

# BIJZONDERE VOORWAARDEN NKC RECHTBIJSTANDVERZEKERING 06-2018



## Inhoud

NKC Juridische Helpdesk

Algemene informatie

Hoe doet u een beroep op de polis?

Hoe meld u een geschil aan?

Afhandeling door ARAG

Klachten

Wat als het geschil niet verzekerd is?

## Artikel

### Verzekeringsvoorwaarden

Algemene regels voor deze verzekering	1
Behandeling van het geschil	2
In welke gevallen bestaat geen recht op rechtsbijstand?	3
Verschil van mening over de behandeling	4
Wanneer eindigt de verzekering?	5
Premie-indexering	6
Module Eerstelijnsadvies	7
Module Verkeer	8
Module Consument, Wonen, Sociale Verzekeringen & Pensioen	9
Module Arbeid	10
Module Fiscaal & Vermogen	11
Module Echtscheidingsmediation	12

## **NKC Juridische Helpdesk**

Heeft u een juridisch geschil waar u niet direct raad mee weet, dan kunt u contact opnemen met de NKC Juridische Helpdesk. De medewerkers van de NKC Juridische Helpdesk zullen de mogelijkheden met u doornemen en u adviseren wat u het beste kunt doen. Als het geschil niet onder de verzekeringsdekking valt, of u andere behoefte aan rechtshulp heeft, zullen zij u verder helpen bij het doorverwijzen naar de juiste instantie.

De NKC Juridische Helpdesk is dagelijks bereikbaar van 8.30 tot 17.00 uur.  
Telefoon (033) 4342 986.

### **Wat kunt u van de NKC Juridische Helpdesk verwachten?**

De NKC Juridische Helpdesk adviseert, verwijst door naar de juiste organisatie of instantie, of bemiddelt op basis van uw wensen en behoeften tussen u en de meest geschikt dienstverlener.

#### *Bemiddeling naar een passende juridische dienstverlener binnen 48 uur*

De NKC Juridische helpdesk brengt u binnen 2 werkdagen in contact met een dienstverlener uit het netwerk, die zowel past bij de aard van het geschil als bij uw persoonlijke wensen en behoeften.

#### *Gratis kennismakingsgesprek bij de externe dienstverlener*

U kunt bij het merendeel van de juridische dienstverleners een afspraak maken voor een gratis kennismakingsgesprek. Dit gesprek heeft letterlijk als doel om kennis te maken met de door NKC Juridische Helpdesk geselecteerde dienstverlener. Als dit mogelijk is maakt de dienstverlener in dit gesprek een globale inschatting van de juridische haalbaarheid en de financiële consequenties van uw zaak.

#### *Check behandelplan*

Na het kennismakingsgesprek maakt de juridische hulpverlener een behandelplan/de opdrachtbevestiging met daarin een korte omschrijving van het plan van aanpak en een eerste inschatting van de te maken kosten. De NKC Juridische Helpdesk controleert of het behandelplan/de opdrachtbevestiging overeenkomt met de afspraken zoals zij die met de dienstverlener heeft gemaakt. Pas nadat u akkoord bent gegaan met het behandelplan c.q. de opdrachtbevestiging bent u aan de NKC Juridische Helpdesk de bemiddelingsvergoeding verschuldigd.

#### *Korting op de uurtarieven van de externe dienstverlener*

De NKC Juridische Helpdesk bedingt namens u korting op de uurtarieven van de juridische dienstverlener maakt deze korting inzichtelijk op zowel de offerte als op de declaratie.

#### *Voortgang*

De NKC Juridische Helpdesk volgt periodiek de voortgang van uw zaak maar bemoeit zich niet inhoudelijk met te volgen strategie. Wel volgt zij de voortgang en kijkt of afspraken worden nagekomen.

#### *Aanspreekpunt voor al uw vragen*

In eerste instantie is uw juridische hulpverlener uw aanspreekpunt. Bij de NKC Juridische Helpdesk kunt u daarnaast ook altijd terecht voor beantwoording van vragen. Bijvoorbeeld voor vragen over aspecten van de service en behandeling door de dienstverlener kan men altijd contact opnemen.

## **Algemene informatie**

Dit zijn de polisvoorwaarden van de door u afgesloten NKC rechtsbijstandsverzekering. In deze voorwaarden staan de spelregels van de verzekering.

De bepalingen van één van de modules zijn van toepassing indien uit het polisblad blijkt dat de betreffende module is meeverzekerd. De module Eerstelijnsadvies is altijd van toepassing.

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

*Let op: op uw verzekering zijn ook altijd de Algemene Voorwaarden NKC van toepassing.*

Deze verzekering is bedoeld voor de particulier. Dat wil zeggen: voor alle activiteiten die verzekerde onderneemt buiten de uitoefening van een (nog op te starten) zelfstandig beroep of bedrijf of het verwerven van inkomsten buiten loondienst.

## **Verzekeraar**

De verzekeraar voor deze rechtsbijstandsverzekering is ARAG SE (ARAG). Zij is statutair gevestigd te Düsseldorf, Duitsland en houdt kantoor aan

Kastanjelaan 2  
3833 AN Leusden  
Postbus 230  
3830 AE Leusden

Koningin Wilhelminaplein 30  
1062 KR Amsterdam

Lindanusstraat 5,  
6041 EC Roermond  
Postbus 1089  
6040 KB Roermond

ARAG heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB) om rechtsbijstandsverzekeringen aan te bieden en staat ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12041118.

## **Hoe doet u een beroep op de polis?**

### *Aanmelding van een geschil*

U dient bij een juridisch geschil, zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, contact op te nemen met de NKC Juridische Helpdesk.

Het is belangrijk dat u bij aanmelding van een geschil alle feiten vermeldt die voor de beoordeling en behandeling van belang kunnen zijn. Alleen dan kan ARAG u optimaal van dienst zijn. ARAG kan vragen om aanvullende gegevens of bewijsmateriaal. Originele stukken kunnen het beste zoveel mogelijk in eigen bezit gehouden worden. Aan ARAG kunnen kopieën van de stukken gestuurd worden. Als ARAG voor de behandeling originele documenten nodig heeft, ontvangt u die na gebruik direct terug.

### *Preventief optreden*

Ook als er nog geen concreet juridisch geschil is, maar dit wel op korte termijn dreigt te ontstaan, kan ARAG u bijstaan om het geschil te voorkomen.

## Hoe meldt u een geschil aan?

### 1. Telefonische informatie (eerstelijns hulp)

U kunt telefonisch contact opnemen met de NKC Juridische Helpdesk.

De medewerkers van de NKC Juridische Helpdesk nemen het probleem met u door en adviseren u wat u het beste kan doen. Zo nodig verzoeken zij u het geschil schriftelijk bij ARAG te melden.

Als het geschil onverhoopt niet onder de verzekeringsdekking valt, zullen zij u verder hepen bij het doorverwijzen naar de juiste instantie. Zie hiervoor de informatie over de NKC Juridische Helpdesk.

De NKC Juridische Helpdesk is dagelijks bereikbaar van 08.30 tot 17.30 uur:

Telefoon: (033) 43 42 986. Dit nummer kunt u ook bellen in noodsituaties.

Het is belangrijk dat u het polisnummer bij de hand heeft, dan wel vermeldt.

### 2. Schriftelijke melding

Indien het nodig is dat het geschil schriftelijk gemeld wordt, dan dient dit te gebeuren zoals hieronder beschreven. Dit bespoedigt de afhandeling van de schademelding.

Indien er sprake is van een verkeerszaak (aanrijding):

Formulier: Een (foto)kopie van het Europese Schadeaangifteformulier.

Via post: ARAG Rechtsbijstand,  
Postbus 230, 3830 AE Leusden

Per email: schadeadministratie@arag.nl

Indien er sprake is van een juridisch geschil (anders dan verkeer):

Formulier: Het ARAG schadeaangifteformulier.

Verzekerde kan dit formulier, voorzien van de relevante bijlagen, op de volgende manieren aan ARAG toezenden.

Via post: ARAG Rechtsbijstand,  
Postbus 230, 3830 AE Leusden

Per email: schadeadministratie@arag.nl

U kunt het geschil natuurlijk ook online melden. Ga naar [www.arag.nl](http://www.arag.nl) en klik op 'Zaak melden'.

Stuur alle documenten digitaal mee. Lukt het niet om alle documenten digitaal te maken? Stuur dan de kopieën op naar bovenstaand adres. Zet op ieder document uw polisnummer.

U wordt uitdrukkelijk verzocht de melding slechts éénmaal in te zenden, hetzij per email, per post of via [www.arag.nl](http://www.arag.nl).

### Afhandeling door ARAG

Nadat de melding door ARAG is ontvangen, wordt er een dossier aangelegd en eerst nagegaan of de door u afgesloten verzekering dekking biedt voor het aangemelde geschil. Binnen twee werkdagen neemt ARAG over het dekkingsstandpunt contact met u op (behoudens bijzondere omstandigheden).

### Klachten

Voor alle klachten over (de behandeling door) ARAG kan verzekerde, zowel schriftelijk als telefonisch, terecht bij:

ARAG-klachtenbureau  
Postbus 230, 3830 AE Leusden  
tel. (033) 43 42 420  
email: klachtenbureau@arag.nl

Het ARAG-klachtenbureau heeft tot taak uw klacht te onderzoeken en af te handelen. Verzekerde ontvangt in ieder geval binnen twee werkdagen een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. Vervolgens krijgt verzekerde binnen vijf dagen een inhoudelijke reactie.

Als deze klachtbehandeling niet leidt tot een voor verzekerde bevredigend resultaat, kan verzekerde zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

tel. 0900 - 355 2248 (EUR 0,10 per minuut)

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Onder dit instituut vallen de Ombudsman Financiële Dienstverlening en de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

### **Wat als het geschil niet verzekerd is?**

Mocht de juridische vraag of geschil niet verzekerd zijn, dan biedt de NKC Juridische Helpdesk altijd hulp. Zij zullen u verder helpen bij het doorverwijzen naar de juiste instantie. Zie hiervoor de informatie over de NKC Juridische Helpdesk.

## **Verzekeringsvoorwaarden**

### **1 Algemene regels voor de verzekering**

#### **1.1 Welke personen kunnen aanspraak maken op rechtsbijstand?**

In de eerste plaats kunt u aanspraak maken op rechtsbijstand.

Ook medeverzekerden kunnen aanspraak maken op rechtsbijstand. Medeverzekerden zijn alle personen die tot uw huishouden behoren. Hieronder vallen ook inwonende au pairs, uw uitwonende ongehuwde kinderen die in de Benelux of Duitsland een dagopleiding volgen en kinderen die in een verpleeg- of verzorgingshuis verblijven. De module Verkeer kent nog meer medeverzekerden, te weten de inzittenden van een vervoermiddel van verzekerde en degenen die met zijn of haar toestemming diens vervoermiddel besturen. Deze medeverzekerden kunnen een beroep doen op de verzekering voor het verhalen van hun schade ontstaan tijdens deelname met het voertuig van verzekerde aan het verkeer.

Het kan gebeuren dat u of een medeverzekerde overlijdt als gevolg van een ongeval waarvoor aanspraak op rechtsbijstand bestaat. In dergelijke gevallen kunnen nabestaanden een beroep doen op de verzekering voor het instellen van een vordering tot vergoeding van hun schade.

#### **1.2 Wat gebeurt er bij onderlinge geschillen?**

Is degene met wie u een geschil heeft ook een medeverzekerde dan kan alleen door u een beroep op deze verzekering worden gedaan.

Als de medeverzekerden met elkaar een geschil hebben dan kan door één verzekerde een beroep op de verzekering worden gedaan. U mag hierbij zelf bepalen aan welke verzekerde rechtshulp wordt verleend.

#### **1.3 In welk gebied is de verzekering van kracht?**

In de voorwaarden van de afzonderlijke modules is beschreven in welk(e) land(en) de verzekering van kracht is en ARAG rechtshulp verleent. Steeds geldt dat alleen aanspraak op rechtsbijstand bestaat in het betreffende land als het geschil aan de rechter van dat land kan worden voorgelegd en het recht van een land uit het verzekeringsgebied van toepassing is.

#### **1.4 Waarvoor kan verzekerde een beroep doen op deze verzekering?**

De verzekerde heeft aanspraak op rechtsbijstand als zich tijdens de looptijd van de verzekering een, bij het afsluiten of bij het uitbreiden van de polis, onvoorziene gebeurtenis voordoet waardoor verzekerde zelf partij wordt in een juridisch geschil dat volgens de verzekerde module(s) is gedekt. De omvang van de dekking wordt bepaald door hetgeen op het polisblad is bepaald.

Als verzekerde met een geschil wordt geconfronteerd, moet worden vastgesteld welke gebeurtenis tot dat geschil heeft geleid. Zijn er verschillende, met elkaar samenhangende gebeurtenissen, dan moet de eerste gebeurtenis uit de reeks binnen de looptijd van de verzekering vallen.

Bovendien moet de belangentegenstelling ook kenbaar zijn geworden tijdens de verzekeringsduur. De aanspraak op rechtsbijstand vervalt indien de aanmelding niet plaatsvindt binnen één maand na beëindiging van de verzekering.

##### **1.4.1 Voorzienbaarheid**

Er bestaat geen aanspraak op rechtsbijstand als bij het afsluiten of bij het uitbreiden van de rechtsbijstandverzekering bekend was of redelijkerwijs kon worden voorzien dat er iets zou gebeuren dat tot een juridisch geschil kon leiden. Verzekerde dient op verzoek aan te tonen dat de gebeurtenis niet kon worden voorzien bij het aangaan van de verzekering.

##### **1.4.2 Aantonen geschil**

Bij een beroep op de rechtsbijstandverzekering moet duidelijk zijn dat er sprake is van een (dreigend) juridisch geschil. Verder moet duidelijk zijn met wie er een geschil is. Verzekerde dient dit (bij onduidelijkheid) aan te tonen. Dit kan met een rapport van een deskundige. In dat rapport moet staan wat de oorzaak is van het geschil, wie hiervoor verantwoordelijk is en wat de feitelijke gevolgen hiervan zijn. Geeft het rapport voldoende grond voor het verlenen van rechtsbijstand dan betaalt verzekeraar de kosten van het rapport.

#### **1.5 Wat is gedekt bij strafzaken?**

Indien verzekerde voor een strafbaar feit wordt vervolgd, geldt in principe geen aanspraak op rechtsbijstand. ARAG vergoedt achteraf wel de door verzekerde gemaakte kosten van rechtsbijstand als verzekerde onherroepelijk wordt vrijgesproken of ontslagen van rechtsvervolgning of als het geschil wordt geseponneerd. In zo'n geval moet verzekerde het geschil bij ARAG binnen één maand melden na het bekend worden van de rechterlijke uitspraak of de kennisgeving van de officier van justitie. ARAG kan dan namelijk de kosten van rechtsbijstand terugvragen aan de Staat. In bepaalde strafzaken, als dood of letsel door schuld ten laste wordt gelegd, verleent ARAG wel direct rechtsbijstand; zie daarvoor de voorwaarden van de afzonderlijke verzekeringsmodules. Onder strafzaken worden ook verstaan strafbare feiten die (in eerste instantie) bestuursrechtelijk worden afgedaan.

#### **1.6 Welke kosten zijn verzekerd?**

ARAG betaalt alle kosten die verbonden zijn aan de behandeling van het geschil door haar medewerkers; de zogenaamde interne kosten.

Tenzij in de modules anders bepaald, vergoedt ARAG de volgende externe kosten tot een maximum van EUR 60.000,- per gebeurtenis:

- a. de kosten van een advocaat, mits de kosten als normale en gebruikelijke kosten zijn te beschouwen. Het is bijvoorbeeld niet gebruikelijk meer kosten te maken dan het belang van het geschil;
- b. de kosten van één externe deskundige die ARAG namens verzekerde inschakelt;
- c. het aandeel van verzekerde in de kosten van mediation, als in overleg met ARAG geprobeerd wordt een geschil door mediation op te lossen;
- d. de noodzakelijke reis- en verblijfkosten als verzekerde persoonlijk voor een buitenlandse rechter moet verschijnen;
- e. griffierecht en kosten van namens verzekerde opgeroepen getuigen en deskundigen;
- f. de gerechtelijke kosten van de tegenpartij, voor zover de rechter heeft bepaald dat verzekerde deze dient te betalen. Indien de tegenpartij wordt veroordeeld tot betaling van de gerechtelijke kosten, komen die aan verzekeraar toe;
- g. de kosten van het ten uitvoerleggen van een rechterlijke uitspraak, gedurende maximaal vijf jaar na de datum van de uitspraak.

Zijn er verschillende, met elkaar samenhangende gebeurtenissen, dan gelden deze kosten voor de reeks van gebeurtenissen tezamen.

Als er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij het volgens de wet of regelgeving niet verplicht is om een advocaat in te schakelen maar op verzoek van verzekerde wordt de zaak wel aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige in behandeling gegeven, vergoedt ARAG de externe kosten tot een maximum van EUR 10.000,- inclusief btw per gebeurtenis. Dit bedrag is inclusief alle bijkomende kosten in de procedure, zoals gerechtskosten, griffierecht en dergelijke.

Vraagt u ARAG om een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige in te schakelen voor een gerechtelijke of administratieve procedure terwijl dat niet verplicht is, dan moet u een eigen risico betalen van EUR 250,-. Let op: Pas nadat u dit bedrag aan verzekeraar heeft betaald wordt de zaak uitbesteed aan de door u aangewezen advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige.

### **1.6.1 Wat gebeurt er als er meerdere belanghebbenden zijn?**

Het kan gebeuren dat meerdere verschillende belanghebbenden de mogelijkheid hebben om (al dan niet) samen met verzekerde een juridische actie te voeren. In dergelijke gevallen vergoedt ARAG de kosten van rechtsbijstand naar verhouding. Dit betekent dat alleen het aandeel van verzekerde in de totale kosten vergoed wordt. Het maakt daarbij niet uit of de andere belanghebbenden concreet deelnemen aan de actie.

### **1.6.2 Wat als er gedeeltelijk dekking is?**

Het kan voorkomen dat het door verzekerde gemelde geschil slechts gedeeltelijk verzekerd is. Bijvoorbeeld omdat het geschil mede betrekking heeft op niet verzekerde bedrijfsmatige activiteiten van verzekerde. In dergelijke gevallen vergoedt ARAG de kosten van rechtsbijstand naar verhouding. Dit betekent dat alleen het gedekte gedeelte daarvan vergoed wordt.

### **1.7 Welke kosten zijn niet verzekerd?**

De volgende kosten komen voor rekening van verzekerde:

- a. kosten die de tegenpartij heeft gemaakt voor de inning van een vordering op verzekerde (buitengerechtelijke kosten);
- b. kosten die verzekerde op een ander kan verhalen of op een andere wijze vergoed kan krijgen. Hierbij blijft een mogelijk beroep op de Wet op de Rechtsbijstand buiten beschouwing;
- c. BTW-bedragen, indien verzekerde deze kan verrekenen met door verzekerde verschuldigde BTW-aftrekten;
- d. aan verzekerde opgelegde boetes, geldstraffen en dwangsommen;
- e. een door de externe deskundige in rekening gebrachte resultaat afhankelijke toeslag, bijvoorbeeld een succesfee of een verhoging achteraf.

### **1.8 Wat doet ARAG als een buitenlandse overheid een waarborgsom verlangt?**

Voor zaken waarbij een buitenlands staatsorgaan een waarborgsom verlangt, kan verzekerde verzoeken de borgsom voor te schieten. ARAG zal onder individueel af te spreken voorwaarden deze borgsom, tot een maximum van EUR 50.000,- als renteloze lening aan verzekerde voorschieten.

## **2 Behandeling van het geschil**

### **2.1 De verlening van rechtsbijstand**

De rechtshulp wordt verleend door een deskundige medewerker van ARAG. Deze treedt namens verzekerde op tegenover de betrokken personen en instanties en onderhandelt met de tegenpartij. Zo nodig voert ARAG voor verzekerde een gerechtelijke procedure. Het is voor ARAG van belang om in een vroegtijdig stadium de zaak zelf te kunnen beoordelen en behandelen. Dit is de kern van deze rechtsbijstandverzekering (zie artikel 3.a).

Ook moet ARAG in de gelegenheid worden gesteld om te proberen het probleem op te lossen en tot een minnelijke regeling te komen. Verzekerde moet daaraan in redelijkheid zijn medewerking verlenen.

Als ARAG dit nodig vindt, kan zij een deskundige inschakelen die niet bij ARAG in dienst is, bijvoorbeeld een rechtshulpverlener of schade-expert. Deze externe deskundige kan dan (een deel van) de juridische hulp verlenen.

Als het nodig is om namens verzekerde een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag verzekerde als hij dit wil zelf een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige kiezen, die de procedure voor hem voert. In veel gevallen kan ook de deskundige medewerker in dienst van verzekeraar die procedure voor verzekerde voeren.

Ook als de partij waarmee verzekerde een geschil heeft rechtsbijstand krijgt van ARAG, mag verzekerde zelf een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige kiezen.

De advocaat of andere deskundige wordt uitsluitend door ARAG, namens verzekerde, ingeschakeld. Verzekerde mag dit niet zelf doen (zie artikel 3.a) en machtigt ARAG hiertoe onherroepelijk.

Nadat verzekerde in overleg met ARAG in een gerechtelijke of administratieve procedure voor een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige heeft gekozen kan verzekerde er niet meer voor kiezen zijn belangen hierna door een deskundige medewerker van ARAG te laten behandelen.

Voor een geschil waarin een Nederlandse rechter bevoegd is, komen uitsluitend advocaten of andere deskundigen in aanmerking die bevoegd zijn om de benodigde stappen te nemen en die in Nederland zijn ingeschreven en daar kantoor houden. ARAG zal per aangemelde gebeurtenis slechts aan één externe advocaat of deskundige opdracht voor het verlenen van rechtsbijstand verstrekken.

Voor een geschil waarin een buitenlandse rechter bevoegd is, komen alleen advocaten of andere deskundigen in aanmerking die bij het betreffende buitenlandse gerecht staan ingeschreven.

ARAG wil graag op de hoogte blijven van het geschil, om zicht te houden op de kosten en het verloop. Het gemakkelijkst is de advocaat te machtigen om verzekeraar over de voortgang van het geschil te informeren.

Heeft ARAG een opdracht gegeven aan een advocaat? Dan bepaalt die advocaat hoe de zaak behandeld wordt. De advocaat doet dat samen met verzekerde. ARAG bemoeit zich dan niet meer met de inhoud van het geschil. ARAG betaalt alleen de kosten waarop verzekerde volgens deze verzekering recht heeft.

## **2.2 Scenario en redelijke kans op succes**

ARAG of de advocaat overlegt met verzekerde over het plan van aanpak van het geschil. Dit plan van aanpak bevat een analyse van het geschil en zo mogelijk een scenario met de te nemen stappen. Het plan geeft ook aan of het door verzekerde gewenste resultaat met redelijke kans op succes te bereiken is. Als ontwikkelingen in het geschil dat noodzakelijk maken, zal een ander plan of bijgesteld plan van aanpak worden gemaakt. Ook daarover vindt overleg met verzekerde plaats.

## **2.3 Afkoop**

Bij de behandeling van bepaalde geschillen kan een wanverhouding ontstaan tussen de kosten van de behandeling van een geschil en het (financiële) belang daarvan. In zo'n geval kan ARAG besluiten het geschil af te doen door verzekerde schadeloos te stellen. Hierdoor vervalt dan voor ARAG de verplichting tot (verdere) rechtsbijstandverlening.

## **3 In welke gevallen bestaat geen aanspraak op rechtsbijstand?**

In de volgende gevallen kan verzekerde geen beroep doen op de rechtsbijstandverzekering:

- a. als verzekerde zonder toestemming van de verzekeraar aan bijvoorbeeld een advocaat of een andere deskundige opdracht tot behandeling van de zaak is gegeven (zie artikel 2.1);
- b. als het geschil zo laat gemeld wordt, dat de behandeling van het geschil hierdoor voor ARAG aanmerkelijk moeilijker of kostbaarder is geworden. ARAG dient dit wel aan te tonen (verzekerde dient het geschil zo snel als redelijkerwijs mogelijk is te melden). Hiervan is bijvoorbeeld sprake indien ARAG niet in staat is zelf rechtsbijstand te verlenen of geen regeling meer kan treffen in der minne, of dit alleen met substantiële extra kosten kan doen of wanneer ARAG proceskosten en/of andere kosten van rechtsbijstand moet vergoeden;



- c. als verzekerde onjuiste informatie verstrekt of niet de medewerking verleent die bij de beoordeling en behandeling van de zaak is vereist, of als u zich onbehoorlijk gedraagt tegenover ARAG en/of haar medewerkers;
- d. als het belang dat verzekerde heeft bij het geschil minder is dan EUR 175,-. Rente en incassokosten worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Voor het verhalen van schade op de wettelijke aansprakelijke derde (module Verkeer) geldt geen minimum schadebedrag;
- e. als het geschil gaat over belastingrecht of daarmee verband houdt. Onder belastingrecht vallen in dit verband ook invoerrechten, accijnzen, leges, retributies, toeslagen en andere heffingen. Hieronder vallen ook toeslagen en waarderingen in het kader van de Wet waardering Onroerende Zaken (WOZ). Als de module Fiscaal & Vermogen is meeverzekerd, bestaat er wel dekking voor de in die module genoemde belastingzaken;
- f. als het geschil gaat over wetten of regels die de overheid heeft vastgesteld of wil vaststellen en die voor iedere burger gelden behoudens als verzekerde bezwaar kan maken tegen een individuele beschikking van de overheid (zie module Consument, Wonen, Sociale Verzekeringen & Pensioen artikel 9.2 lid e);
- g. als het geschil er mee te maken heeft dat verzekerde een schuld niet kan betalen of als een geschil te maken heeft met (het aanvragen van) uw faillissement of surseance van betaling;
- h. als het geschil te maken heeft met aardbeving, vulkanische uitbarsting, overstroming of atoomkernreacties;
- i. als het geschil verband houdt met molest of een vorm daarvan. Onder molest wordt hier verstaan het begrip molest zoals dat in de verzekeringsbranche wordt gehanteerd en is vastgelegd in een tekst die door het Verbond van Verzekeraars in Nederland op 2 november 1991 onder nummer 136/1981 bij de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag is gedeponeed;
- j. als het gaat om een geschil waarbij verzekerde oorspronkelijk geen partij was, maar inmiddels wel, bijvoorbeeld als gevolg van overdracht van een vordering, borgstelling, regres of vererving;
- k. als het geschil samenhangt met industriële of intellectuele eigendom, zoals auteurs- en octrooirechten;
- l. als het geschil het beoogde of zekere gevolg is van het handelen of nalaten van de verzekerde.
- m. als het geschil betrekking heeft op de verzekeringsvoorwaarden zoals bijvoorbeeld de dekking of de premie, van deze verzekeringsovereenkomst.

### **3.1 Andere beperkingen**

De modules beschrijven nauwkeurig voor welke geschillen verzekerde een beroep op ARAG kan doen. Er is geen dekking voor geschillen die niet expliciet zijn vermeld en geschillen die zijn uitgesloten in de bepalingen van de modules of andere bepalingen, waarin grenzen van deze verzekering zijn vastgelegd.

## **4 Verschil van mening over de behandeling**

ARAG staat in voor een kwalitatief goede behandeling van het geschil. Het kan echter gebeuren dat verzekerde met ARAG van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden. Ook kan verschil van mening ontstaan over de vraag of het door verzekerde beoogde resultaat een redelijke kans van slagen heeft.

Blijkt het niet mogelijk dit meningsverschil te overbruggen, dan is het van belang dat dit op een goede en zorgvuldige wijze wordt opgelost, zonder dat verzekerde hiervan nadeel ondervindt.

Daarom schakelt ARAG in dergelijke gevallen een erkende, onafhankelijke externe advocaat in die als bindend adviseur oordeelt over het verschil van mening over de verdere behandeling van het geschil. Verzekerde mag die advocaat zelf kiezen. De kosten van deze advocaat komen voor rekening van ARAG en tellen niet mee voor de dekkingslimiet zoals omschreven in artikel 1.6.

Deelt de adviseur geheel of in hoofdlijnen de mening van ARAG, dan zal het geschil door ARAG verder worden afgewikkeld zoals eerder was voorgesteld. Indien verzekerde het geschil toch volgens de eigen visie wil voortzetten, dan kan verzekerde het geschil voor eigen rekening verder (laten) behandelen. Bereikt verzekerde uiteindelijk en onherroepelijk het door verzekerde beoogde resultaat langs de door verzekerde voorgestelde stappen, dan vergoedt ARAG de verzekerde kosten van rechtsbijstand achteraf alsnog aan verzekerde.

Als de adviseur het met de visie van verzekerde eens is, dan wordt de verlening van rechtsbijstand voortgezet door ARAG met inachtneming van het oordeel van de adviseur. Als ARAG de behandeling overdraagt aan een externe advocaat, dan heeft verzekerde de vrije keuze wie het geschil verder volgens deze visie zal behandelen. De adviseur of een kantoorgenoot van de adviseur mag het geschil niet verder behandelen.

## **5 Wanneer eindigt de verzekering?**

Naast de bepalingen in de Algemene verzekeringsvoorwaarden eindigt de verzekering in de volgende gevallen:

- als u of verzekerde niet meer in Nederland woont of verblijft;
- als u komt te overlijden. tenzij uw partner laat weten dat hij of zij wil verdergaan met deze verzekering;
- als u failliet bent verklaard.

## **6 Premie-indexering**

Naast de bepalingen in de Algemene verzekeringsvoorwaarden kan de premie door ARAG jaarlijks worden aangepast aan de prijsontwikkelingen. Als grondslag hiervoor hanteert verzekeraar de consumentenprijsindex voor alle huishoudens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

## **7 Module Eerstelijnsadvies**

Verzekerde heeft aanspraak op eerstelijns telefonisch juridisch advies als hij bij de uitoefening van zijn particuliere activiteiten betrokken is geraakt in een (dreigend) geschil of wordt geconfronteerd met een rechtsprobleem ongeacht of dit geschil/rechtsprobleem verzekerd is. Tenzij die aanspraak verband houdt met de uitoefening van een vrij beroep of een bedrijf of de verwerving van inkomsten buiten loondienst. Het telefonisch juridisch advies wordt gegeven op basis van de informatie die verzekerde in het telefoongesprek aan de juridische deskundige van de NKC Juridische Helpdesk/ARAG geeft. In de algemene informatie staat op welke wijze verzekerde dit eerstelijnsadvies van een juridisch deskundige kan krijgen.

## **8 Module Verkeer**

### **8.1 Verzekerde hoedanigheid**

Verzekerde heeft dekking in de hoedanigheid van:

- verkeersdeelnemer, dat wil zeggen wanneer verzekerde deelneemt aan het verkeer, met of zonder vervoermiddel, op de openbare weg, op het spoor, op het water of in de lucht;
- eigenaar van een vervoermiddel; als een auto op naam van een BV staat en die BV eigendom is van verzekeringnemer en de auto wordt grotendeels privé gebruikt, is er eveneens dekking;
- inzittende of gemachtigd bestuurder van een vervoermiddel van verzekerde.

### **8.2 Dekking**

Verzekerde heeft aanspraak op rechtsbijstand:

- a. wanneer verzekerde deelneemt aan het verkeer en:
  1. iemand maakt een verkeersfout waardoor verzekerde schade lijdt;
  2. iemand maakt een andere fout waardoor verzekerde letsel oploopt of het vervoermiddel van verzekerde wordt beschadigd;
  3. verzekerde maakt een verkeersfout (of dat wordt beweerd) waarvoor verzekerde strafrechtelijk wordt vervolgd; zie hiervoor ook artikel 1.5 van deze verzekeringsvoorwaarden. Als verzekerde wordt verweten (ten laste wordt gelegd) dat verzekerde schuld zou hebben aan andermans dood of letsel, zal ARAG direct rechtsbijstand verlenen, ongeacht de uitkomst van het geschil;
  4. Als het rijbewijs van verzekerde buiten een strafrechtelijke procedure door de overheid wordt ingevorderd.
- b. voor contractuele geschillen met betrekking tot motorrijtuigen en vaartuigen.

### **8.3 Verzekeringsgebied**

Het verzekeringsgebied is de hele wereld. Voor contractuele geschillen is het verzekeringsgebied Europa en de niet Europese landen grenzend aan de Middellandse Zee. Buiten Europa en de niet-Europese landen grenzend aan de Middellandse Zee geldt een limiet van EUR 10.000,- voor externe kosten.

### **8.4 Specifieke uitsluitingen**

Naast de algemene beperkingen geldt dat geen aanspraak op rechtsbijstand kan worden gemaakt:

- a. als verzekerde een vervoermiddel bestuurt zonder daartoe wettelijk bevoegd te zijn bijvoorbeeld omdat verzekerde een vervoermiddel bestuurt onder invloed van alcoholhoudende drank of enig ander bedwelmend of stimulerend middel of als verzekerde deelneemt aan snelheids- of behendigheidswedstrijden;
- b. als een vervoermiddel bedrijfsmatig wordt gebruikt, bijvoorbeeld als taxi of lesvoertuig;
- c. geschillen in verband met de aankoop van gebruikte motorrijtuigen, indien deze zijn gekocht zonder BOVAG-garantie of schriftelijke garantie van een erkende dealer.

## **9 Module Consument, Wonen, Sociale Verzekeringen & Pensioen**

### **9.1 Verzekerde hoedanigheid**

Verzekerde heeft dekking in particuliere hoedanigheid mits, buiten uitoefening van een (nog op te starten) zelfstandig beroep of bedrijf of het verwerven van inkomsten buiten loondienst.

### **9.2 Dekking**

Verzekerde heeft aanspraak op rechtsbijstand in de hoedanigheid van particulier en:

- a. iemand brengt verzekerde schade toe ('pleegt een onrechtmatige daad tegenover verzekerde') of dreigt dat te doen;
- b. verzekerde sluit een consumentenovereenkomst of een overeenkomst over dienstverlening en de andere partij komt deze overeenkomst niet (goed) na; hieronder vallen zowel mondelinge als schriftelijke overeenkomsten en ook transacties die via internet worden afgesloten;
- c. verzekerde sluit een overeenkomst met betrekking tot zijn woning, hoofdwoning of tweede woning of vakantiewoning voor eigen gebruik (koop, aanneming van werk, huur) en hieruit ontstaat een geschil;
- d. verzekerde krijgt een geschil over het burenenrecht;
- e. verzekerde krijgt een geschil met de overheid, omdat deze een andere beslissing neemt dan gewenst; dekking bestaat voor de volgende beslissingen:
  - een bouwvergunning of een vergunning Wet Milieubeheer;
  - een besluit dat rechtstreeks het gebruik of de eigendom van uw woning aantast, zoals bijvoorbeeld een bestemmingsplan;
  - onteigening;
- f. verzekerde krijgt een geschil dat voortkomt uit het personen- en familierecht, bijvoorbeeld over adoptie of curatele, behalve als dat te maken heeft met een echtscheiding (zie verder onder 9.4, specifieke uitsluitingen);
- g. verzekerde wordt aangesproken op iets dat verzekerde als onbetaald bestuurder van een vereniging of stichting heeft gedaan of nagelaten;
- h. verzekerde krijgt een geschil dat te maken heeft met het onbetaald verrichten van vrijwilligerswerk;
- i. verzekerde krijgt een geschil over een erfenis;
- j. verzekerde wordt strafrechtelijk vervolgd; zie hiervoor ook artikel 1.5 van deze verzekeringsvoorwaarden;
- k. een geschil krijgt over een sociale verzekeringsuitkering of sociale voorziening;
- l. een geschil krijgt over pensioenaanspraken of pensioenuitkering;
- m. verzekerde wordt verweten dat hij tegenover iemand anders onrechtmatig heeft gehandeld. In dit geval kan verzekerde onder de volgende voorwaarden aanspraak maken op rechtshulp:
  - verzekerde heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren afgesloten;
  - het betreffende geschil valt niet onder de dekking van deze aansprakelijkheidsverzekering;
  - verzekerde stelt zich op het standpunt dat er geen verwijt te maken valt.

Als aan de voorwaarden in artikel 9.2m is voldaan, verleent ARAG rechtsbijstand totdat er (eventueel) een procedure wordt gestart. De kosten van deze procedure worden alleen achteraf vergoed als de rechter uitspreekt dat verzekerde niet onrechtmatig heeft gehandeld.

### **9.3 Verzekeringsgebied**

Het verzekeringsgebied is de Europese Unie. Ten aanzien van onroerende zaken moet het gaan om een woning in Nederland. Het verzekeringsgebied is de hele wereld voor het verhalen van schade, strafzaken en geschillen over een vakantie die geboekt is en die gaat over het vervoer naar en van de reisbestemming, de gehuurde accommodatie of de gesloten reis- of annuleringsverzekering.

### **9.4 Specifieke uitsluitingen**

Naast de algemene beperkingen geldt dat geen aanspraak op rechtsbijstand kan worden gemaakt voor:

- a. geschillen over een andere onroerende zaak dan die verzekerde zelf bewoont, heeft bewoond of heeft verworven om zelf te gaan bewonen;
- b. geschillen over verhuur van onroerende zaken;
- c. geschillen over motorrijtuigen en vaartuigen;
- d. geschillen over erfenissen, als de erflater vóór de ingangsdatum van de verzekering is overleden;
- e. geschillen die te maken hebben met beleggingen, aandelen, obligaties, andere waardepapieren en vermogensbeheer in het algemeen met inbegrip van alle (contractuele) geschillen die hier betrekking op hebben of hiermee samenhangen, zoals verkeerde adviezen en gewekte verwachtingen door bemiddelaars en adviseurs;
- f. geschillen die te maken hebben met kansspelen;
- g. geschillen die betrekking hebben op of samenhangen met door verzekerde verstrekte geldleningen;
- h. geschillen over huwelijkse voorwaarden en geschillen die direct of indirect te maken hebben met echtscheiding, scheiding van tafel en bed, beëindiging van een samenlevingsverbanden de gevolgen daarvan. Zoals (kinder)alimentatie.

## **10 Module Arbeid**

### **10.1 Verzekerde hoedanigheid**

Verzekerde heeft dekking in particuliere hoedanigheid mits, buiten uitoefening van een (nog op te starten) zelfstandig beroep of bedrijf of het verwerven van inkomsten buiten loondienst.

### **10.2 Dekking**

Verzekerde heeft aanspraak op rechtsbijstand als verzekerde:

- a. een geschil in verband met een arbeidsovereenkomst krijgt met de (ex)werkgever; hieronder vallen ook geschillen met betrekking tot aandelen of opties die zijn gerelateerd aan het dienstverband;
- b. een geschil krijgt dat te maken heeft met de aanstelling als ambtenaar;
- c. wordt verweten de werkzaamheden in loondienst niet volgens de geldende beroepsregels te hebben uitgevoerd. Verzekerde wordt geconfronteerd met een klacht, een tucht- of strafzaak en wil zich daartegen verweren. Ook als het gaat om een strafzaak zal ARAG in dit geval direct rechtsbijstand verlenen, ongeacht de uitkomst van het geschil.

### **10.3 Verzekeringsgebied**

Het verzekeringsgebied is de Europese Unie.

### **10.4 Specifieke uitsluitingen**

Naast de algemene beperkingen geldt dat geen aanspraak op rechtsbijstand kan worden gemaakt:

- a. voor geschillen die te maken hebben met het uitoefenen van een vrij beroep of bedrijf door verzekerde of met een andere wijze van het verwerven van inkomsten buiten loondienst;
- b. voor geschillen waarbij sprake is van verzekerde in de hoedanigheid van statutair directeur;
- c. voor zaken wanneer verzekerde als bestuurder van een rechtspersoon wordt aangesproken wegens onjuist bestuur.

## **11 Module Fiscaal & Vermogen**

### **11.1 Verzekerde hoedanigheid**

Verzekerde heeft dekking in particuliere hoedanigheid mits, buiten uitoefening van een beroep of bedrijf en buiten datgene wat verzekerde doet om inkomsten te verwerven.

### **11.2 Dekking**

Verzekerde heeft aanspraak op rechtsbijstand als verzekerde:

- a. een geschil krijgt over of in verband met vermogensbeheer met in Nederland toegelaten instellingen.  
Onder vermogensbeheer wordt verstaan het kopen, verkopen en beheren van aandelen (en daarvan afgeleide producten, zoals het beleggingsgedeelte van een hypotheek), opties, obligaties, spaardeposito's, certificaten of pandbrieven met in Nederland toegestane instellingen die een vergunning hebben van DNB of de AFM. Ook heeft verzekerde dekking voor contractuele geschillen die hier betrekking op hebben, zoals verkeerde adviezen en gewekte verwachtingen door bemiddelaars en adviseurs;
- b. een geschil krijgt over een overeenkomst (koop, aanneming van werk, huur, timesharing), over burenrrecht of over onteigening met betrekking tot een tweede woning voor eigen gebruik in de Europese Unie;
- c. een geschil krijgt over een aan verzekerde opgelegde belastingaanslag en verzekerde daartegen beroep wilt instellen bij de belastingrechter.

### **11.3 Verzekeringsgebied**

Het verzekeringsgebied is Nederland. Voor de tweede woning voor eigen gebruik is het verzekeringsgebied Europese Unie

### **11.4 Specifieke uitsluitingen**

Voor belastingzaken is vereist dat de periode, waarop de beslissing betrekking heeft, geheel binnen de verzekerde periode ligt. Er wordt geen rechtsbijstand verleend in de bezwaarfase.

## **12 Module Echtscheidingsmediation**

### **12.1 Verzekerde hoedanigheid**

Verzekeringnemer heeft dekking in de hoedanigheid van echtgeno(o)t(e) respectievelijk geregistreerde partner in een het naar Nederlands recht gesloten huwelijk of geregistreerde partnerschap.

### **12.2 Dekking**

In afwijking van het bepaalde in artikel 1.2 hebben verzekeringnemer en zijn partner gezamenlijk aanspraak op echtscheidingsmediation als beide het huwelijk dan wel het geregistreerd partnerschap wensen te beëindigen mits voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- a. het verzoek tot echtscheidingsmediation is door verzekerde en de partner tegelijk ingediend;
- b. verzekeringnemer kan een kopie van het trouwboekje of een uittreksel uit de registers van de burgerlijke stand overleggen, waaruit de datum van de huwelijkssluiting blijkt;

De echtscheidingsmediation wordt verleend door een mediator die is ingeschreven bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN).

ARAG geeft namens u en de partner de opdracht tot mediation, waarbij de mediator wordt verplicht ARAG desgevraagd te informeren over de voortgang en de afloop van de mediation. U machtigt hem daartoe uitdrukkelijk. Verzekeraar respecteert overigens de vertrouwelijkheid die de mediator gehouden is te bewaren over de tijdens de echtscheidingsmediation verkregen gegevens.

### **12.3 Verzekeringsgebied**

Het verzekeringsgebied is Nederland.

#### **12.4 Kosten**

De kosten van de mediator worden vergoed tot ten hoogste EUR 5.000,-. ARAG vergoedt slechts de kosten van één mediator;

#### **12.5 Specifieke uitsluitingen**

Naast de algemene beperkingen geldt dat geen aanspraak op echtscheidingsmediation kan worden gemaakt:

- a. indien in hetzelfde huwelijk of geregistreerd partnerschap een eerder verzoek tot mediation is gedaan, die niet heeft geleid tot een gezamenlijke vaststellingsovereenkomst;
- b. indien ARAG tijdens hetzelfde huwelijk of partnerschap al eerder echtscheidingsmediation heeft vergoed;
- c. indien het huwelijk of geregistreerd partnerschap minder dan drie jaar heeft geduurd;
- d. bij beëindiging van het huwelijk of geregistreerd partnerschap binnen drie jaar na het afsluiten van de polis;
- e. indien de module Echtscheidingsmediation minder dan 3 jaar is meeverzekerd op de polis.

Daarnaast krijgt u geen hulp bij een conflict over alimentatie die u moet betalen aan de ex-partner of die de ex-partner aan u moet betalen.