



# Voorwaarden

# Rechtsbijstandverzekering

Bijzondere voorwaarden 2024-02

## Inhoud

Algemene informatie .....	3
1. Verzekeraar .....	3
2. Meld uw conflict zo snel mogelijk.....	3
3. Welke informatie wil ARAG van u hebben? .....	4
4. Is uw situatie niet verzekerd?.....	5
Verzekeringsvoorwaarden .....	6
1. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering? .....	6
2. Algemene regels voor deze verzekering .....	6
3. Behandeling van het conflict.....	10
4. In welke gevallen bestaat geen aanspraak op juridische hulp? .....	11
5. Verschil van mening over de behandeling.....	13
6. Wanneer eindigt de verzekering? .....	14
7. Premie-indexering.....	14
8. Module Eerstelijnsadvies.....	14
9. Module Verkeer .....	14
10. Module Consument, Wonen, Sociale Verzekeringen & Pensioen.....	15
11. Module Arbeid.....	18
12. Module Fiscaal & Vermogen .....	18
13. Module Echtscheidingsmediation .....	19

## 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.

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. De Bijzondere voorwaarden NKC Rechtsbijstandverzekering zijn een aanvulling op de Algemene voorwaarden NKC. Maar kijkt wat in de Bijzondere voorwaarden staat af van wat in de Algemene voorwaarden staat? In dat geval gelden de Bijzondere voorwaarden.

U bent alleen verzekerd als privépersoon.

Wat is een privépersoon?

Wat betekent dat, als privépersoon? Werken in loondienst is bijvoorbeeld iets wat u doet als privépersoon. Of vrijwilligerswerk. Een voorbeeld van iets wat u niet doet als privépersoon: als u op een andere manier geld verdient dan door werk in loondienst of als ambtenaar. Bijvoorbeeld als u (zelfstandig) ondernemer, zzp'er of freelancer bent, of ermee bezig bent dat te worden. Of als u een functie heeft als (statutair) bestuurder of commissaris van een rechtspersoon, al dan niet met winstoogmerk (zoals een stichting of een besloten vennootschap).

### 1. Verzekeraar

De verzekeraar en de uitvoerder van deze rechtsbijstandverzekering is:

ARAG SE, statutair gevestigd in Düsseldorf, Duitsland, verder in deze voorwaarden te noemen "ARAG". De hoofdvestiging van ARAG in Nederland is in Leusden. Het adres is Kastanjelaan 2, 3833 AN Leusden.

ARAG heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB) voor het aanbieden van rechtsbijstandverzekeringen en staat ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12041118.

### 2. Meld uw conflict zo snel mogelijk

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

### U kunt een conflict op de volgende manieren melden

1. ARAG is onder werktijd bereikbaar. En in noodsituaties 24 uur per dag, 7 dagen in de week: 033 – 434 23 42
2. Ga naar [www.ARAG.nl](http://www.ARAG.nl) en klik op 'Meld uw zaak'. Stuur alle documenten digitaal mee.

3. Lukt het niet om alle documenten digitaal te maken? Dan kunt u uw zaak per post melden. Zet op ieder document uw polisnummer en stuur uw contactgegevens mee (in ieder geval het telefoonnummer waarmee ARAG contact op kan nemen waarop ARAG u kan bereiken). U vindt het polisnummer op uw polisblad.

ARAG Rechtsbijstand  
Postbus 230  
3830 AE Leusden

### 3. **Welke informatie wil ARAG van u hebben?**

Het is belangrijk dat u bij aanmelding van een conflict alle feiten vermeldt die voor de beoordeling en behandeling van belang kunnen zijn. Alleen dan kan ARAG u optimaal van dienst zijn. ARAG kan u 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.

#### **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 conflict. Binnen twee werkdagen neemt ARAG over het dekkingsstandpunt contact met u op. In bijzondere situaties kan dit langer duren.

#### **Klachten**

Voor alle klachten over (de behandeling door) ARAG kunt u, zowel schriftelijk als telefonisch, terecht bij: ARAG-klachtenbureau

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

Het ARAG-klachtenbureau heeft tot taak uw klacht te onderzoeken en af te handelen. U ontvangt in ieder geval binnen twee werkdagen een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. Een medewerker van het klachtenbureau neemt in ieder geval binnen 5 werkdagen contact met u op om de klacht met u te bespreken.

Als deze klachtbehandeling niet leidt tot een voor u bevredigend resultaat, kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
tel. 070-333 8999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Als Kifid een zaak behandelt waaraan ook een tuchtrechtelijk aspect zit, verwijst Kifid dat deel van de klacht door naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). Kifid informeert u hierover.

Dat gebeurt ook als een klacht alleen van tuchtrechtelijke aard is. Ook die klacht moet u bij Kifid indienen. Website Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën):  
[www.tuchtraadfd.nl](http://www.tuchtraadfd.nl)

#### 4. **Is uw situatie niet verzekerd?**

Is uw juridische vraag of conflict niet verzekerd? Dan helpen we u toch. Het eerste advies via de telefoon of via e-mail is gratis. Heeft u niet genoeg aan een eerste advies, dan gaat ARAG nog verder. U krijgt bijvoorbeeld tegen een scherp tarief hulp van een juridisch specialist als uw conflict niet verzekerd is.

Daarvoor heeft ARAG een speciale service: ARAG Legal Services. Zo hoeft u niet zelf op zoek naar een jurist.

## Verzekeringsvoorwaarden

### 1. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Deze NKC rechtsbijstandverzekering bestaat uit de volgende modules:

- Module Eerstelijnsadvies.
- Module Verkeer.
- Module Consument, Wonen, Sociale Verzekeringen & Pensioen.
- Module Arbeid.
- Module Fiscaal & Vermogen
- Module Echtscheidingsmediation.

De bepalingen van één van de modules zijn van toepassing als op het polisblad staat dat de betreffende module is meeverzekerd. De module Eerstelijnsadvies en de module Verkeer zijn altijd van toepassing.

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

### 2. Algemene regels voor deze verzekering

#### 2.1. Welke personen kunnen aanspraak maken op juridische hulp?

In de eerste plaats degene die de verzekering heeft afgesloten. Dit is de verzekeringnemer. Ook andere personen kunnen aanspraak maken op juridische hulp, maar zij hebben wel toestemming nodig van de verzekeringnemer om de verzekering te gebruiken. Het gaat dan om:

- de partner met wie de verzekeringnemer in een huis woont;
- de kinderen die in hetzelfde huis wonen;
- de kinderen die ergens anders wonen voor een dag studie;
- de kinderen en/of partner die in een verpleeghuis of verzorgingshuis wonen;
- au pairs die bij verzekeringnemer in huis wonen.

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

De module Verkeer kent nog andere personen die aanspraak kunnen maken op juridische hulp. Die worden in deze module genoemd onder 'Voor wie geldt deze module'.

Alle personen die aanspraak kunnen maken op juridische hulp worden in de rest van deze voorwaarden met 'u' aangesproken. ARAG communiceert in het Nederlands met u.

#### 2.2. Wat gebeurt er bij onderlinge conflicten?

Heeft u een conflict met een ander voor wie deze verzekering ook geldt?

Dan kunt u geen van beiden deze verzekering gebruiken. Behalve als u de Module Echtscheidingsmediation heeft afgesloten en mediation bij een echtscheiding wilt.

### 2.3. In welke landen bent u verzekerd?

Op uw polisblad staat welke modules u heeft afgesloten. In de voorwaarden van de afzonderlijke modules staat in welk(e) land(en) u juridische hulp krijgt. Het recht van dat land moet wel van toepassing zijn op uw conflict. Ook moet de rechter van dat land over uw conflict mogen oordelen.

Met Nederland bedoelen we het grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden dat in Europa ligt. Dus niet de overzeese bijzondere gemeenten Bonaire, Sint-Eustatius en Saba.

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

### 2.4. Waarvoor kunt u een beroep doen op deze verzekering?

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

Als u betrokken raakt in en dit conflict meldt bij ARAG, dan moet worden vastgesteld welke gebeurtenis tot dat conflict 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 juridische hulp vervalt indien de aanmelding niet plaatsvindt binnen één maand na beëindiging van de verzekering.

#### 2.4.1. Voorzienbaarheid

U krijgt geen juridische hulp van ARAG als u bij het afsluiten of bij het uitbreiden van de rechtsbijstandverzekering wist of redelijkerwijs kon voorzien dat er iets zou gebeuren dat tot een juridisch conflict kon leiden. U moet op verzoek aantonen dat de gebeurtenis niet kon worden voorzien bij het aangaan van de verzekering of het afsluiten van een extra module.

#### 2.4.2. Aantonen conflict

Wilt u juridische hulp, maar is niet duidelijk of u een conflict heeft? Of wat uw (financieel) belang is? Dan moet u dat aantonen. Dat kan met een rapport van een externe deskundige. In dit rapport moet staan door wie en waardoor het conflict is veroorzaakt. En wat hiervan voor u de financiële gevolgen zijn. Blijkt uit het rapport duidelijk dat u een conflict heeft? En valt dit conflict onder uw verzekering? Dan krijgt u juridische hulp van ARAG. Ook vergoedt ARAG dan de redelijke kosten van de externe deskundige die u voor het maken van het rapport heeft ingeschakeld. Blijkt dit niet uit het rapport? Dan moet u de kosten zelf betalen.

### 2.5. Wat is gedekt bij strafzaken?

Als u voor een strafbaar feit wordt vervolgd, geldt in principe geen aanspraak op juridische hulp. Dat geldt ook voor strafbare feiten die volgens het bestuursrecht worden behandeld (bijvoorbeeld boetebesluiten). De gevolgen van deze zaken zijn ook niet verzekerd. ARAG vergoedt achteraf wel de door verzekerde gemaakte kosten van juridische hulp als u onherroepelijk wordt vrijgesproken of ontslagen van rechtsvervolging of als het conflict wordt geseponneerd. In zo'n geval moet u het conflict

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 juridische hulp terugvragen aan de Staat. In bepaalde strafzaken, als dood of letsel door schuld ten laste wordt gelegd, verleent ARAG wel direct juridische hulp.

## 2.6. Welke kosten zijn verzekerd?

ARAG betaalt alle kosten die verbonden zijn aan de behandeling van het conflict 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. Dit maximumbedrag geldt voor gebeurtenissen in Europa en in de niet- Europese landen die grenzen aan de Middellandse Zee. In andere landen geldt een maximumbedrag van EUR 10.000,- per gebeurtenis.:

- a. de kosten van één externe deskundige zoals een advocaat. Het moet dan wel gaan om noodzakelijke én gebruikelijke kosten;
- b. de kosten van één externe deskundige die ARAG namens u inschakelt;
- c. uw aandeel in de kosten van mediation, als in overleg met ARAG geprobeerd wordt een conflict door mediation op te lossen;
- d. de noodzakelijke reis- en verblijfkosten als u persoonlijk voor een buitenlandse rechter moet verschijnen;
- e. de kosten van getuigen en deskundigen die u heeft opgeroepen;
- f. de kosten van de tegenpartij in de rechtszaak, maar alleen als de rechter vindt dat u deze moet betalen; Beslist de rechter dat de tegenpartij de buitengerechtelijke kosten en/of de kosten van de rechtszaak moet betalen? Of kent de gemeente of ander bestuursorgaan u een vergoeding toe? Dan krijgt ARAG dit geld, niet u.
- g. de kosten om een uitspraak van de rechter uit te voeren als de tegenpartij niet vrijwillig doet wat er in deze uitspraak staat. Maar alleen in de eerste vijf jaar nadat de rechter uitspraak heeft gedaan.

Moet er een gerechtelijke of administratieve procedure worden gevoerd waarbij het daarbij volgens wet- en regelgeving niet verplicht om een advocaat in te schakelen? En wordt op uw verzoek de zaak aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige in behandeling gegeven? Dan 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 bijdrage betalen van EUR 250,- per gebeurtenis.

Let op: Pas nadat u dit bedrag aan ARAG heeft betaald wordt de zaak uitbesteed aan de door u aangewezen advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige.

ARAG vergoedt nooit meer dan het bedrag waar uw conflict om gaat.



### 2.6.1. **Wat gebeurt er als er ook andere belanghebbenden zijn?**

Als er ook anderen zijn die belang hebben bij het oplossen van uw conflict, dan vergoedt ARAG uw evenredige aandeel in de totale kosten. Daarbij maakt het niet uit of die anderen meedoen met uw zaak.

### 2.6.2. **Wat als er gedeeltelijk dekking is?**

Het kan voorkomen dat het door u gemelde conflict slechts gedeeltelijk verzekerd is. Bijvoorbeeld omdat het conflict ook betrekking heeft op uw bedrijfsmatige activiteiten die niet verzekerd zijn. In dergelijke gevallen vergoedt ARAG de kosten van juridische hulp naar verhouding. Dit betekent dat alleen het gedekte gedeelte daarvan vergoed wordt.

### 2.6.3. **Vraagt u juridische hulp in meerdere conflicten?**

Het kan zijn dat u meer conflicten hebt die met elkaar samenhangen. Of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben. Dan zien wij al deze conflicten samen als één conflict. Dit betekent bijvoorbeeld dat u dan recht hebt op één keer het kostenmaximum dat voor dat conflict geldt. Dus niet meerdere.

Onder gebeurtenis wordt verstaan het feit of de feitelijke ontwikkeling die tot het conflict heeft geleid. Een feitelijke ontwikkeling zijn verschillende feiten die uit elkaar voortvloeien of met elkaar samenhangen.

## 2.7. **Welke kosten zijn niet verzekerd?**

De volgende kosten zijn niet verzekerd:

- a. Kosten die de tegenpartij maakt buiten de rechtszaak om (buitengerechtelijke kosten). Ook niet als u die moet betalen.
- b. Kosten die u kunt terugkrijgen van een ander. Bijvoorbeeld van de overheid, of van een andere verzekeraar.
- c. Boetes en dwangsommen die u moet betalen.
- d. Kosten van een tolk, of vertaalkosten als u de Nederlandse taal niet (voldoende) machtig bent.
- e. Spreekt u af dat een juridisch specialist een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan betaalt u die beloning zelf.

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

Is er een waarborgsom nodig voor uw vrijlating in een strafzaak in het buitenland? Of om een buitenlandse overheid uw eigendommen te laten teruggeven? Dan kan ARAG een waarborgsom van maximaal EUR 50.000 voorschieten. De strafzaak moet dan wel verzekerd zijn op deze rechtsbijstandverzekering.

Geeft de buitenlandse overheid het geld aan u terug? Dan moet u de waarborgsom meteen aan ARAG terugbetalen. Krijgt u het geld niet van de buitenlandse overheid terug? Ook dan moet u de waarborgsom aan ARAG terugbetalen, maar dan binnen één jaar nadat ARAG het bedrag heeft voorgesloten.

### 3. **Behandeling van het conflict**

#### 3.1. **De verlening van juridische hulp**

De rechtshulp wordt verleend door een deskundige medewerker van ARAG. Deze treedt namens u op tegenover de betrokken personen en instanties en onderhandelt met de tegenpartij. Zo nodig voert ARAG voor u een gerechtelijke procedure. Het is voor ARAG van belang om in een vroegtijdig stadium uw zaak zelf te kunnen beoordelen en behandelen. Dit is de kern van deze rechtsbijstandverzekering (zie artikel 4.a).

Ook moet de ARAG in de gelegenheid worden gesteld om te proberen het probleem op te lossen en tot een minnelijke regeling te komen. U moet daaraan in redelijkheid uw 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. Daarbij gelden dezelfde maximumbedragen als in artikel 2.6 beschreven.

Als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag u als u dit wil zelf een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige kiezen, die de procedure voor u voert. In veel gevallen kan ook de deskundige medewerker in dienst van ARAG die procedure voor u voeren. Ook als de partij waarmee u een conflict heeft juridische hulp krijgt van ARAG, mag u zelf een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige kiezen.

De advocaat of andere deskundige wordt uitsluitend door ARAG, namens u, ingeschakeld. U mag dit niet zelf doen (zie artikel 4.a) en machtigt ARAG hiertoe onherroepelijk.

Nadat u in overleg met ARAG in een gerechtelijke of administratieve procedure voor een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige heeft gekozen kunt u er niet meer voor kiezen uw belangen hierna door een deskundige medewerker van ARAG te laten behandelen. Ook niet als u een conflict heeft met de juridisch specialist van buiten ARAG. Een conflict met een juridisch specialist die u bijstaat of heeft bijgestaan van buiten ARAG is nooit verzekerd.

Voor een conflict 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 één externe advocaat of deskundige opdracht voor het verlenen van juridische hulp verstrekken.

Voor een conflict 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 conflict, om zicht te houden op de kosten en het verloop. U bent verplicht de juridisch specialist toestemming te geven om de ARAG op de hoogte te houden. Heeft ARAG een opdracht gegeven aan een advocaat? Dan bepaalt die advocaat hoe de zaak behandeld wordt. De advocaat doet dat samen met u. ARAG bemoeit zich dan niet meer met de inhoud van het conflict.

ARAG betaalt alleen de kosten waarop u volgens deze verzekering recht heeft.

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

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

Ook daarover vindt overleg met u plaats.

### **3.2. Afkoop**

In plaats van juridische hulp mag ARAG u ook een bedrag betalen. Dat doet ARAG alleen als de kosten van de juridische hulp hoger kunnen worden dan het bedrag dat u van de tegenpartij kunt krijgen. ARAG betaalt dan het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen. Hierdoor vervalt dan voor ARAG de verplichting tot (verdere) juridische hulpverlening

### **4. In welke gevallen bestaat geen aanspraak op juridische hulp?**

In de volgende gevallen kunt u geen beroep doen op de rechtsbijstandverzekering:

- a. als u zonder toestemming van ARAG aan bijvoorbeeld een advocaat of een andere deskundige opdracht tot behandeling van de zaak is gegeven (zie artikel 3.1);
- b. als het conflict zo laat gemeld wordt, dat de behandeling van het conflict hierdoor voor ARAG aanmerkelijk moeilijker of kostbaarder is geworden. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als ARAG niet in staat is zelf juridische hulp te verlenen of geen regeling meer kan treffen in der minne, of dit alleen kan doen met substantiële extra kosten of wanneer ARAG proceskosten en/of andere kosten van juridische hulp moet vergoeden;
- c. als u 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 of anderen die ARAG heeft ingeschakeld;
- d. als uw belang bij een conflict minder is dan EUR 175,-. Het belang is het bedrag waarover het conflict gaat. 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 conflict 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 conflict gaat over wetten of regels die de overheid heeft vastgesteld of wil vaststellen en die voor iedere burger gelden tenzij u bezwaar kunt maken tegen een individuele beschikking van de overheid (zie module Consument, Wonen, Sociale Verzekeringen & Pensioen artikel 10.2 lid e);
- g. als het conflict er mee te maken heeft dat u een schuld niet kunt betalen of als een conflict te maken heeft met (het aanvragen van) uw faillissement of surseance van betaling;
- h. Let op: in de situatie dat er een faillissement is uitgesproken van u, is ARAG gerechtigd de juridische hulp te stoppen.

- i. als het conflict te maken heeft met aardbeving, vulkanische uitbarsting, overstroming of atoomkernreacties;
- j. als het conflict verband houdt met georganiseerd geweld (ook wel 'molest' genoemd). Hiermee bedoelen wij:
  - binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land;
  - een burgeroorlog. Dit is georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet;
  - een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties;
  - munitie. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger; oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van een groep die tegen de overheid is; een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- k. als het gaat om een conflict waarbij u oorspronkelijk geen partij was, maar inmiddels wel, bijvoorbeeld als gevolg van overname of overdracht van een vordering, borgstelling, regres of vererving;
- l. als het conflict samenhangt met industriële of intellectuele eigendom. Bijvoorbeeld met auteursrecht, octrooirecht, een handels- of domeinnaam;
- m. als het conflict te maken heeft met iets wat u deed, niet goed deed of juist niet deed. En u wist of kon weten dat u daardoor een conflict zou krijgen. En dat u daardoor juridische hulp nodig zou hebben;
- n. als u een conflict heeft met ARAG over deze rechtsbijstandverzekering. Bijvoorbeeld over de uitleg van deze polisvoorwaarden, of over de juridische hulpverlening. U krijgt dan geen juridische hulp via deze verzekering bij dat conflict.
- o. als u het conflict later meldt dan een maand nadat deze verzekering of de module waaronder het conflict verzekerd zou zijn, gestopt is, dan heeft u geen recht meer op hulp van ARAG;
- p. als u voor het conflict een beroep doet op een internationaal of supranationaal rechtcollege. Bijvoorbeeld het Europese Hof van justitie;
- q. als uw conflict ermee te maken heeft dat u een bedrijf of praktijk wilt beginnen uw conflict gaat over iets wat u doet terwijl u met een vrij beroep of bedrijf bezig bent of uw conflict heeft te maken met iets anders wat u doet waarmee u inkomsten verwerft buiten loondienst.
- r. als u voor uw conflict een beroep kunt doen op een andere verzekering, of een voorziening vanuit de overheid.
- s. als u een conflict heeft met een externe rechtshulpverlener. Hieronder valt ook een conflict met de scheidsrechter zoals omschreven staat in artikel 3.1.
- t. als de behandeling van uw conflict inbreuk pleegt op de sanctiewet- en regelgeving.
- u. als u een (straf)zaak kunt of had kunnen voorkomen door een geldbedrag te betalen. Bijvoorbeeld omdat u een boete of transactievoorstel heeft gekregen voor een (parkeer- of verkeers)overtreding;

#### 4.1. Andere beperkingen

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

#### 5. Verschil van mening over de behandeling

ARAG vindt het belangrijk om uw conflict goed te behandelen. Toch kan het gebeuren dat u het niet met ARAG eens bent over de juridische stappen die zij willen nemen. Of dat ARAG vindt dat het resultaat dat u wilt bereiken geen redelijke kans van slagen heeft.

Kunt u het daarover niet met elkaar eens worden? Dan gebeurt het volgende.

- a. In overleg met u maakt ARAG een brief. Daarin formuleert ARAG precies uw standpunt en het standpunt van ARAG.
- b. ARAG vraagt de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten om een scheidsrechter aan te wijzen. Dat is altijd een onafhankelijke advocaat.
- c. ARAG stuurt de brief met uw standpunt en het standpunt van ARAG naar de scheidsrechter. Ook krijgt hij van ARAG alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te kunnen beoordelen.
- d. De scheidsrechter beslist met deze informatie wie er gelijk heeft, u of ARAG. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- e. Wat de scheidsrechter ook beslist, u en ARAG moeten zich aan zijn beslissing houden.
- f. ARAG betaalt de scheidsrechter. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat ARAG vergoedt.

#### Is de scheidsrechter het met ARAG eens?

Als de scheidsrechter vooral ARAG gelijk geeft, zijn er twee mogelijkheden.

1. ARAG behandelt uw conflict zoals zij eerder had voorgesteld.
2. U wilt het conflict behandelen zoals u denkt dat het goed is. U betaalt de kosten daarvan zelf. Maar bereikt u op deze manier het resultaat dat u wilde? En is dat resultaat definitief? Dan betaalt ARAG u alsnog de kosten waarvoor u verzekerd bent.

#### Is de scheidsrechter het met u eens?

Als de scheidsrechter vooral u gelijk geeft, behandelt ARAG uw conflict zoals de scheidsrechter heeft geadviseerd. Schakelt ARAG voor de verdere behandeling een advocaat in? Dan mag u kiezen wie dat wordt. U mag alleen niet kiezen voor de scheidsrechter en ook niet voor iemand die voor hetzelfde kantoor als de scheidsrechter werkt. ARAG vergoedt de kosten waarvoor u verzekerd bent.

Wanneer is de regeling zoals hierboven omschreven (artikel 4) niet van toepassing?

- Als u het niet eens bent met een juridisch specialist van buiten ARAG;
- Bij zaken die u (lopende de behandeling door ARAG) tot u heeft getrokken zonder gebruik te maken van de regeling zoals omschreven in artikel 4 en op grond van de uitkomst van die zaak aanspraak maakt op de vergoeding van juridische hulp.

## 6. **Wanneer eindigt de verzekering?**

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

- als u 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.

## 7. **Premie-indexering**

De premie kan door ARAG jaarlijks worden aangepast aan de prijsontwikkelingen. ARAG gebruikt de Dienstenprijsindex Rechtskundige Diensten. Het Centraal Bureau voor de Statistiek maakt deze index op basis van de prijzen die consumenten en bedrijven betalen voor juridische dienstverlening.

## 8. **Module Eerstelijnsadvies**

U heeft aanspraak op eerstelijns telefonisch juridisch advies als u bij de uitoefening van uw particuliere activiteiten betrokken bent geraakt in een (dreigend) conflict of wordt geconfronteerd met een rechtsprobleem ongeacht of dit conflict/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 u in het telefoongesprek aan de juridische deskundige van de ARAG geeft. In de algemene informatie staat op welke wijze u dit eerstelijnsadvies krijgt van een juridisch deskundige.

## 9. **Module Verkeer**

### 9.1. **Verzekerde hoedanigheid**

U heeft dekking als u:

- deelneemt aan het verkeer, met of zonder vervoermiddel. Op de openbare weg, op het spoor, op het water of in de lucht;
- eigenaar bent van een vervoermiddel. Heeft u een auto die op naam van uw BV staat? En de auto wordt grotendeels privé gebruikt? Dan is er ook dekking.

### 9.2. **Voor wie geldt deze module?**

Naast de personen die genoemd zijn in artikel 2.1 (Welke personen kunnen aanspraak maken op juridische hulp?) zijn ook de volgende personen verzekerd:

- heeft u een ander toestemming gegeven om de verzekerde auto te gebruiken? Dan is die ander ook verzekerd;
- de passagiers van uw vervoermiddel.

### 9.3. **Dekking**

U heeft recht op juridische hulp:

- a. Wanneer u deelneemt aan het verkeer en:

1. Iemand maakt een verkeersfout waardoor u schade lijdt.
  2. Iemand maakt een andere fout waardoor u letsel oploopt of uw voertuig wordt beschadigd.
  3. U maakt een verkeersfout (of dat wordt beweerd) waarvoor u strafrechtelijk wordt vervolgd; zie hiervoor ook artikel 2.5 van deze verzekeringsvoorwaarden. Als u wordt verweten (ten laste wordt gelegd) dat u schuld zou hebben aan andermans dood of letsel, zal ARAG direct juridische hulpverlening, ongeacht de uitkomst van het conflict.
  4. De overheid neemt u uw rijbewijs af omdat de overheid vindt dat u niet meer geschikt bent om te rijden. En de overheid doet dit niet met een strafzaak.
- b. Voor contractuele conflicten met betrekking tot motorrijtuigen en vaartuigen.

#### 9.4. Verzekeringsgebied

Het verzekeringsgebied is de hele wereld. Voor contractuele conflicten 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.

#### 9.5. Specifieke uitsluitingen

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

- a. als u verweten wordt een voertuig te hebben bestuurd terwijl dit volgens de wet niet mocht. Bijvoorbeeld omdat u alcohol heeft gedronken of bepaalde medicijnen of drugs heeft gebruikt. Dit geldt ook voor een andere bevoegde bestuurder die met uw toestemming uw voertuig heeft bestuurd;
- b. als u deelneemt aan snelheidswedstrijden of behendigheidswedstrijden;
- c. als u uw voertuig bedrijfsmatig gebruikt, bijvoorbeeld als taxi, lesvoertuig of voor verhuur;
- d. conflicten in verband met de aankoop van de auto, indien deze is gekocht zonder BOVAG-garantie of schriftelijke garantie van een merkdealer.

### 10. Module Consument, Wonen, Sociale Verzekeringen & Pensioen

#### 10.1. Verzekerde hoedanigheid

U heeft dekking als particulier, maar niet tijdens de uitoefening van een (nog op te starten) zelfstandig beroep of bedrijf, en ook niet als u inkomen verwerft buiten loondienst. Verder aangeduid als 'privépersoon', zie Algemene informatie voor verdere toelichting.

#### 10.2. Dekking

U heeft recht op juridische hulp als privépersoon en:

- a. Iemand brengt u schade toe ('pleegt een onrechtmatige daad tegenover u') of dreigt dat te doen.
- b. U 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. U sluit een overeenkomst met betrekking tot uw woning, hoofdwooning of tweede woning of vakantiewoning voor eigen gebruik (koop, aanneming van werk, huur) en hieruit ontstaat een conflict.

- d. U krijgt een conflict over het burendrecht.
- e. U krijgt een conflict 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.

**Let op:** U heeft geen recht op juridische hulp bij het aanvragen van een vergunning. Bij een omgevingsvergunning valt daaronder ook de participatiefase.

- f. U krijgt een conflict dat voortkomt uit het personen- en familierecht, bijvoorbeeld over adoptie of curatele, of bij een conflict over uithuisplaatsing, behalve als dat te maken heeft met een echtscheiding, scheiding van tafel en bed, beëindiging van een samenlevingsverband en de gevolgen daarvan (zie verder onder 10.4, specifieke uitsluitingen).

**Let op:** we verzekeren niet alle conflicten die te maken hebben met personen- en familierecht: Bij curatele, bewindvoering en mentorschap moet het gaan om iemand die tot de kring van verzekerden behoort.

In artikel 10.4 leest u voor welke conflicten u geen juridische hulp krijgt.

- g. U wordt aangesproken op iets dat u als onbetaald bestuurder van een vereniging of stichting (zonder commerciële instelling) heeft gedaan of nagelaten.
- h. U krijgt een conflict dat te maken heeft met het onbetaald verrichten van vrijwilligerswerk.
- i. U bent zelf erfgenaam. En u krijgt een conflict met een andere erfgenaam of met de uitvoerder van het testament. En dit conflict gaat over de verdeling van één en dezelfde erfenis. Maar was de persoon die de erfenis nalaat, al overleden toen deze module van de verzekering begon? Dan heeft u geen recht op juridische hulp.
- j. U wordt strafrechtelijk vervolgd; zie hiervoor ook artikel 2.5 van deze verzekeringsvoorwaarden.
- k. U krijgt een conflict over een sociale verzekeringsuitkering of sociale voorziening.
- l. U krijgt een conflict over pensioenaanspraken of pensioenuitkering.
- m. U wordt verweten dat u tegenover iemand anders onrechtmatig heeft gehandeld. In dit geval kunt u onder de volgende voorwaarden aanspraak maken op rechtshulp:
  - u heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) afgesloten en;
  - de AVP-verzekeraar vergoedt de schade niet omdat dat niet hoeft volgens de voorwaarden van de AVP-verzekering en;
  - u stelt zich op het standpunt dat u geen verwijt valt te maken.

Als aan de voorwaarden in artikel 10.2m is voldaan, verleent ARAG juridische hulp totdat er (eventueel) een procedure wordt gestart. 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.



### 10.3. Verzekeringsgebied

Het verzekeringsgebied is de Europese Unie, Noorwegen, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk. Conflicten over onroerende zaken moeten gaan over een woning in Nederland. Het verzekeringsgebied is de hele wereld voor het verhalen van schade, strafzaken en conflicten over een vakantie die door u geboekt is en die gaat over het vervoer naar en van de reisbestemming, de door u gehuurde accommodatie of de door u gesloten reis- of annuleringsverzekering.

### 10.4. Specifieke uitsluitingen

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

- a. Conflicten over een andere onroerende zaak dan die u zelf bewoont, heeft bewoond of heeft verworven om zelf te gaan bewonen.
- b. Conflicten over verhuur van roerende en onroerende zaken.
- c. conflicten over aanneemovereenkomsten die niet schriftelijk zijn aangegaan
- d. Conflicten over motorrijtuigen en vaartuigen.
- e. Conflicten over erfenissen, als de erflater vóór de ingangsdatum van de verzekering is overleden.
- f. Conflicten die te maken hebben met beleggingen, aandelen, obligaties, andere waardepapieren en vermogensbeheer in het algemeen met inbegrip van alle (contractuele) conflicten die hier betrekking op hebben of hiermee samenhangen, zoals verkeerde adviezen en gewekte verwachtingen door bemiddelaars en adviseurs.
- g. Conflicten die te maken hebben met een kansspel of prijsvraag.
- h. Conflicten die te maken hebben met geld dat u heeft uitgeleend.
- i. Voor alles wat te maken heeft met:
  - Echtscheiding
  - Scheiding van tafel en bed
  - Stoppen met samenleven met een ander
  - Het verbreken van een relatie
  - Huwelijkse voorwaarden
  - Omgangsregeling met uw kind
  - Alimentatie

**Let op:** u krijgt ook geen juridische hulp als uw conflict te maken heeft met de gevolgen van de zeven punten hierboven. Zoals conflicten over alimentatie of overeen omgangsregeling met uw kind. Of conflicten met uw echtscheidingsadvocaat. Zoals conflicten met instanties die hierbij zijn betrokken, met uw echtscheidingsadvocaat, of conflicten over de verevening van pensioenrechten.

Als u het onderdeel de module Echtscheidingsmediation van deze verzekering heeft afgesloten, bent u wel verzekerd voor mediation bij scheiding.

- j. Conflicten over een ondertoezichtstelling of een omgangsregeling voor een (klein)kind.

## 11. **Module Arbeid**

### 11.1. **Verzekerde hoedanigheid**

U heeft dekking als privépersoon in loondienst of als ambtenaar voor conflicten die te maken hebben met uw werk, maar niet tijdens de uitoefening van een (nog op te starten) zelfstandig beroep of bedrijf, en ook niet als u inkomen verwerft buiten loondienst.

### 11.2. **Dekking**

U heeft recht op juridische hulp als u:

- a. Een conflict in verband met een arbeidsovereenkomst krijgt met de (ex)werkgever; hieronder vallen ook conflicten met betrekking tot aandelen of opties die zijn gerelateerd aan het dienstverband.
- b. Een conflict krijgt dat te maken heeft met de aanstelling als ambtenaar.
- c. Wordt verweten uw werkzaamheden in loondienst of als ambtenaar niet volgens de geldende beroepsregels te hebben uitgevoerd. U 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 juridische hulp verlenen, ongeacht de uitkomst van het conflict.

### 11.3. **Verzekeringsgebied**

Het verzekeringsgebied is de Europese Unie, Noorwegen, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.

### 11.4. **Specifieke uitsluitingen**

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

- a. Als uw conflict te maken heeft met het uitoefenen van een vrij beroep of bedrijf. Of iets anders doet waarmee u inkomsten verwerft buiten loondienst.
- b. Voor conflicten waarbij sprake is dat u beroepsmatig werkt als (statutair) bestuurder van een rechtspersoon.
- c. Voor zaken waarin u als bestuurder van een rechtspersoon wordt aangesproken wegens onjuist bestuur.
- d. U bent door aandeelhouders benoemd tot bestuurder van het bedrijf waar u werkt. En uw conflict gaat over uw rol als statutair bestuurder. Iemand beweert dat u fouten heeft gemaakt en spreekt u hierop aan.

## 12. **Module Fiscaal & Vermogen**

### 12.1. **Verzekerde hoedanigheid**

U heeft dekking als privépersoon.

### 12.2. **Dekking**

U heeft recht op juridische hulp als u:

- a. Een conflict 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, turbo's, trackers, spaardeposito's, valuta en waardepapieren met in Nederland toegestane instellingen die een vergunning hebben van DNB of de AFM. Ook heeft u dekking

voor contractuele conflicten die hier betrekking op hebben, zoals verkeerde adviezen en gewekte verwachtingen door bemiddelaars en adviseurs.

- b. Een conflict 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, Noorwegen, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.
- c. Een conflict krijgt over een aan u opgelegde belastingaanslag en u daartegen beroep wilt instellen bij de belastingrechter.

### 12.3. Verzekeringsgebied

Het verzekeringsgebied is Nederland. Voor de tweede woning voor eigen gebruik is het verzekeringsgebied Europese Unie, Noorwegen, Zwitserland en het Verenigd Koninkrijk.

### 12.4. Specifieke uitsluitingen

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

## 13. Module Echtscheidingsmediation

### 13.1. Verzekerde hoedanigheid

U heeft dekking als u gehuwd bent of een geregistreerd partnerschap bent aangegaan. Voor zover dit is aangegaan naar Nederlands recht.

### 13.2. 13.2 Dekking

U en uw partner hebben gezamenlijk aanspraak op echtscheidingsmediation als u beiden wilt scheiden of stoppen met een geregistreerd partnerschap. De mediator bemiddelt tussen u en uw partner zodat u afspraken kunt maken.

Het verzoek tot echtscheidingsmediation moet u wel samen aan ARAG vragen. En ARAG doet dit alleen als u minimaal een jaar getrouwd was of een geregistreerd partnerschap had van minimaal een jaar.

**Let op:** U moet de module Echtscheidingsmediation al minstens 3 jaar meeverzekerd hebben.

De echtscheidingsmediation wordt verleend door een mediator die is ingeschreven bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). ARAG geeft namens u en uw partner de opdracht tot mediation. De mediator moet ARAG op verzoek informeren over de voortgang en de afloop van de mediation. U bent verplicht de mediator hiervoor toestemming te geven. ARAG respecteert de vertrouwelijkheid die de mediator gehouden is te bewaren over de tijdens de echtscheidingsmediation verkregen gegevens.

### 13.3. Verzekeringsgebied

Het verzekeringsgebied is Nederland.

### 13.4. Kosten

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

### 13.5. Specifieke uitsluitingen

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

- a. als in hetzelfde huwelijk of geregistreerd partnerschap een eerder verzoek tot mediation is gedaan, die niet heeft geleid tot een gezamenlijke vaststellingsovereenkomst;
- b. als ARAG tijdens hetzelfde huwelijk of partnerschap al eerder echtscheidingsmediation heeft vergoed;

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