

Voorwaarden De Burcht | Rechtsbijstand Gemak & Zeker

Altijd juridische hulp, verzekerd of niet

U heeft een Rechtsbijstandverzekering bij ons afgesloten: Rechtsbijstand Gemak & Zeker. Deze verzekering geeft u recht op het volgende:

- Juridische hulp.
- Telefonisch advies.
- Hulp van een juridisch specialist tegen een scherp tarief als uw conflict niet verzekerd is.

Deze verzekering geldt alleen voor particulieren. Dit betekent dat u er alleen een beroep op kunt doen voor conflicten in uw privésfeer. Niet als particulier beschouwen wij: het starten van een bedrijf, het werken als zelfstandige en het werken met een eigen kantoor of praktijk. Of het verkrijgen van andere inkomsten buiten loondienst.

Deze verzekering heeft vier modules:

- Verkeer
- Consument & Wonen
- Inkomen & Arbeid
- Fiscaal & Vermogen

In de voorwaarden heten die ‘modules’. Op uw polisblad staat welke modules u verzekerd heeft. Bij iedere module horen aparte regels. Maar er zijn ook algemene regels die altijd gelden.

Deze voorwaarden gaan over u, over ons en over ARAG

In deze voorwaarden hebben we het over ‘u’, en over ‘ons’. En ook vaak over ARAG. Maar wie bedoelen we daarmee?

- Staat er ‘u’ of ‘uw’? Dan is dat de persoon die de verzekering afsluit, of de persoon die verzekerd is.
- Met ‘wij’ of ‘ons’ bedoelen we: N.V.

Verzekeringsmaatschappij ‘De Burcht’ (‘De Burcht’), Landjuweel 22, 3905 PG Veenendaal, de risicodragende verzekeraar (vergunningnummer

bij de AFM is 12000591). ‘De Burcht’ laat deze verzekering sluiten via gevolmachtigd agent AssuradeurenGilde, postbus 64, 7740 AB Coevorden (vergunningnummer bij de AFM is 12008692).

- Met ARAG bedoelen we ARAG Rechtsbijstand uit Leusden, statutair gevestigd in Düsseldorf. De Burcht heeft de juridische hulp uitbesteed aan de juridisch specialisten van ARAG Rechtsbijstand. Zij hebben veel kennis van zaken en kunnen u op de juiste manier bijstaan.

Heeft u een conflict en wilt u deze verzekering gebruiken?

Met deze verzekering kunt u hulp krijgen van een jurist of advocaat. Daarvoor moet uw conflict wel verzekerd zijn. Hoe weet u of uw conflict verzekerd is?

- Lees de algemene regels voor deze verzekering.
- Kijk op uw polisblad welke modules u heeft verzekerd.
- Kijk bij de regels voor die modules of uw conflict erbij staat.
- Check ook de meest voorkomende situaties waarin uw conflict niet verzekerd is.

Wilt u direct een conflict aanmelden?

Denkt u dat ARAG u kan helpen met uw conflict? Meld dan direct een zaak bij ARAG aan. Hoe eerder u dat doet, hoe beter. Aanmelden doet u via www.arag.nl. Klik op ‘Meld uw zaak’.

Daarom een jurist van ARAG

- De eerste gedachte is: oplossen!
- ARAG heeft op elk rechtsgebied een ervaren specialist. Zo heeft u altijd een uitstekende specialist voor uw conflict.
- De juridisch specialist blijft van het begin tot het einde betrokken bij uw conflict.
- ARAG helpt ruim 6.000 mensen per maand met hun conflict.

Rechtsbijstand Gemak & Zeker

Extra mogelijkheden

Heeft u een juridische vraag?

Altijd juridische hulp, óók als uw situatie niet in de voorwaarden staat

Als u bij ons verzekerd bent, staat ARAG altijd voor u klaar. Om uw juridische vragen te beantwoorden of om u te helpen bij een conflict. Meer dan 500 juristen en advocaten staat dagelijks voor u klaar.

ARAG helpt bij elke juridische vraag of conflict

Ook als u er niet zeker van bent of u wel verzekerd bent voor uw conflict.

Telefoon: 033 – 434 23 42.

U kunt de zaak ook aanmelden via de website

www.arag.nl/meld-uw-zaak/.

U kunt ook contact opnemen met uw tussenpersoon.

Bel ARAG liever te vroeg dan te laat

Onze ervaring is dat de meeste conflicten ontstaan door onduidelijke afspraken en misverstanden. Om dit te voorkomen helpt ARAG u graag met advies. Veel antwoorden staan al op de website. Maar u kunt ARAG ook gewoon bellen. Hoe eerder u dat doet, hoe groter de kans is dat u een conflict voorkomt. Of dat ARAG uw conflict snel kan oplossen.

Staat uw situatie niet in deze voorwaarden?

Staat uw juridische vraag of uw conflict niet in deze voorwaarden? Dan helpt ARAG 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 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.

Voorwaarden Rechtsbijstand Gemak & Zeker

Algemene regels voor alle modules van de Rechtsbijstandverzekering.

1. Voor wie geldt deze verzekering?

Deze verzekering geldt voor de persoon die de verzekering heeft afgesloten. Voor de volgende personen geldt de verzekering ook, maar ze hebben zijn toestemming nodig om de verzekering te gebruiken:

- De partner met wie deze persoon in een huis woont.
- De kinderen die in hetzelfde huis wonen.
- De kinderen die ergens anders wonen voor een dagstudie.
- De kinderen en partner die in een verpleeghuis of verzorgingshuis wonen.
- Au pairs die bij deze persoon in huis wonen.
- Overlijdt een verzekerde door een ongeval? En was juridische hulp voor dat ongeval bij ons verzekerd? Dan kunnen zijn nabestaanden deze verzekering gebruiken om een schadevergoeding te eisen.

Bij een aantal modules verzekeren we ook andere personen. Die zetten we bij de regels voor die module.



Let op: 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 Module D (Fiscaal & Vermogen) heeft afgesloten en mediation bij een echtscheiding wilt.

2. ARAG communiceert in het Nederlands met u

U moet in Nederland wonen om deze verzekering te kunnen afsluiten. ARAG communiceert in het Nederlands met u.

3. Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor juridische hulp als u zelf partij bent in een juridisch conflict. De conflicten waarvoor we hulp bieden, staan steeds precies in de verzekerde modules van deze voorwaarden. Voor andere conflicten bieden we geen hulp.

4. Wat doet ARAG als u juridische hulp gevraagd heeft?

U meldt een conflict. Wat gebeurt er dan? Hieronder leest u eerst de stappen die ARAG zet. Daarna leggen we een aantal stappen uit.

De stappen

- Er wordt gekeken of u voor uw conflict verzekerd bent.
- ARAG belt of mailt u binnen 2 werkdagen om u dit te laten weten. In bijzondere situaties kan dit langer duren.
- Bent u verzekerd voor uw conflict? Dan overlegt ARAG met u hoe zij het conflict zien en wat de kans op succes is. En ze maken samen met u een plan voor hoe zij het conflict aanpakken. Dit plan kan later nog veranderen als dat nodig is.
- Zijn de kosten van de rechtshulp door ARAG te hoog als je ze vergelijkt met om hoeveel geld uw conflict gaat? Dan kan ARAG besluiten uw conflict niet te behandelen, maar wel uw schade te vergoeden. Daarna heeft u geen recht meer op juridische hulp voor uw conflict.

Welke hulp krijgt u?

U krijgt hulp van een van de juridisch specialisten van ARAG. U geeft deze juridisch specialist een machtiging:

- Om namens u op te treden in het conflict.
- Om te onderhandelen voor u met de tegenpartij.
- Om een rechtszaak te beginnen als dat nodig is.
- Om u te verdedigen tegen de eisen van de tegenpartij.

ARAG heeft meer dan 500 juristen en advocaten in dienst. Daardoor hebben ze op elk rechtsgebied een ervaren specialist. Zo heeft u altijd een uitstekende juridische specialist voor uw conflict.

De juridisch specialist blijft van het begin tot het einde betrokken bij uw conflict.

Kunt u niet overweg met de juridisch specialist die uw conflict behandelt? Dat kan gebeuren. U mag ARAG altijd vragen om een andere behandelaar.

Wanneer krijgt u hulp van een juridisch specialist die niet bij ARAG werkt?

Soms mag u zelf een advocaat kiezen. Of een andere deskundige die u volgens de wet mag helpen. Daarvoor gelden de volgende regels.

- ARAG schakelt deze juridisch specialist in. Dat mag u niet zelf doen.
- ARAG schakelt per gebeurtenis maar één juridisch specialist van buiten ARAG in.
- Is uw conflict in Nederland? Dan mag u alleen een juridisch specialist kiezen die in Nederland ingeschreven is en zijn kantoor in Nederland heeft.
- Is uw conflict in het buitenland? Dan mag u alleen een juridisch specialist kiezen die in dat buitenland is ingeschreven en zijn kantoor heeft.
- ARAG wil op de hoogte blijven zodat ze kunnen letten op de kosten en het resultaat. U bent verplicht de juridisch specialist toestemming te geven om ARAG op de hoogte te houden.
- Behandelt een juridisch specialist van buiten ARAG uw conflict? Dan kunt u daarna niet meer kiezen voor hulp van een medewerker van ARAG. Ook niet als u een conflict heeft met de juridisch specialist van buiten ARAG. Een conflict met een juridisch specialist van buiten ARAG is nooit verzekerd.

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

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

Ook ARAG kan besluiten om een deskundige van buiten ARAG in te schakelen. Daarbij gelden dezelfde maximumbedragen zoals in het volgende artikel omschreven.

5. Welk bedrag vergoedt ARAG maximaal?

- a. ARAG betaalt alle kosten van hulp van de juridisch specialisten van ARAG. Zij hebben 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.
- b. Daarnaast vergoedt ARAG een aantal andere kosten. Welke dat zijn, staat onder 'Wat zijn de andere kosten?' verderop in dit artikel. Al deze kosten samen vergoedt ARAG tot maximaal € 15.000 of € 50.000, afhankelijk van de door u gekozen limiet. 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 bedraagt € 6.000 en staat op uw polisblad.

- Dan betaalt u vooraf zelf een deel van de kosten: uw eigen bijdrage. Dit bedrag staat ook op uw polisblad.



Let op: ARAG behandelt uw conflict pas nadat u heeft betaald.

- Het maximumbedrag van € 15.000 of € 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 de module Verkeer geldt als verkeersdeelnemer geen maximumbedrag als de gebeurtenis in Nederland plaatsvindt.



Let op:

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

Voorbeelden

- U vraagt een vergunning aan voor het plaatsen van een dakkapel op uw woning. Na het aanvragen van de vergunning krijgt u een conflict met de burens die bezwaar maken en de gemeente die de vergunning mede daardoor niet wil verlenen. Deze conflicten met de gemeente en de burens zijn met elkaar samenhangende conflicten.
- U heeft problemen met uw burens. U krijgt een conflict over geluidsoverlast, overhangende takken van de bomen en een grensoverschrijdende bebouwing. Al deze conflicten met de burens hebben met elkaar te maken.
- Uw werkgever wil uw arbeidsovereenkomst beëindigen. Hierdoor krijgt u een conflict over de voorwaarden waaronder de arbeidsovereenkomst beëindigd wordt. Daarbij krijgt u ook een conflict met uw werkgever over de eindafrekening en over het concurrentiebeding. Deze conflicten zijn met elkaar samenhangende conflicten.

Uw eigen risico

Staat op uw polisblad dat u een eigen risico heeft? Dan staat er ook een bedrag bij. Als u een conflict bij ARAG meldt waarvoor u verzekerd bent, betaalt u dit bedrag zelf. Daarna gelden de regels hierboven. Voor verkeersconflicten betaalt u niet

altijd een eigen risico. En voor strafzaken betaalt u nooit een eigen risico.

ARAG laat weten op welke datum u dit bedrag betaald moet hebben. Betaalt u niet op tijd? Dan krijgt u geen juridische hulp meer bij uw conflict.

In de volgende twee gevallen heeft u geen eigen risico.

- Staat op uw polisblad dat u verzekerd bent voor Module Verkeer? En heeft u een verkeersconflict waarbij de ander u volgens de wet schade moet vergoeden? Dan hoeft u geen bedrag aan eigen risico te betalen.
- Voor strafzaken betaalt u ook geen eigen risico.

Wat zijn de andere kosten?

ARAG betaalt de volgende kosten van een rechtszaak, mediation, of een juridisch specialist of expert die niet bij ARAG werkt.

Kosten van een juridisch specialist of expert die niet bij ARAG werkt

- Die juridisch specialist moet iemand zijn die u volgens de rechtsregels juridische hulp mag geven. Die kosten moeten normaal en gebruikelijk en vooral redelijk zijn.
- De kosten van één expert die ARAG voor u inschakelt.

Kosten van mediation

- Uw deel van de kosten voor mediation. Mediation is een manier om een conflict op te lossen zonder rechter. Een mediator bemiddelt tussen u en de ander.

Kosten van een rechtszaak

- Reiskosten en kosten voor overnachtingen die u moet maken omdat u persoonlijk bij een rechtbank in het buitenland moet komen. Die kosten moeten wel redelijk zijn.
- Kosten die u aan de rechtbank moet betalen voor uw rechtszaak.
- Kosten van getuigen en experts die u heeft opgeroepen.
- Kosten van de tegenpartij in een rechtszaak. Maar alleen het deel waarvan de rechter vindt dat

u het 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.

- 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 5 jaar nadat de rechter de uitspraak heeft gedaan.

6. Meld uw conflict zo snel mogelijk

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

Hoe meldt u een conflict?

U kunt een conflict op de volgende manieren melden.

1. Bellen.

Het telefoonnummer van ARAG is onder werktijd bereikbaar. En in noodsituaties 24 uur per dag, 7 dagen in de week. 033 – 434 23 42

2. Online.

Ga naar www.ARAG.nl en klik op 'Meld uw zaak'. Stuur alle documenten digitaal mee.

3. Per post

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

ARAG Rechtsbijstand
Postbus 230
3830 AE Leusden

Welke informatie wil ARAG van u hebben?

ARAG wil alle informatie van u die belangrijk is om uw conflict te beoordelen en behandelen. Alleen dan kan ARAG u goed helpen. Daarnaast kunnen ze u extra informatie en bewijzen vragen. Stuur alleen kopieën van documenten. Houd de originele documenten zelf.

7. In welke landen geldt deze verzekering?

Uw verzekering geldt in ieder geval in Nederland. Bij iedere module van deze verzekering staat in welke landen die module nog meer geldt. U kunt in deze landen alleen hulp krijgen als:

- Het recht van één van deze landen geldt voor wat er gebeurd is én
- De rechter van één van deze landen uw conflict mag behandelen.
- De tegenpartij gevestigd is in één van deze landen

In andere landen geldt deze verzekering niet.

8. Aan welke eisen moet het conflict altijd voldoen voordat u juridische hulp krijgt?

U krijgt juridische hulp als u die nodig heeft bij een conflict. En als dat een conflict is waarvoor u bij ons verzekerd bent. We hebben een paar eisen voordat ARAG u helpt:

- U wist niet dat u een conflict zou krijgen toen u de verzekering afsloot. En u kon toen ook niet weten dat u een conflict zou krijgen. Of u wist niet dat u een conflict zou krijgen toen u een extra module afsloot, en u kon dat toen ook niet weten.
- Er is altijd een moment waarop een conflict ontstaat. Maar daarvoor gebeuren er dingen die leiden tot een conflict. Dat zijn de gebeurtenissen. De eerste van die gebeurtenissen zien we als de oorzaak van het conflict. Onze eis is dat u deze verzekering of de extra module al had afgesloten en dat daarna pas die eerste gebeurtenis plaatsvond.
- De eerste gebeurtenis én het conflict moeten na het begin van de verzekering plaatsvinden. En vóór de einddatum. Alleen dan krijgt u juridische hulp.

Voorbeelden

- Uw werkgever vindt dat u niet goed functioneert. U krijgt dit voor het eerst te horen in een beoordelingsgesprek. In het jaar hierna wil de werkgever uw arbeidscontract beëindigen, vanwege uw functioneren. *De gebeurtenis is: het beoordelingsgesprek. U heeft een conflict als uw werkgever uw arbeidscontact wil beëindigen. (Module Inkomen & Arbeid)*

- Uw huis brandt af. Maar uw brandverzekeraar wil de schade niet vergoeden. *De gebeurtenis is: de brand. U heeft een conflict als de brandverzekeraar de schadevergoeding afwijst. (Module Consument & Wonen)*

Is er wel een conflict?

Het is niet altijd duidelijk of er wel een conflict is. Bijvoorbeeld als ARAG niet weet waardoor u schade heeft. Of wie er verantwoordelijk is voor een gebeurtenis. ARAG mag u dan vragen eerst te bewijzen dat er een conflict is. Dat doet u met een deskundigenrapport. Daarin moet duidelijk worden wat er gebeurd is, waardoor dat gebeurd is, wat de gevolgen zijn en wie het conflict veroorzaakt heeft. Kan ARAG u op basis van dat deskundigenrapport verder helpen? Dan vergoedt ARAG u de kosten van één deskundigenrapport alsnog. Die kosten moeten wel redelijk zijn.

9. Welke kosten vergoedt ARAG niet?

De volgende kosten vergoedt ARAG niet.

- Kosten die de tegenpartij maakt buiten de rechtszaak om (buitengerechtelijke kosten). Ook niet als u die moet betalen.
- Kosten die u kunt terugkrijgen van een ander. Bijvoorbeeld van de overheid, of van een andere verzekeraar.
- Boetes en dwangsommen die u moet betalen.
- Kosten van een tolk of vertaalkosten indien verzekerde de Nederlandse taal niet (voldoende) machtig is. Zie: ARAG communiceert in het Nederlands met u. (Zie artikel 2.)
- Spreekt u af dat een juridisch specialist een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan betaalt u die beloning zelf.

Soms vergoedt ARAG niet alle kosten

In sommige gevallen vergoedt ARAG niet alle kosten.

- Als niet alle modules van uw conflict verzekerd zijn. ARAG vergoedt dan het deel dat wel verzekerd is.
- Als er ook anderen zijn die belang hebben bij de oplossing van uw conflict. ARAG vergoedt dan uw evenredige aandeel in de totale kosten. Daarbij

maakt het niet uit of die anderen meedoen met uw zaak.

Voorbeeld

U wilt samen met veel buurtbewoners bezwaar maken tegen een bestemmingsplan van de gemeente. Bijvoorbeeld om de komst van een torenflat tegen te houden. Hiervoor wilt u samen 1 juridisch specialist inschakelen. De andere buurtbewoners hebben dus ook belang bij de uitkomst van uw bezwaar. ARAG betaalt dan alleen uw aandeel in de kosten (Module Consument & Wonen).

10. Wanneer is uw conflict niet verzekerd?

De conflicten waarvoor ARAG hulp biedt, staan steeds precies in deze voorwaarden. U vindt ze in deze algemene regels en bij de module waarvoor u verzekerd bent. Voor andere conflicten bieden we geen hulp. Daarnaast krijgt u geen juridische hulp van ARAG in de volgende situaties. ARAG vergoedt dan ook geen kosten.

- U vraagt een ander om u te helpen bij uw conflict. Bijvoorbeeld een advocaat. En u heeft daarvoor geen toestemming gevraagd aan ARAG.
- U meldt het conflict zo laat dat de kosten om uw conflict te behandelen daardoor hoger geworden zijn dan nodig was. Of dat daardoor de oplossing moeilijker is geworden dan nodig was.

U meldt bijvoorbeeld te laat:

- Als ARAG u zelf geen juridische hulp meer kan geven doordat u zo laat heeft gemeld.
 - Als ARAG daardoor zelf niets meer kan oplossen met de tegenpartij, zonder rechter.
 - Als ARAG daardoor alleen nog met extra kosten iets kan oplossen met de tegenpartij.
 - Als ARAG daardoor de kosten van het proces moet betalen, of andere kosten om u te helpen.
 - Als u het conflict niet meldt binnen 3 jaar nadat u met het conflict bekend bent geworden.
- Meldt u uw conflict later dan een maand nadat deze verzekering, of de module waaronder het conflict verzekerd zou zijn,

gestopt is? Dan heeft u geen recht meer op rechtshulp van ARAG.

- d. U geeft ARAG verkeerde informatie. Of u geeft ARAG niet alle hulp of informatie die zij nodig hebben van u om uw conflict te kunnen beoordelen of behandelen.
- e. U behandelt ARAG, de tegenpartij of anderen die wij hebben ingeschakeld niet zoals het hoort. U gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend of beledigend. Of u doet iets wat in de samenleving als heel ongepast wordt beschouwd.
- f. Uw conflict gaat om een bedrag van minder dan € 175. Daarbij tellen rente en kosten om het bedrag te incasseren niet mee.



Let op: voor de module Verkeer geldt geen minimumbedrag.

- g. Uw conflict heeft ermee te maken 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.
- h. Uw conflict heeft te maken met belastingrecht. Hieronder vallen ook toeslagen en de WOZ-waardering van uw huis, en conflicten met uw belastingadviseur. Maar staat op uw polisblad dat u bent verzekerd voor de module Fiscaal & Vermogen? Dan behandelt ARAG uw conflict in een aantal gevallen wel. Kijk bij de module Fiscaal & Vermogen in welke gevallen ARAG dat doet.
- i. Uw conflict heeft ermee te maken dat u het niet eens bent met wetten of regels van de overheid. Wetten of regels die nu gelden of die in de toekomst gaan gelden.
- j. Uw conflict heeft ermee te maken dat u een schuld niet kunt betalen of iemand heeft uw faillissement aangevraagd.



Let op: in de situatie dat er een faillissement is uitgesproken van een verzekerde, stopt ARAG de behandeling van al lopende zaken.

- k. U heeft een conflict waarbij u eerst niet betrokken was, maar nu wel. Bijvoorbeeld doordat u een schuld of een vordering van iemand heeft overgenomen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij een erfenis. Of doordat u borg heeft gestaan voor iemand anders. Een schuld is geld dat u nog aan iemand moet betalen, of iets anders waarop iemand nog recht heeft. Een vordering is geld dat iemand nog aan u moet betalen, of iets anders waarop u nog recht heeft.
- l. Uw conflict heeft te maken met industriële of intellectuele eigendomsrechten. Bijvoorbeeld met auteursrecht, octrooirecht, een handels- of domeinnaam.
- m. Uw conflict heeft te maken 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. Uw conflict heeft te maken met deze Rechtsbijstandverzekering. Bijvoorbeeld met de premie. Of waarvoor ARAG wel en niet hulp geeft of betaalt.
- o. Als u voor uw conflict een beroep kunt doen op een andere verzekering, of een voorziening vanuit de overheid.
- p. Als u een conflict heeft met een externe rechtshulpverlener. Hieronder valt ook een conflict met de scheidsrechter zoals omschreven staat in artikel 16.
- q. U doet voor uw conflict een beroep op een internationaal of supranationaal rechtscollege. Bijvoorbeeld het Europese Hof van Justitie.
- r. Uw conflict heeft te maken met terrorisme. Achterin deze voorwaarden vindt u de regels die bij terrorisme gelden. Die regels heten 'Clausuleblad Terrorismedekking'.

- s. Uw conflict heeft te maken met een natuurramp of atoomkernreactie.
- t. Uw conflict heeft te maken met molest. Met molest bedoelen we de situaties in het kader hierna.

Molest

- Een gewapend conflict: een conflict tussen staten of georganiseerde groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen we ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen we een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
- Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen het openbaar gezag.
- Binnenlandse onlusten. Dit zijn min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- Oproer. Dit is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie tegen het openbaar gezag.
- Mouterij. Dit is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders.

- u. Als de behandeling van uw conflict inbreuk pleegt op de sanctiewet-en regelgeving.

Sanctiewetgeving

ARAG verleent geen polisdekking volgens de voorwaarden van deze verzekering, als dit zou inhouden dat dit inbreuk pleegt op de sanctiewet-en regelgeving, waarbij het voor de verzekeraar is verboden om dekking te verlenen.

11. Bent u verzekerd voor strafbare zaken?

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 rechtsvervolging.
- Als de officier van justitie besluit u niet verder te vervolgen.
- Als de bestuursrechter u volgens een onherroepelijke uitspraak achteraf in het gelijk heeft gesteld.



Let op: stuur/meldt binnen een maand de definitieve 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 modules van deze verzekering leest u in welke gevallen.

12. Wat als u een borgsom aan een buitenlandse overheid moet betalen?

Heeft u een conflict met een buitenlandse overheid? En moet u daardoor een borgsom betalen? Als dat is voor een conflict dat bij ons verzekerd is, dan geldt het volgende.

- ARAG leent u het bedrag van de borgsom.
- ARAG spreekt met u af wat de voorwaarden zijn.
- ARAG leent u maximaal € 50.000. Dit geld moet u aan ARAG terugbetalen.
- U hoeft ARAG geen rente te betalen.

13. Hoe betaalt u voor deze verzekering?

U betaalt een bedrag voor deze verzekering. Dit bedrag noemen we verder 'premie'.

De eerste keer dat u betaalt

Op uw polisblad staat de begindatum van deze verzekering. Na de begindatum moet u binnen 30 dagen de premie betaald hebben. Doet u dat niet? Dan stopt deze verzekering, en dan geldt deze verzekering ook niet voor de eerste 30 dagen na het begin.

De volgende premies

Na de eerste premie zijn er twee mogelijkheden.

1. U krijgt van ons een factuur. Die moet u op tijd betalen, dus vóór de vervaldatum.
2. U heeft ons laten weten dat u automatisch wilt betalen. In dat geval schrijven wij het bedrag van uw rekening af. We incasseren altijd de eerste werkdag van de maand. U moet zorgen dat er dan genoeg geld op uw bankrekening staat.

Betaalt u niet op tijd?

Betaalt u niet op tijd? Of kunnen wij het bedrag niet van uw rekening afschrijven doordat er niet genoeg geld opstaat?

- Dan krijgt u van ons een brief of een e-mail waarin we u waarschuwen voor de gevolgen als u niet betaalt.
- Na de datum op deze brief of in deze e-mail heeft u nog 15 dagen dekking.
- Na 15 dagen wordt de dekking opgeschort.
- U dient de premie alsnog te betalen.
- De dekking wordt weer van kracht op de volgende dag nadat wij de premie alsnog van u hebben gekregen.

14. Wanneer begint, verandert en eindigt deze verzekering?

Begindatum

De verzekering begint op de ingangsdatum die op uw polisblad staat.

Veranderdatum

Precies een jaar na de begindatum van uw verzekering, mogen wij uw verzekering veranderen, stoppen of niet verlengen. Vanaf dat moment mogen wij dat ieder jaar op dezelfde datum doen. Deze veranderdatum staat op uw polisblad als 'prolongatiedatum' of '(hoofd)premievervaldatum'. Op deze veranderdatum mag u de limietkeuze aanpassen voor conflicten waarbij voor procedures een advocaat verplicht is, zoals omschreven in artikel 5.



Let op: De nieuwe limiet die u dan kiest geldt niet voor lopende conflicten en voorzienbare gebeurtenissen.

Einddatum

De verzekering loopt door tot u of wij het contract stoppen. Maar in drie gevallen stopt de verzekering altijd (automatisch):

1. Als degene die het contract met ons heeft afgesloten niet meer in Nederland woont of verblijft.
2. Als degene die het contract met ons heeft afgesloten overlijdt. Uw partner mag ons dan laten weten dat hij of zij wil verdergaan met deze verzekering.
3. Als degene die het contract met ons heeft afgesloten failliet is verklaard.

Hoe en wanneer kunt u de verzekering stoppen?

U kunt de verzekering alleen stoppen als u het contract met ons heeft afgesloten en als uw naam op uw polisblad staat. U mag de verzekering op ieder moment stoppen. U hoeft ons niet te vertellen waarom. Stuur ons daarvoor een brief waarin u het contract opzegt. U moet ons de brief minstens 1 maand van tevoren opsturen.

Hoe en wanneer kunnen wij de verzekering stoppen?

Wij mogen de verzekering in een aantal situaties stoppen of niet verlengen. We doen dat altijd met een brief waarin we het contract opzeggen. Daarbij gelden de volgende regels.

- a. We kunnen de verzekering zoals aangegeven op de veranderdatum stoppen of niet verlengen. U krijgt de brief minstens 2 maanden voor deze datum.
- b. Heeft u een zaak bij ARAG gemeld? En moet ARAG u juridische hulp geven, of uw kosten betalen? Dan kan dat een reden zijn dat wij de verzekering willen veranderen of stoppen. Uw lopende zaken behandelen wij nog wel.
 - Als wij uw verzekering dan stoppen of niet verlengen, krijgt u onze brief minstens 2 maanden van tevoren.

- De verzekering stopt op de datum die wij in onze brief noemen. En als er geen datum in de brief staat, stopt de verzekering minstens 2 maanden nadat u onze brief gekregen heeft.

Wij zullen dit niet snel doen. We kijken naar hoeveel zaken u meldt en welk soort zaken u meldt. Dat kan dan reden voor ons zijn om uw verzekering te veranderen. We kunnen ook de premie verhogen of een bepaald soort conflict niet meer verzekeren. Uiteindelijk mogen we uw verzekering ook stoppen.

c. Betaalt u ons de premie niet op tijd, of betaalt u niet de hele premie?

- Dan krijgt u eerst een brief van ons waarin staat dat u moet betalen.
- Doet u dat niet, dan krijgt u van ons een brief waarin we het contract opzeggen.
- We stoppen de verzekering op de datum die we in die brief noemen. Die datum is altijd minstens 2 weken nadat u de brief heeft gekregen.

d. Heeft u ons verkeerde informatie gegeven? En was dat met opzet, om ons te misleiden? Of hadden wij nooit een contract met u afgesloten als wij de juiste informatie hadden gekregen? Of behandelt u de tegenpartij, ons, ARAG of anderen die wij hebben ingeschakeld niet zoals het hoort? U gedraagt zich bijvoorbeeld bedreigend of beledigend. Of u doet iets wat in de samenleving als heel ongepast wordt beschouwd. Dit kunnen allemaal redenen zijn dat wij stoppen met de verzekering.

- Als wij uw verzekering dan stoppen, krijgt u onze brief binnen 2 maanden.
- We stoppen de verzekering op de datum die we in de brief noemen.

15. Wij mogen de premie en de voorwaarden veranderen

Wij mogen de premie en de voorwaarden van een verzekering veranderen. Dit doen wij alleen als de verzekering hoort tot een soort of groep verzekeringen.

- Heeft u het contract met ons afgesloten? Dan krijgt u op tijd een brief van ons waarin we de verandering aankondigen.
- Bent u het niet eens met onze verandering? Dan mag u de verzekering stoppen.

- Dat moet u doen binnen 1 maand nadat wij het bericht met de veranderingen hebben gestuurd.

- Hebben wij niets van u gehoord binnen die maand? Dan gaat u automatisch akkoord met de verandering.

De premie verandert mee met de prijzen

Wij kunnen ieder jaar de premie aanpassen aan de prijzen.

Hoe berekenen wij de prijzen?

We berekenen de prijzen niet zelf. De cijfers komen van het Centraal Bureau voor de Statistiek: we gebruiken 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.

16. Als u het niet met ARAG eens bent

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. Kunnen u en ARAG het daarover niet met elkaar eens worden? Dan gebeurt het volgende.

- In overleg met u maakt ARAG een brief. Daarin formuleert ARAG precies uw standpunt en het standpunt van ARAG.
- ARAG vraagt de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten om een scheidsrechter aan te wijzen. Dat is altijd een onafhankelijke advocaat.
- ARAG stuurt de brief met uw en haar standpunt naar de scheidsrechter. Ook krijgt hij van ARAG alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te kunnen beoordelen.
- De scheidsrechter beslist met deze informatie wie er gelijk heeft, u of ARAG. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- Wat de scheidsrechter ook beslist, u en ARAG moeten zich aan zijn beslissing houden.

ARAG betaalt de scheidsrechter. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat wordt vergoed.

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 hadden 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 tot aan de limiet die van toepassing is op het conflict.

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 zijn kantoor werkt. ARAG betaalt de kosten waarvoor u bij ons verzekerd bent.

17. Wanneer is de regeling zoals omschreven in artikel 16 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 17 en op grond van de uitkomst van die zaak aanspraak maakt op vergoeding van de kosten van rechtsbijstand.

18. Wat doen wij met uw gegevens?

Als u deze verzekering bij ons afsluit, geeft u ons toestemming om uw gegevens te verwerken, te melden en te gebruiken. Wij gebruiken uw gegevens o.a. voor het volgende:

- Om u deze verzekering te kunnen geven en om de verzekering te kunnen uitvoeren.
- Om uw claims te kunnen behandelen.
- Om fraude te voorkomen en te bestrijden, bijvoorbeeld door melding bij het Centraal Informatie Systeem.
- Om een beoordeling te maken aan de hand van de conflicten die u meldt.

- Voor marketing. Bijvoorbeeld voor een klanttevredenheidsonderzoek, voor productontwikkeling of om u informatie te geven over een nieuw product of een nieuwe dienst.
- Om te voldoen aan de wet.

Wij kunnen uw gegevens melden bij het Centraal Informatie Systeem (CIS) in Den Haag. Ook mogen wij uw gegevens daar opvragen. Kijk voor meer informatie op www.stichtingcis.nl. Hier leest u hoe de stichting met persoonlijke gegevens omgaat, hoe u ze kunt bekijken en wat u kunt doen als de gegevens niet kloppen. Wij verwerken uw gegevens volgens de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Wilt u meer weten? Belt u dan met het informatiecentrum van het Verbond van Verzekeraars. Daar kunt u de hele tekst opvragen. Het telefoonnummer is 070 – 333 85 00.

19. Klachten

Heeft u een klacht over de totstandkoming en/of inhoud van de verzekering? Neem dan eerst contact op met uw verzekeringsadviseur. Kan uw verzekeringsadviseur de klacht niet voor u oplossen? Geef uw klacht dan telefonisch, schriftelijk of per e-mail aan ons door. Bent u niet te tevreden met onze reactie? Dan kunt u een brief aan onze afdeling klachten sturen. Het postadres is:

AssuradeurenGilde b.v.
Afdeling Klachten
Postbus 64
7740 AB Coevorden
Telefoon: 0524 - 524 025
E-mail: klachten@assuradeurengilde.nl

Klachten en conflicten die betrekking hebben op de uitvoering van deze verzekeringsovereenkomst kunnen worden voorgelegd aan de klachtenbehandelaar van ARAG. Dan kunt u ARAG schrijven of bellen. ARAG behandelt uw klacht zo snel mogelijk. Een medewerker van het klachtenbureau van ARAG neemt in ieder geval binnen 5 werkdagen contact met u op om de klacht met u te bespreken.

Hieronder vindt u de gegevens.

ARAG-klachtenbureau
Postbus 230
3830 AE Leusden
Telefoon: 033 – 434 24 20
E-mail: klachtenbureau@ARAG.nl

Bent u niet tevreden met de beslissing van de klachtcommissie van AssuradeurenGilde of het klachtenbureau van ARAG?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 – 333 89 99
Website: 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 Verzekeraars. 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 Verzekeraars:
www.tuchtraadverzekeraars.nl

Op onze site <https://nvdeburcht.nl/klachten/> kunt u meer informatie terugvinden.

20. Welk recht geldt voor uw verzekeringscontract?

Voor uw verzekeringscontract geldt het Nederlandse recht.

21. De Burcht heeft een vergunning en is geregistreerd

U sluit de verzekering af via gevolmachtigd agent AssuradeurenGilde (ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 04062697) met de risicodragende verzekeraar N.V. Verzekeringsmaatschappij 'De Burcht' (vergunningnummer bij de AFM is 12000591).

A Module Verkeer

Kijk op uw polisblad of u verzekerd bent voor de module Verkeer.

1. Wanneer geldt deze module?

Deze module Verkeer 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. Voor wie geldt deze module?

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 1 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.
- Neemt u reisgenoten mee op vakantie? En heeft u de vakantie geboekt? Dan zijn de reisgenoten ook meeverzekerd voor de reis van en naar de vakantiebestemming.

3. Bij welke conflicten heeft u recht op juridische hulp?

U heeft recht op juridische hulp als u deelneemt aan het verkeer en een conflict heeft doordat een van de volgende gebeurtenissen plaatsvindt.

- a. Iemand maakt een verkeersfout waardoor u schade heeft of gewond raakt.
- b. Iemand maakt een andere fout waardoor uw vervoermiddel beschadigd raakt of waardoor u gewond raakt. Bijvoorbeeld schade aan uw auto doordat iemand de wasstraat niet goed heeft afgesteld. Of als u een ongeval krijgt door een reparatie die de garage niet goed heeft uitgevoerd.
- c. Wordt u vervolgd voor 'dood door schuld' of 'letsel door schuld'? Dan krijgt u direct juridische hulp. In hoofdstuk 11 van de

algemene regels leest u de voorwaarden voor de hulp van ARAG in strafbare zaken.

- d. 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.
- e. Als uw conflict gaat over een van de volgende contracten van uw motorrijtuig:
 - Een koopcontract
 - Een verkoopcontract
 - Een reparatie
 - De verzekering van uw motorrijtuig
 - Een private lease contract

4. Waarvoor krijgt u geen juridische hulp?

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 10 wanneer u geen juridische hulp krijgt. Daarnaast heeft u ook in de volgende gevallen geen recht op juridische hulp.

- a. Als u verweten wordt een vervoermiddel te hebben bestuurd terwijl dit volgens de wet niet mocht. Bijvoorbeeld omdat u alcohol heeft gedronken of bepaalde medicijnen of drugs heeft gebruikt.
- b. Als u deelneemt aan snelheidswedstrijden of behendigheidswedstrijden.
- c. Als u het vervoermiddel gebruikt om er uw beroep mee uit te oefenen. U gebruikt het bijvoorbeeld als taxi of lesauto. Voor deze situatie kunt u de module Verkeer afsluiten van De Burcht Rechtsbijstand Zakelijke Markt.
- d. Als u een conflict heeft dat betrekking heeft op een tweedehands auto of een ander tweedehands motorrijtuig. En u heeft deze gekocht zonder BOVAG-garantie of een schriftelijke garantie van een merkdealer.

5. In welke landen bent u verzekerd voor Verkeer?

U bent in alle landen van de wereld verzekerd. Maar heeft u een conflict over een contract? Dan bent u alleen in de landen van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen en Zwitserland verzekerd.

B Module Consument & Wonen

Kijk op uw polisblad of u verzekerd bent voor de module Consument & Wonen

1. Deze module geldt voor u als particulier

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 1 voor wie deze verzekering geldt. Deze module Consument & Wonen geldt in privésituaties.

- U bent verzekerd bij alles wat u doet om op te komen voor uw belangen en die van uw gezinsleden. Maar niet bij wat u doet terwijl u met een beroep of bedrijf bezig bent. Of bij iets anders wat u doet waarmee u inkomsten verwerft.

- Neemt u reisgenoten mee op vakantie? En heeft u de vakantie geboekt? Dan zijn de reisgenoten ook meeverzekerd voor de reis van en naar de vakantiebestemming. Bijvoorbeeld als u problemen krijgt met een vakantiehuisje dat u heeft gehuurd. Of met een reisverzekering die u heeft afgesloten.

2. Bij welke conflicten heeft u recht op juridische hulp?

U heeft recht op juridische hulp in de volgende situaties.

a. Als iemand een onrechtmatige daad tegen u heeft gepleegd. Dus als iemand iets doet, niet goed doet of juist niet doet, waardoor u schade heeft. Of als iemand daarmee dreigt.

b. Als u als consument een overeenkomst sluit en de ander houdt zich niet aan deze overeenkomst. Daarbij maakt het niet uit of u die overeenkomst mondeling, schriftelijk of via internet heeft afgesloten. Hieronder leest u wanneer u bijvoorbeeld een overeenkomst heeft.

Voorbeelden van overeenkomsten

- U koopt meubels.
- U huurt een vakantiehuis.
- U laat uw wasmachine repareren.
- U boekt een vakantie.

- c. Als u een conflict heeft dat te maken heeft met uw woning of tweede woning. En u gebruikt die woningen alleen voor uzelf. U

krijgt bijvoorbeeld een conflict over de koop, de huur of over werk dat u iemand aan de woning laat doen.



- Let op:** u bent ook verzekerd voor conflicten over de verkoop van uw vorige woning. En voor conflicten over de aankoop van uw nieuwe woning, of bouwgrond voor die woning.
- d. Als u een woning huurt om zelf in te gaan wonen en u krijgt een conflict over de huurovereenkomst. Of als u vertrekt uit een huurwoning en u krijgt een conflict over de huurovereenkomst.
- e. Als u een conflict heeft over een overeenkomst voor uw koopwoning. En u gebruikt die woning alleen voor uzelf. U krijgt bijvoorbeeld een conflict over de koop, de verkoop of over werk dat u iemand aan de woning laat doen.

Bij uw koopwoning horen ook:

- De bouwgrond voor uw nieuwe woning voor eigen gebruik.
 - De volkstuin die u voor uzelf gebruikt.
 - Uw stacaravan of woonboot. Die moeten wel een vaste standplaats of ligplaats in Nederland hebben.
- f. Als u een conflict heeft met uw burens. Bijvoorbeeld over een boom die dicht bij uw grond staat.
- g. Als u een conflict heeft met de overheid over een van de volgende beslissingen:
- Een beslissing die direct invloed heeft op hoe u woont. Bijvoorbeeld een bestemmingsplan of een vergunning voor een verbouwing. Of een beslissing over onteigening.
 - Een concrete beslissing over uzelf.
- h. U heeft een conflict dat te maken heeft met personen- en familierecht. Bijvoorbeeld met adoptie of curatele.



Let op: we verzekeren niet alle conflicten die te maken hebben met personen- en familierecht. Bij hoofdstuk

3g hieronder leest u voor welke conflicten u geen juridische hulp krijgt.

- i. U heeft een conflict als bestuurder van een vereniging of stichting zonder commerciële doelstelling.



Let op: dit geldt alleen als u daarvoor niet betaald wordt.

- j. 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 een 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.
- k. U wordt vervolgd voor 'dood door schuld' of voor 'letsel door schuld'. In hoofdstuk 11 van de algemene regels leest u over onze voorwaarden voor hulp in strafbare zaken.
- l. Iemand beweert dat u een onrechtmatige daad heeft gepleegd. Dus dat u iets heeft gedaan, niet goed heeft gedaan of juist niet heeft gedaan waardoor hij schade heeft. U krijgt in deze situatie juridische hulp als u aan de volgende voorwaarden voldoet:
 - U heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) en
 - De AVP-verzekeraar vergoedt de schade niet omdat dat niet hoeft volgens de voorwaarden van de AVP-verzekering en
 - U vindt zelf dat u geen fout heeft gemaakt. Of dat u niets aan uw fout kon doen.
 U krijgt juridische hulp van ons 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.

3. Waarvoor krijgt u geen juridische hulp?

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 10 wanneer u geen juridische hulp krijgt. Daarnaast heeft u ook in de volgende gevallen geen recht op juridische hulp.

- a. Als u een conflict heeft over een andere woning dan hierboven bij 2c, 2d of 2e staat, of over andere gebouwen of grond.
- b. Als u een conflict heeft over iets wat u verhuurt.
- c. Als u een conflict heeft dat samenhangt met een tweedehands auto of een ander tweedehands motorrijtuig. En u heeft deze gekocht zonder BOVAG-garantie of een schriftelijke garantie van een merkdealer.
- d. Als uw conflict te maken heeft met vermogensbeheer. Bijvoorbeeld met aandelen, crypto's, opties, obligaties, spaardeposito's, trackers, turbo's, valuta of waardepapieren. Of met de contracten die daarover gaan. Bijvoorbeeld als u een verkeerd advies heeft gekregen of misleid bent door een adviseur. Maar staat op uw polisblad dat u bent verzekerd voor de module Fiscaal & Vermogen? Dan behandelt ARAG uw conflict in een aantal gevallen wel. Kijk bij de module Fiscaal & Vermogen in welke gevallen we dat doen.
- e. Als uw conflict te maken heeft met een kansspel of prijsvraag.
- f. Als uw conflict te maken heeft met geld dat u heeft uitgeleend.
- g. Voor alles wat te maken heeft met:
 - Echtscheiding
 - Scheiding van tafel en bed
 - Stoppen met samenleven met een ander
 - Het verbreken van een relatie
 - Huwelijksvoorwaarden
 - 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 met instanties die hierbij

zijn betrokken, met uw echtscheidingsadvocaat of conflicten over de verevening van pensioenrechten. Als u de module Fiscaal & Vermogen van deze verzekering heeft afgesloten, bent u wel verzekerd voor mediation bij scheiding.

4. In welke landen bent u verzekerd voor Consument & Wonen?

U bent verzekerd in de landen van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen en Zwitserland. Maar gaat uw conflict over een woning? Dan moet die woning in Nederland staan.



C Module Inkomen & Arbeid

Kijk op uw polisblad of u verzekerd bent voor de module Inkomen & Arbeid

1. Deze module geldt voor u als particulier

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 1 voor wie deze verzekering geldt. Deze module Inkomen & Arbeid geldt voor u in de rol van particulier. U bent verzekerd bij alles wat u doet om op te komen voor uw belangen en die van uw gezinsleden. Maar niet bij wat u doet terwijl u met een beroep of bedrijf bezig bent. Of bij iets anders wat u doet waarmee u inkomsten verwerft. U kunt deze module gebruiken als u een conflict heeft in een van de volgende rollen.

- U bent werknemer of ex-werknemer. U werkt of werkte in loondienst of als ambtenaar.
- U krijgt een sociale verzekeringsuitkering of een sociale voorziening.
- U krijgt pensioen.

2. Bij welke conflicten heeft u recht op juridische hulp?

U heeft recht op juridische hulp in de volgende situaties.

- Als uw conflict te maken heeft met de arbeidsovereenkomst met uw werkgever of ex-werkgever. Bij die arbeidsovereenkomst kunnen ook opties of aandelen van het bedrijf horen.
- Als u een conflict heeft dat te maken heeft met uw aanstelling als ambtenaar.
- Als u een conflict heeft over de manier waarop u uw werk doet of heeft gedaan. En u wilt zich daartegen verdedigen. Beweert iemand dat u niet volgens de beroepsregels heeft gehandeld die voor uw beroep gelden? En dient hij daarom een klacht in? Dan geeft ARAG u direct juridische hulp bij het behandelen van de klacht. Ook als deze klacht wordt behandeld volgens de regels van het strafrecht. In artikel 11 van de algemene regels leest u onze voorwaarden voor hulp in strafbare zaken.

- Als u een conflict heeft over een sociale verzekeringsuitkering of een sociale voorziening.
- Als u een conflict heeft over pensioenaanspraken of een pensioenuitkering.

3. Waarvoor krijgt u geen juridische hulp?

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 10 wanneer u geen juridische hulp krijgt.

Daarnaast heeft u ook in de volgende gevallen geen recht op juridische hulp.

- Als uw conflict gaat over iets wat u doet terwijl u met een vrij beroep of bedrijf bezig bent. Of bij iets anders wat u doet waarmee u inkomsten verwerft buiten loondienst.
- Als uw conflict gaat over uw rol als statutair bestuurder dan wel bestuurder van een bedrijf, stichting, vereniging of andere rechtspersoon. En de tegenpartij beweert dat u onjuist heeft gehandeld als statutair bestuurder dan wel bestuurder.
- U bent statutair bestuurder van een rechtspersoon en heeft een conflict in uw rol als statutair bestuurder. Iemand beweert dat u fouten heeft gemaakt en spreekt u hierop aan.



Let op: u krijgt alleen juridische hulp voor uw arbeidsconflict als statutair bestuurder.

Arbeidsrecht

Staat op uw polisblad dat u heeft gekozen voor het uitsluiten van arbeidsrecht? Dan krijgt u geen juridische hulp bij conflicten zoals omschreven in 2.a, 2.b en 2.c.

4. In welke landen bent u verzekerd voor Inkomen & Arbeid?

U bent verzekerd in de landen van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen en Zwitserland.

5. Maximumbedrag voor statutair bestuurders

Bent u statutair bestuurder van een rechtspersoon en heeft u in die rol een arbeidsconflict? Dan vergoeden we hulp tot maximaal € 22.500 voor de kosten buiten ARAG. Als verschillende gebeurtenissen met elkaar te maken hebben, geldt dit maximumbedrag voor alle gebeurtenissen samen.

Heeft u gekozen voor een kostenmaximum van € 15.000 dan is dit maximaal € 11.250.



Let op: dit is een ander maximumbedrag dan in de algemene regels van deze verzekering staat.

D Module Fiscaal & Vermogen

Kijk op uw polisblad of u verzekerd bent voor de module Fiscaal & Vermogen

1. Deze module geldt voor u als particulier

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 1 voor wie deze verzekering geldt. Deze module Fiscaal & Vermogen geldt voor u in de rol van particulier. U bent verzekerd bij alles wat u doet om op te komen voor uw belangen en die van uw gezinsleden. Maar niet bij wat u doet terwijl u met een vrij beroep of bedrijf bezig bent. Of bij iets anders wat u doet waarmee u inkomsten verwerft.

2. Bij welke conflicten heeft u recht op juridische hulp?

U heeft recht op juridische hulp in de volgende situaties.

a. U en uw partner willen scheiden of stoppen met een geregistreerd partnerschap. Als u dat samen aan ons vraagt, helpt ARAG u met een mediator. Er zijn twee voorwaarden:

1. ARAG doet dit alleen als u minimaal een jaar getrouwd was of een geregistreerd partnerschap had van minimaal een jaar.
2. U moet deze module Fiscaal & Vermogen al minstens 3 jaar hebben.

De mediator bemiddelt tussen u en uw partner zodat u afspraken kunt maken. ARAG betaalt:

- één keer per huwelijk of per geregistreerd partnerschap
- de kosten van één vFAS / MfN mediator
- met een maximumbedrag van € 3.000.

b. Uw conflict gaat over vermogensbeheer. Daarmee bedoelen we het verkopen, kopen en beheren van:

- Aandelen en producten die daarvan zijn afgeleid. Bijvoorbeeld het beleggingsgedeelte van uw hypotheek.
- Opties
- Obligaties
- Turbo's
- Trackers
- Spaardeposito's
- Valuta

- Waardepapieren



Let op: u heeft alleen recht op hulp als uw vermogensbeheerder toestemming heeft om in Nederland te werken en een vergunning heeft van De Nederlandsche Bank of de Autoriteit Financiële Markten.

c. Uw conflict gaat over contracten die te maken hebben met vermogensbeheer. Bijvoorbeeld als u een verkeerd advies heeft gekregen of misleid bent door een adviseur.

d. U heeft een tweede woning buiten Nederland maar in de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen en Zwitserland en u gebruikt die zelf. En u heeft:

- Een conflict over een koopovereenkomst van die woning.
- Een conflict over een overeenkomst over werk voor die woning waarvoor u iemand heeft ingehuurd.
- Een conflict over een timesharingovereenkomst.
- Een conflict met uw burens. Bijvoorbeeld over een boom die dicht bij uw grond staat.
- Een conflict met de overheid omdat die uw tweede woning wil onteigenen.

e. U heeft bezwaar ingediend tegen een belastingaanslag en u bent niet tevreden met de uitkomst. Daarom wilt u naar de belastingrechter.

- U heeft een belastingaanslag gekregen waar u het niet mee eens bent.
- U bent het niet eens met een beslissing over toeslagen.
- U bent het niet eens met de WOZ-waardering van uw huis.

f. U heeft een conflict met uw belastingadviseur over de in lid e genoemde zaken.

3. Waarvoor krijgt u geen juridische hulp?

In de algemene regels leest u bij hoofdstuk 10 wanneer u geen juridische hulp krijgt. Daarnaast heeft u ook in de volgende gevallen geen recht op juridische hulp.

- a. Als u een conflict heeft doordat u een woning verhuurt.
- b. Gaat uw conflict over een belastingaanslag die u heeft gekregen?

Dan gaat die aanslag altijd over een bepaalde periode. Was u vóór die periode nog niet verzekerd bij ons, of bent u niet meer verzekerd op het moment dat u onze hulp vraagt? Dan heeft u geen recht op juridische hulp.

- c. Wilt u bezwaar maken tegen een beslissing van een belastingambtenaar? Dan krijgt u daarvoor ook geen juridische hulp.

Scheiding

Staat op uw polisblad dat u heeft gekozen voor het uitsluiten van conflicten rondom scheiding? Dan krijgt u geen juridische hulp bij conflicten zoals omschreven in 2.a.

4. In welke landen bent u verzekerd voor Fiscaal & Vermogen?

U bent verzekerd in Nederland. Maar gaat het om een conflict over een tweede woning? Dan bent u in de hele Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen en Zwitserland verzekerd.

Clausuleblad Terrorismedekking

Terrorismedekking bij de Nederlandse
Herverzekeringsmaatschappij voor
Terrorismeschaden N.V. (NHT)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen In dit clausuleblad en de daarop berustende bepalingen wordt – voor zover niet anders blijkt– verstaan onder:

1.1. Terrorisme

Gewelddadige handelingen en/of gedragingen – begaan buiten het kader van een van de zes in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht genoemde vormen van molest – in de vorm van een aanslag of een reeks van in tijd en oogmerk met elkaar samenhangende aanslagen als gevolg waarvan letsel en/of aantasting van de gezondheid, al dan niet de dood tengevolge hebbend, en/of schade aan zaken ontstaat dan wel anderszins economische belangen worden aangetast, waarbij aannemelijk is dat deze aanslag of reeks – al dan niet in enig organisatorisch verband – is beraamd en/of uitgevoerd met het oogmerk om bepaalde politieke en/of religieuze en/of ideologische doelen te verwezenlijken.

1.2. Kwaadwillige besmetting

Het – buiten het kader van een van de zes in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht genoemde vormen van molest – (doen) verspreiden van ziektekiemen en/of stoffen die als gevolg van hun (in)directe fysische, biologische, radioactieve of chemische inwerking letsel en/of aantasting van de gezondheid, al dan niet de dood tengevolge hebbend, bij mensen of dieren kunnen veroorzaken en/ of schade aan zaken kunnen toebrengen dan wel anderszins economische belangen kunnen aantasten, waarbij aannemelijk is dat het (doen) verspreiden – al dan niet in enig organisatorisch verband – is beraamd en/of uitgevoerd met het oogmerk om bepaalde politieke en/of religieuze en/of ideologische doelen te verwezenlijken.

1.3. Preventieve maatregelen

Van overheidswege en/of door verzekerden en/of derden getroffen maatregelen om het onmiddellijk dreigend gevaar van terrorisme en/of kwaadwillige besmetting af te wenden of – indien dit gevaar zich heeft verwezenlijkt – de gevolgen daarvan te beperken.

1.4. Nederlandse Herverzekeringmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT)

Een door het Verbond van Verzekeraars opgerichte herverzekeringsmaatschappij, waarbij uitkeringsverplichtingen uit hoofde van verzekeringsovereenkomsten, die voor in Nederland toegelaten verzekeraars direct of indirect kunnen voortvloeien uit de verwezenlijking van de in artikel 1.1, 1.2 en 1.3 omschreven risico's, in herverzekering kunnen worden ondergebracht.

1.5. Verzekeringsovereenkomsten

- a. Overeenkomsten van schadeverzekering voor zover zij overeenkomstig het bepaalde in artikel 1:1 onder “staat waar het risico is gelegen” van de Wet op het financieel toezicht betrekking hebben op in Nederland gelegen risico's.
- b. Overeenkomsten van levensverzekering voor zover gesloten met een verzekeringnemer met gewone verblijfplaats in Nederland, of, indien verzekeringnemer een rechtspersoon is, met de in Nederland gevestigde vestiging van de rechtspersoon waarop de verzekering betrekking heeft.
- c. Overeenkomsten van natura-uitvaartverzekering voor zover gesloten met een verzekeringnemer met een gewone verblijfplaats in Nederland, of, indien verzekeringnemer een rechtspersoon is, met de in Nederland gevestigde vestiging van de rechtspersoon waarop de verzekering betrekking heeft.

1.6. In Nederland toegelaten verzekeraars

Levens-, natura-, uitvaart- en schadeverzekeraars die op grond van de Wet op het financieel toezicht bevoegd zijn om in Nederland het verzekeringsbedrijf uit te oefenen.

Artikel 2 Begrenzing van de dekking voor het terrorismerisico

2.1. Indien en voor zover, met inachtneming van de in artikel 1.1, 1.2 en 1.3 gegeven omschrijvingen, en binnen de grenzen van de geldende polisvoorwaarden, dekking bestaat voor gevolgen van een gebeurtenis die (direct of indirect) verband houdt met:

- Terrorisme, kwaadwillige besmetting of preventieve maatregelen;
- Handelingen of gedragingen ter voorbereiding van terrorisme, kwaadwillige besmetting of preventieve maatregelen, hierna gezamenlijk aan te duiden als ‘het terrorismerisico’, geldt dat de uitkeringsplicht van de verzekeraar ter zake van iedere bij haar ingediende aanspraak op schadevergoeding en/of uitkering, is beperkt tot het bedrag van de uitkering die de verzekeraar ter zake van die aanspraak ontvangt onder de herverzekering voor het terrorismerisico bij de NHT, in het geval van een verzekering met vermogensopbouw vermeerderd met het bedrag van de uit hoofde van de betrokken verzekering reeds gerealiseerde vermogensopbouw. Bij levensverzekeringen wordt het bedrag van de gerealiseerde vermogensopbouw gesteld op de krachtens de Wet op het financieel toezicht aan te houden premiereserve ten aanzien van de betrokken verzekering.

2.2.

De NHT biedt herverzekeringsdekking voor de hiervoor genoemde aanspraken tot maximaal 1 miljard euro per kalenderjaar. Vorengenoemd bedrag kan van jaar tot jaar worden aangepast en geldt voor alle bij de NHT aangesloten verzekeraars tezamen. Van een eventuele aanpassing zal mededeling worden gedaan in drie landelijk verschijnende dagbladen.

2.3.

In afwijking van het in de voorgaande leden van dit artikel bepaalde, geldt voor verzekeringen die betrekking hebben op:

- schade aan onroerende zaken en/of de inhoud daarvan;

- gevolgschade van schade aan onroerende zaken en/of de inhoud daarvan, dat per verzekeringnemer per verzekerde locatie per jaar maximaal 75 miljoen euro onder deze overeenkomst zal worden uitgekeerd, voor alle deelnemende verzekeraars zoals bedoeld in artikel 1 tezamen, ongeacht het aantal afgegeven polissen. Voor de toepassing van dit artikellid wordt onder verzekerde locatie verstaan: alle op het risicoadres aanwezige door verzekeringnemer verzekerde objecten, alsmede alle buiten het risicoadres gelegen door verzekeringnemer verzekerde objecten waarvan het gebruik en/of de bestemming in relatie staat tot de bedrijfsactiviteiten op het risicoadres. Als zodanig zullen in ieder geval worden aangemerkt alle door verzekeringnemer verzekerde objecten die op minder dan 50 meter afstand van elkaar gelegen zijn en waarvan er tenminste een op het risicoadres is gelegen. Voor de toepassing van dit artikellid geldt voor rechtspersonen en vennootschappen die zijn verbonden in een groep, zoals bedoeld in artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek, dat alle groepsmaatschappijen tezamen worden aangemerkt als een verzekeringnemer, ongeacht door welke tot de groep behorende groepsmaatschappij(en) de polis(sen) is (zijn) afgesloten.

Artikel 3 Uitkeringsprotocol NHT

3.1.

Op de herverzekering van de verzekeraar bij de NHT is van toepassing het Protocol afwikkeling claims (hierna te noemen het Protocol). Op grond van de in dit Protocol vastgestelde bepalingen is de NHT onder meer gerechtigd de uitkering van de schadevergoeding of het verzekerde bedrag uit te stellen tot het moment waarop zij kan bepalen of en in hoeverre zij over voldoende financiële middelen beschikt om alle vorderingen waarvoor zij als herverzekeraar dekking biedt, voor het geheel te voldoen. Voor zover de NHT niet over voldoende financiële middelen blijkt te beschikken, is zij gerechtigd overeenkomstig bedoelde bepalingen een gedeeltelijke uitkering aan de verzekeraar te doen.

3.2.

De NHT is, met in achtneming van het gestelde in bepaling 7 van het Protocol afwikkeling claims, bevoegd om te beslissen of een gebeurtenis in verband waarmee aanspraak op uitkering wordt gedaan, als een gevolg van de verwezenlijking van het terrorismerisico moet worden aangemerkt. Een daartoe strekkend en overeenkomstig voornoemde bepaling genomen besluit van de NHT, is bindend jegens verzekeraar, verzekeringnemer, verzekerden en tot uitkering gerechtigden.

3.3.

Eerst nadat de NHT aan de verzekeraar heeft medegedeeld welk bedrag, al dan niet bij wijze van voorschot, terzake van een vordering tot uitkering aan haar zal worden uitgekeerd, kan de verzekerde of de tot uitkering gerechtigde op de in artikel 3.1 bedoelde uitkering terzake tegenover de verzekeraar aanspraak maken.

3.4.

De herverzekeringsdekking bij de NHT is ingevolge bepaling 16 van het Protocol slechts van kracht voor aanspraken op schadevergoeding en/of uitkering die worden gemeld binnen twee jaar nadat de NHT van een bepaalde gebeurtenis of omstandigheid heeft vastgesteld dat deze als een verwezenlijking van het terrorismerisico in de zin van dit Clausuleblad wordt beschouwd.

Dit Clausuleblad is gedeponneerd op 23 november 2007 onder nummer 27178761 bij de Kamer van Koophandel Amsterdam.