrag staat op uw polis. Dan betaalt u vooraf zelf een deel van de kosten: uw eigen bijdrage. Dit bedrag staat ook op uw polis. Let op: ARAG behandelt uw *conflict* pas nadat u heeft betaald.
- Het maximumbedrag van € 50.000,- geldt voor gebeurtenissen in Europa en in de niet-Europese landen die grenzen aan de Middellandse Zee. In andere landen vergoedt ARAG maximaal € 10.000,-.
- Voor het onderdeel Verkeer geldt geen maximumbedrag als de *gebeurtenis* in Nederland plaatsvindt.
- ARAG vergoedt nooit meer dan het bedrag waar uw *conflict* om gaat.

Samenhangende conflicten

Er kan sprake zijn van verschillende, met elkaar samenhangende, gebeurtenissen en hieruit kunnen meerdere conflicten ontstaan. Deze samenhangende gebeurtenissen en samenhangende conflicten worden gezien als één *gebeurtenis* en hiervoor geldt één gezamenlijke limiet.

4.2 Wat valt onder de kosten voor rechtsbijstand?

- het salaris en de andere kosten van een jurist, advocaat, deurwaarder, een andere deskundige of een expert;
- de proces- en gerechtskosten, de kosten van *arbitrage* of de kosten van bindend advies;
- de kosten van een mediator. U bent alleen verzekerd voor uw aandeel in deze kosten. Uw kosten mogen niet meer zijn dan 50% van de totale kosten;
- de kosten van getuigen in een gerechtelijke en administratieve procedure. ARAG vergoedt het bedrag dat de rechter bepaalt;
- de *proceskosten* van de tegenpartij als u daarvoor bent veroordeeld. Het gaat dan om een onherroepelijk vonnis. ARAG vergoedt geen *buitengerechtelijke kosten*. Dit zijn de kosten die uw tegenpartij maakt om een vordering op u te innen;
- de redelijke reis- en verblijfskosten als u voor een buitenlandse rechter moet verschijnen. U moet hiervoor altijd vooraf overleggen met ARAG;
- de kosten om een vonnis ten uitvoer te leggen. Dat zijn bijvoorbeeld de kosten voor het inschakelen van een deurwaarder.
Dit geldt maximaal drie jaar na de datum waarop het vonnis is uitgesproken.

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*.

4.3 Wat valt niet onder de kosten voor rechtsbijstand?

- afkoopsommen, boetes en andere strafmaatregelen;
- de btw over de rechtsbijstand als u die kunt verrekenen met uw btw-afdrachten;
- de kosten van een tolk als u de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig bent;
- de kosten van rechtsbijstand die verhaald of op een andere manier vergoed kunnen worden. ARAG geeft wel rechtshulp en zal samen met u deze kosten terugvragen of verhalen.

4.4 Wat als u samen met anderen gelijke belangen heeft?

Het kan zijn dat er bij een *conflict* meerdere personen betrokken zijn die dezelfde of soortgelijke belangen hebben. U kunt dan gezamenlijk actie ondernemen tegen de andere partij. Dit wordt een *groepsactie* genoemd. Als u voor dit *conflict* hulp inroept, vergoedt ARAG niet de volledige kosten, maar alleen uw aandeel hierin. Daarbij maakt het niet uit of die anderen meedoen met uw zaak.

5 Wat is nooit verzekerd?

U bent voor een groot aantal zaken verzekerd. In sommige situaties verleent *ARAG* *u* geen rechtsbijstand. Hieronder leest *u* in welke gevallen *u* nooit rechtsbijstand krijgt. Daarnaast leest *u* bij de (aanvullende) dekkingen in welke gevallen *u* ook geen rechtsbijstand krijgt.

U bent niet verzekerd als:

- *u* zich niet houdt aan de afspraken (spelregels) uit deze verzekering;
- *u* onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven;
- *u* de tegenpartij, *ARAG* of anderen die *ARAG* heeft ingeschakeld niet behandelt zoals het hoort. *U* gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend of beledigend. Of *u* doet iets wat in de samenleving als heel ongepast wordt beschouwd;
- *u* de zaak te laat aanmeldt bij *ARAG*, 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 *u* de zaak pas na zes maanden na de einddatum bij *ARAG* aanmeldt. De *gebeurtenis* moet wel altijd hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van de verzekering;
- *u* zonder toestemming van *ARAG* aan iemand anders opdracht tot behandeling van de zaak heeft gegeven;
- *u* niet alle belangrijke informatie geeft;
- de *gebeurtenis* waarvoor *u* rechtshulp vraagt het (redelijkerwijs) te verwachten of het bedoelde gevolg is van iets wat *u* heeft gedaan of juist niet heeft gedaan;
- er een andere regeling, voorziening of verzekering is, die:
 - recht geeft op vergoeding van de schade;
 - *u* rechtshulp verleent;
 - *u* juridische adviezen geeft;
 - recht geeft op vergoeding van de kosten van rechthulp;
 - een waarborgsom betaalt;
- het verlenen van rechtsbijstand verband houdt met een gewapend *conflict*, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of munitie;
- het verlenen van rechtsbijstand verband houdt met een overstroming.

Naast de algemene uitsluitingen zijn er ook specifieke uitsluitingen. *U* bent niet verzekerd voor juridische conflicten en ook niet voor juridisch advies:

- als het verlenen van rechtsbijstand verband houdt met hobby's waarbij *u* inkomsten krijgt buiten regelmatige loondienst;
- als *u* niet in staat bent te betalen. Dat noemen *wij* financieel onvermogen;
- als *uw conflict* te maken heeft met een kansspel of prijsvraag;
- als *u* een *conflict* heeft met een externe rechtshulpverlener over een zaak die niet onder de dekking valt;
- voor alles wat te maken heeft met: echtscheiding, scheiding van tafel en bed, stoppen met samenleven met een ander, verbreken van een relatie of huwelijkse voorwaarden;
- 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 *u* in een traject van schuldsanering of bent *u* failliet? En is er een curator om *uw* 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 conflicten over vermogensbeheer.
Daaronder vallen ook eigendom, bezit, beheer, aankoop en verkoop met betrekking tot de effectenhandel (aandelen, obligaties, pandbrieven, optiebeurs, termijnhandel en valutahandel);
- bij straf- en tuchtzaken. Behalve als er in de (aanvullende) dekking staat dat dit wel verzekerd is;
- bij conflicten over een (belasting)aanslag (fiscaal recht).
Daaronder vallen ook: erfrechtbelasting, heffingen, WOZ belasting, retributies, bijdragen, leges, invoerrechten, alle soorten toeslagen zoals zorgtoeslag, accijnzen en de kosten om fiscaal deskundigen in te schakelen;
- bij borgtocht, subrogatie, overgang van vorderingen (cessie) of schuldvernieuwing;
- bij industriële en intellectuele eigendommen.
Daaronder vallen bijvoorbeeld auteurs- en portretrechten, maar ook bijvoorbeeld een *conflict* over een domeinnaam, een handelsnaam of het merkenrecht;
- bij vreemdelingenrecht;
- bij verhuur of exploitatie van goederen.
Het gaat om goederen die *u* zelf verhuurt of exploiteert;

- geldleningen. Het gaat dan om leningen tussen uzelf en een andere particulier. Of een geldlening waarvoor *u* geen (schriftelijke) overeenkomst heeft;
- bij het voeren van een formele procedure zonder tegenspraak. Denk hierbij aan naamswijzigings- of adoptieprocedures;
- bij ieder beroep op een internationaal of *supranationaal rechtcollege*;
- die voortkomen uit of verband houden met het bestrijden van algemeen verbindende rechtsregels (uitgezonderd bestemmingsplannen) die de overheid heeft vastgesteld of wil vaststellen;
- 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.

6. Wat moet u doen om uw zaak aan te melden?

6.1 U bent verplicht uw schade te melden

Gebeurt er iets waarvoor u rechtsbijstand nodig kunt hebben? Dan moet u uw zaak zo snel mogelijk aanmelden bij ARAG.

6.2 U meldt uw zaak aan bij ARAG

Wilt u zo snel mogelijk geholpen worden? Meld uw zaak dan aan via internet: www.arag.nl

Meldt u uw zaak liever aan via een brief?

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

Heeft u vragen of heeft u hulp nodig? Belt u dan met het Juridisch Service Center van ARAG.

Het telefoonnummer is (033) 434 22 00. De medewerkers zijn bereikbaar op werkdagen van 08.30 - 17.30 uur. Bij uiterste spoed is ARAG ook buiten kantooruren bereikbaar voor juridisch advies.

Start ARAG de rechtshulpverlening voor u? Dan is ARAG gemachtigd om uw belangen te behartigen. Dat geldt voor alle rechtshulp, of u nu wel of niet naar de rechtbank gaat. U kunt voor dezelfde zaak niet tegelijk iemand anders uw belangen laten behartigen.

6.3 U geeft ARAG alle informatie

Meldt u uw zaak aan? Dan verwacht ARAG dat u de medewerkers van ARAG alles vertelt over uw zaak en hun ook alle stukken geeft. Daarmee kunnen zij beoordelen of uw zaak onder de dekking van deze verzekering valt en of u recht heeft op rechtshulp.

6.4 U werkt altijd mee

Verder verwachten wij en ARAG dat u altijd uw medewerking verleent. En dat u niets doet wat de belangen van ARAG en/of Aegon schaadt.

6.5 Als u de verplichtingen niet nakomt

Bent u de verplichtingen niet nagekomen? En heeft u daarmee de belangen van ARAG of Aegon geschaad? Dan kunt u geen rechten ontlenen aan deze verzekering. Heeft u ons niet volledig of niet naar waarheid geïnformeerd met het doel ons te misleiden? Ook dan kunt u geen rechten ontlenen aan deze verzekering.

7. Waar moet u verder aan denken?

7.1 Spelregels

Er zijn nog een aantal andere spelregels voor deze verzekering:

- Wacht nooit te lang met aanmelden. *U* bent namelijk niet verzekerd als *ARAG* door *uw* late bericht:
 - de zaak niet meer zelf kan behandelen; of
 - dat alleen met extra inspanning kan doen; of
 - dat alleen met extra kosten kan doen.
- Houd *ARAG* steeds op de hoogte van nieuwe feiten en ontwikkelingen in de zaak. En blijf steeds volledig meewerken. Doe dit ook als een advocaat of andere deskundige *uw* zaak behandelt.
- Doe niets waardoor *u* belangen van *ARAG* en/of Aegon schaadt.
- *ARAG* kan *u* bij een strafzaak vragen civiele partij tegen *uw* tegenpartij te stellen. Dat betekent dat *u* in de strafzaak aan *uw* tegenpartij een schadevergoeding vraagt.
- Komt *u* *uw* verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst niet na? Of trekt *u* *uw* machtiging voor *uw* zaak in? Dan moet *u* eventuele schade vergoeden die *ARAG* en/of Aegon daardoor lijdt.

7.2 Wat doet ARAG als u uw zaak heeft aangemeld?

Als *u* *uw* zaak heeft aangemeld, volgen er drie stappen:

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

7.3. Wat doet u als u het niet eens bent met ARAG?

7.3.1 Als u het niet eens bent met het standpunt of de aanpak

Bent *u* niet tevreden over de behandeling door *ARAG*? Dan wijst *ARAG* *u* in de eerste plaats op de klachtenregeling van artikel 1.25. Daarnaast is er de zogenoemde Geschillenregeling.

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

Bent *u* 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 kunt *u* 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 *u* maakt *ARAG* een brief. Daarin formuleert *ARAG* precies *uw* standpunt en het standpunt van *ARAG*. *ARAG* vraagt *u* om die reden schriftelijk te motiveren waarom *u* het niet eens bent met *ARAG*.
2. *ARAG* vraagt de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar *u* 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 *uw* zaak gaat. De bindend adviseur is nooit de advocaat die al als belangenbehartiger voor *u* bij de zaak betrokken is of geweest.
3. *ARAG* schakelt de bindend adviseur in.
4. *ARAG* stuurt de hiervoor bij 1 bedoelde brief met *uw* 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, *u* of *ARAG*. Hij mag voor zijn beslissing geen andere informatie gebruiken. Indien bij de bindend adviseur sprake is van een behoefte

aan meer of andere informatie dan dient de bindend adviseur zijn opdracht te 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 ARAG vergoedt, ongeacht de uitkomst.

Als de bindend adviseur uw visie zoals opgenomen in de hiervoor bij punt 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 uw keuze de verdere behandeling van uw 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 kunt u de zaak op eigen kosten voortzetten als u dat wenst.

Als na die voortzetting van de zaak door u 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 zo ver die redelijk zijn en redelijkerwijs zijn gemaakt na goedkeuring van specificaties en betalingsbewijzen vergoeden. Hiervoor dient u wel de definitieve uitslag binnen een maand nadat de zaak is beëindigd aan ARAG te 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 u (lopende de behandeling door ARAG) tot u heeft 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.

7.3.2 Als u het niet eens bent met de uitleg of de uitvoering

Wanneer kunt u een rechtszaak tegen ARAG beginnen? Dat kan als:

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

Vindt de rechter dat u gelijk heeft? Dan vergoedt ARAG de door u gemaakte redelijke en noodzakelijke kosten van rechtsbijstand.

7.3.3 Als u het niet eens bent met het expertiserapport

Heeft ARAG een expertiserapport laten opstellen? En bent u het niet eens met de inhoud daarvan? Dan kunt u een andere expert een rapport laten opstellen. U overlegt daarover wel met ARAG. De kosten hiervan betaalt u zelf.

Gebruikt ARAG vervolgens dit expertiserapport? Dan betaalt ARAG dat expertiserapport. Maar is uw expert duurder dan onze expert? Dan toetst ARAG de extra kosten aan redelijkheid.

7.4 Adres

Heeft u uw zaak aangemeld bij ARAG? Zorgt u er dan voor dat ARAG altijd uw juiste adres en polisgegevens heeft. Zo voorkomt u dat ARAG uw zaak niet goed kan behandelen. Verhuist u maar u geeft het niet door, dan loopt u het risico dat u niet op tijd reageert op brieven. Waardoor ARAG niet tijdig reageert richting een tegenpartij. Hierdoor loopt u het risico een zaak te verliezen.

8 Wat bedoelen wij met?

ARAG

Door Europese wetgeving is het niet toegestaan dat *wij* zelf rechtsbijstand verlenen. Dit omdat *wij* ook andere soorten verzekeringen verkopen. *Wij* moeten daarom de behandeling van zaken overlaten aan een onafhankelijke organisatie. Dit om belangenconflicten tussen *u* en *ons* te voorkomen. *ARAG* is zo'n onafhankelijke organisatie.

Arbitrage

Vorm van geschillenbeslechting waarbij niet een rechter, maar één of meer door de partijen zelf aangewezen scheidsrechters (arbiters) een uitspraak doen.

Beginnende bestuurders

Voor *beginnende bestuurders* gelden de eerste vijf jaar na het behalen van het rijbewijs strengere regels. Voor 16- en 17-jarigen is deze termijn zelfs zeven jaar na het halen van een bromfietsrijbewijs.

Buitengerechtelijke kosten

De kosten van behandeling van een zaak voordat een procedure bij de rechtbank van start gaat.

Conflict

Een *conflict* is een juridisch geschil waarbij *u* en een andere partij tegengestelde belangen hebben.

Gebeurtenis

Een voorval waardoor een *conflict* ontstaat waardoor *u* behoefte heeft aan rechtshulp.

Groepsactie

Als meerdere personen hetzelfde of een soortgelijk belang bij de zaak hebben die *u* aanmeldt. Het maakt hierbij niet uit of al deze personen meedoen.

Mediation

Voor bijna elk *conflict* is een oplossing die voor alle partijen aanvaardbaar is. Maar vaak zien zij deze oplossing niet meer, omdat ze zelf direct in het *conflict* verwickeld zijn. Dan kunt *u* daarmee naar de rechter stappen. Maar *u* kunt ook denken aan *mediation*. Bij *mediation* worden conflicten samen opgelost.

De mediator neemt geen standpunt in. Hij helpt de partijen een eigen oplossing te vinden. Een groot voordeel is dat partijen de baas blijven over de oplossing van hun *conflict*. Ook wordt hun relatie niet onnodig beschadigd. Uitgangspunt voor *mediation* is vrijwilligheid en vertrouwen. Ook moet de tegenpartij mee willen doen aan de *mediation*. De uitkomst wordt niet opgelegd door de mediator: de partijen bepalen zelf hoe de oplossing eruit ziet. De uiteindelijke uitkomst wordt in een overeenkomst vastgelegd.

Proceskosten

Het deel van de door *ARAG* gemaakte kosten die te maken hebben met het uitbrengen van de dagvaarding en het uitvoeren van de procedure.

Supranationaal rechtscollege

De letterlijke betekenis van supranationaal is boven (supra) de staat (nationaal). In de brede zin van het woord gaat het om alle afspraken en regels die door internationale gouvernementele organisaties (bijv. de VN of de EU) kunnen worden opgelegd aan landen. Als het om de Europese Unie gaat, betekent 'supranationaal' een specifieke manier van besluiten nemen.

Bij supranationale besluitvorming kunnen EU-lidstaten een afspraak of regel niet in hun eentje tegenhouden. Er wordt dan gestemd per gekwalificeerde meerderheid. Zo kan een lidstaat gebonden worden aan bepaalde besluiten, ook al is dat land eigenlijk geen voorstander van het besluit. In de Europese Unie is heel veel besluitvorming supranationaal van karakter.

U, uw of verzekeringnemer

De persoon die de verzekering afsluit.

Wettelijk aansprakelijke derde

Een persoon of bedrijf die volgens de wet verantwoordelijk of aansprakelijk is voor *uw* schade.

Wij/ons

Aegon Schadeverzekering N.V., Postbus 6, 2501 AC Den Haag. Aegon Schadeverzekering N.V. is ingeschreven in het register dat de AFM en DNB aanhouden. KvK 27085000.

Aegon Schadeverzekering N.V.
Postbus 6
2501 AC Den Haag

Aegon Rechtsbijstandverzekering is een product van Aegon Schadeverzekering N.V.
Aegon Schadeverzekering N.V. is statutair gevestigd te Den Haag, Handelsregister
27085000, en is ingeschreven in het register dat de AFM en DNB aanhouden.

www.aegon.nl

S 42651 a november 2020