

Voorwaarden

# CNV Gezinsrechtshulp

CNV01



## Altijd juridische hulp, verzekerd of niet

CNV heeft voor u een Rechtsbijstandverzekering afgesloten: de CNV Gezinsrechtshulp.

De verzekeraar van deze polis is ARAG SE Nederland, verder in deze polisvoorwaarden te noemen "ARAG".

Deze verzekering geeft u recht op het volgende:

- Juridische hulp.
- Telefonisch advies.
- Korting op de hulp van een juridisch specialist als uw conflict niet verzekerd is.

Deze verzekering geldt voor u in de rol van particulier.

### Heeft u een conflict en wilt u deze verzekering gebruiken?

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

- Lees de algemene bepalingen voor deze verzekering (artikelen 1 t/m 10).
- Kijk bij artikel 16 of uw conflict erbij staat. Bekijk ook in artikel 17 of uw conflict eventueel niet verzekerd is.

U mag ons altijd bellen. Ook als u er niet zeker van bent of u wel verzekerd bent voor uw conflict. Een mail sturen mag ook.

Telefoon: 033 – 434 23 42

E-mail: [servicecenter@ARAG.nl](mailto:servicecenter@ARAG.nl)

### Wilt u direct een conflict aanmelden?

Denkt u dat wij u kunnen helpen met uw conflict? Meld dan direct een zaak bij ons aan. Hoe eerder u dat doet, hoe beter. Aanmelden doet u via de website van uw CNV-vakbond waarbij u bent aangesloten.

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

Als u bij ons verzekerd bent, staan wij altijd voor u klaar. Om uw juridische vragen te beantwoorden of om u te helpen bij een conflict. Daarbij maakt het niet uit of uw vraag of conflict in onze voorwaarden staat. Ons team van meer dan 450 juristen en advocaten staat dagelijks voor u klaar.

### Daarom een jurist van ARAG

- Onze eerste gedachte is: oplossen!
- Wij hebben op elk rechtsgebied een ervaren specialist. Zo heeft u altijd een uitstekende specialist voor uw conflict.
- Onze juridisch specialist blijft van het begin tot het einde betrokken bij uw conflict.
- Wij helpen rond 5.300 mensen per maand met hun conflict.

### ARAG helpt bij elke juridische vraag of conflict

ARAG biedt u altijd juridische hulp. Kijk op [ARAG.nl](http://ARAG.nl) voor uitgebreide informatie. Of bel ons: 033 – 434 23 42.

### Bel ons liever te vroeg dan te laat

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

### Staat uw situatie niet in onze voorwaarden?

Staat uw juridische vraag of uw conflict niet in onze voorwaarden? Dan helpen we u toch. Ons eerste advies via de telefoon of via e-mail is gratis. Heeft u niet genoeg aan een eerste advies, dan gaan we nog verder. U krijgt korting op het uurtarief van onze ARAG-juristen. Daarvoor hebben we een speciale service: ARAG Legal Services. Zo hoeft u niet zelf op zoek naar een jurist. Deze situatie geldt niet voor u en uw gezinsleden met betrekking tot conflicten over werk en inkomen.

### CNV

**Let op:** deze verzekering is een aanvulling op de diensten van CNV.

Conflicten in de werksfeer en met betrekking tot werknemersverzekeringen worden behandeld door de juristen van CNV. Voor meer informatie, kijk op de website van uw CNV-vakbond waarbij u bent aangesloten.



# Inhoud

<b>Wat moet u doen als u juridische hulp wilt?</b>	<b>4</b>
<b>Algemene Bepalingen</b>	<b>4</b>
1. Waarvoor bent u verzekerd? .....	4
2. Wij werken samen met ARAG SE Nederland .....	4
3. Voor wie geldt deze verzekering? .....	4
4. Er geldt een franchise (minimum schadebedrag) van €150,- .....	5
5. Welke kosten vergoedt ARAG? .....	5
6. Gesubsidieerde rechtsbijstand .....	5
7. Wanneer heeft u geen recht op juridische hulp van ARAG? .....	5
8. Kosten die de tegenpartij moet vergoeden .....	5
9. Heeft u een conflict met een ander voor wie deze verzekering ook geldt? .....	5
10. U bent voor de meeste conflicten alleen in Nederland verzekerd .....	5
11. Wat doet ARAG als u een conflict meldt? .....	6
12. Heeft u een conflict over de juridische hulp die u krijgt? (Geschillenregeling) .....	6
13. Als u bij een melding niet de juiste informatie geeft .....	6
14. Het gebruik van persoonlijke gegevens .....	6
15. Heeft u een klacht over ARAG? .....	7
<b>Dekking</b>	<b>7</b>
16. Wanneer krijgt u juridische hulp van ARAG? .....	7
<b>Uitsluitingen</b>	<b>7</b>
17. Wanneer krijgt u geen juridische hulp van ARAG? .....	7
18. Schade door terrorisme .....	7

## Wat moet u doen als u juridische hulp wilt?

### Juridische hulp bij Werk en Inkomen

Heeft u een juridische vraag over uw werk, inkomen of pensioen? Neem dan contact op met uw CNV Vakbond. Uw vakbond helpt u direct met al uw juridische vragen rondom Werk en Inkomen. Deze polisvoorwaarden gelden dus niet voor uw vragen over Werk en Inkomen. Voor meer informatie belt u met uw vakbond of kijkt u op de website. U kunt ook contact opnemen met CNV Info.

**CNV Vakmensen:** 030 – 751 10 07 [www.cnvvakmensen.nl](http://www.cnvvakmensen.nl)

### CNV Connectief:

- CNV Onderwijs	030 – 751 10 03	<a href="http://www.cnvonderwijs.nl">www.cnvonderwijs.nl</a>
- CNV Zorg en Welzijn	030 – 751 10 03	<a href="http://www.cnvzorgwelzijn.nl">www.cnvzorgwelzijn.nl</a>
- CNV Publieke Diensten	030 – 751 10 03	<a href="http://www.cnvpubliekediensten.nl">www.cnvpubliekediensten.nl</a>
- CNV Overheid	030 – 751 10 03	<a href="http://www.cnvoverheid.nl">www.cnvoverheid.nl</a>

### Juridische hulp bij andere zaken

Wilt u juridische hulp, of wilt u een conflict melden? En gaat dit conflict niet over werk en inkomen (arbeidsrecht, ambtenarenrecht, sociaal verzekeringsrecht of pensioen via de werkgever)? Neem dan contact op met ARAG.

Hieronder staat wat u moet doen:

### 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 ons. Ook al weet u nog niet zeker of u dat conflict ook echt krijgt. Het is heel belangrijk dat wij uw conflict zo snel mogelijk kunnen beoordelen.

### Hoe meldt u een conflict?

U kunt een conflict op de volgende manieren melden.

#### 1. Bellen.

Ons telefoonnummer is onder werktijd bereikbaar.  
En in noodsituaties 24 uur per dag, 7 dagen in de week.  
Telefoon: 033 – 434 23 42

#### 2. Online.

Ga naar de website van uw CNV-vakbond waarbij u bent aangesloten. Stuur alle documenten digitaal mee. Lukt het niet om alle documenten digitaal te maken? Stuur dan de kopieën op naar het volgende adres. Zet op ieder document uw lidmaatschapsnummer.  
ARAG Rechtsbijstand  
Schadeadministratie  
Postbus 230  
3830 AE Leusden

### Welke informatie willen wij van u hebben?

We willen alle informatie van u die belangrijk is om uw conflict te beoordelen en behandelen. Alleen dan kunnen we u goed helpen. Daarnaast kunnen we u extra informatie en bewijzen vragen. Stuur ons alleen kopieën van documenten. Houd de originele documenten zelf. Bijvoorbeeld:

- Uw lidmaatschapsnummer van uw CNV Bond
- Offertes
- Rekeningen
- Brieven
- Foto's

**Let op:** bewaar alle zaken die met het conflict te maken hebben goed. Bijvoorbeeld spullen die beschadigd zijn of foto's.

## Algemene Bepalingen

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met de CNV Gezinsrechtshulp krijgt u juridische hulp, bijvoorbeeld bij een conflict. In sommige situaties krijgt u alleen een juridisch advies, en geen andere juridische hulp.

In deze polisvoorwaarden staat wanneer u met deze verzekering juridische hulp krijgt. En ook wanneer u geen juridische hulp krijgt. Lees ze daarom goed.

U krijgt de juridische hulp van de medewerkers van ARAG. Alleen in bepaalde situaties schakelt ARAG een advocaat of andere expert in om u te helpen. Verderop leest u welke situaties dit zijn.

- U krijgt alleen juridische hulp als er iets gebeurd is wat niet te voorzien was op het moment dat u lid van de vakbond werd en u deze hulp daardoor nodig heeft.
- U krijgt ook alleen juridische hulp als de gebeurtenis waarvoor u hulp nodig heeft, tijdens het lidmaatschap van uw CNV Vakbond plaatsvond.
- U krijgt alleen juridische hulp voor gebeurtenissen die zijn ontstaan vanaf 1 januari 2017. Voor gebeurtenissen die zijn ontstaan vóór 1 januari 2017 dient u zich te wenden tot Stichting Achmea Rechtsbijstand.
- U krijgt geen juridische hulp als u iets gedaan heeft en wist of kon verwachten dat u daardoor juridische hulp nodig zou hebben.
- U krijgt ook geen juridische hulp als u iets niet gedaan heeft en wist of kon weten dat u daardoor juridische hulp nodig zou hebben.

U krijgt alleen juridische hulp als er een goede kans op succes voor u is.

### 2. Wij werken samen met ARAG SE Nederland

ARAG SE Nederland verzorgt de juridische hulp voor ons. ARAG heeft zelf juristen in dienst die u rechtstreeks helpen. ARAG is een onafhankelijke juridische dienstverlener. Daarmee garanderen wij u onafhankelijke juridische hulp.

### ARAG heeft een vergunning en is geregistreerd

De verzekeraar van deze polis is ARAG SE Nederland. ARAG SE Nederland heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank om deze rechtsbijstandverzekering aan te bieden. Onder nummer 12041118 staat ARAG ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten. ARAG SE is statutair gevestigd in Düsseldorf, Duitsland. De hoofdvestiging in Nederland is in Leusden. Het adres is Kastanjelaan 2, 3833 AN Leusden.

### 3. Voor wie geldt deze verzekering?

Deze verzekering geldt alleen voor particulieren. Heeft u een bedrijf, zoals een eenmanszaak of een bv? Of werkt u als zelfstandige, met een eigen kantoor of praktijk? En heeft het conflict daarmee te maken? Dan geldt deze verzekering niet. De verzekering geldt ook niet als u iets onderneemt waarmee u zoveel lijkt op een bedrijf, kantoor of praktijk dat wij u niet meer als particulier zien.

**Let op:** Hierop is een uitzondering. Bij het verhalen van schade als gevolg van dood of letsel na een verkeersongeval krijgt u rechtsbijstand.

De verzekering geldt voor leden waarvoor de CNV Vakbonden deze verzekering bij ARAG hebben afgesloten. Daarnaast geldt de verzekering voor de gezinsleden van dat lid.

De personen voor wie deze verzekering geldt, noemen we in deze voorwaarden 'u'. Het lid van de CNV Vakbond noemen we 'het lid'.

De volgende personen kunnen gebruikmaken van de CNV Gezinsrechtshulp:

- a. Het lid van CNV.
- b. De partner met wie het lid in een huis woont.
- c. De kinderen van het lid die in hetzelfde huis wonen (waaronder pleeg-, stief- en adoptiekinderen).
- d. De kinderen van het lid die ergens anders wonen voor een dagstudie (waaronder pleeg-, stief- en adoptiekinderen).
- e. De kinderen of partner van het lid die in een verpleegtehuis of verzorgingstehuis wonen (waaronder pleeg-, stief- en adoptiekinderen).
- f. Au pairs die bij het lid in huis wonen.

- g. De bestuurder van uw motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig. Maar alleen als die persoon dat motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig van u mocht gebruiken.
- h. De passagiers van uw motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig.
- i. De nabestaanden van het lid. Zij kunnen juridische hulp krijgen als hij bij een ongeluk overlijdt. En als het ongeluk de schuld was van een ander, voor wie deze verzekering niet geldt. Maar alleen in situaties waarin wij volgens deze voorwaarden juridische hulp moeten geven.

#### 4. Er geldt een franchise (minimum schadebedrag) van €150,-

U krijgt pas juridische hulp als uw schade of het bedrag waarover het conflict gaat hoger is dan €150,-. Dit minimum schadebedrag noemen we de franchise. U krijgt dus geen rechtsbijstand als uw schadebedrag hieronder ligt.

**Let op:** bij uw schadebedrag tellen de rente en andere kosten, zoals incassokosten, niet mee.

#### 5. Welke kosten vergoedt ARAG?

U krijgt de juridische hulp van de medewerkers van ARAG. Als deze verzekering voor deze hulp geldt, zijn de kosten van deze hulp altijd helemaal verzekerd.

ARAG vergoedt daarnaast de kosten hieronder:

- a. Kosten die ARAG maakt voor een expert of het rapport van een expert. Maar alleen als uit het rapport blijkt dat u voldoende bewijs heeft voor uw conflict.
- b. Kosten die ARAG maakt voor een advocaat die ARAG inschakelt.
- c. Kosten die u aan de rechtbank moet betalen voor uw rechtszaak.
- d. Kosten van getuigen en experts die u heeft opgeroepen. Maar alleen als u daarvoor van de rechter moet betalen.
- e. Kosten van u en de tegenpartij in een rechtszaak of arbitrage, maar alleen als de rechter of de arbiters deze kosten hebben bepaald. En alleen als de rechter of arbiter vindt dat u deze kosten moet betalen.
- f. 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. En alleen als de uitspraak wordt uitgevoerd in Nederland.
- g. Kosten die u maakt om documenten van de overheid te krijgen. Of van andere organisaties. Maar alleen als ARAG u toestemming heeft gegeven om deze stukken te vragen.
- h. Kosten die u maakt omdat u beslag legt op bijvoorbeeld iemands spullen, bankrekening of loon. Maar alleen als ARAG u daar toestemming voor heeft gegeven.
- i. Kosten van een tolk of vertaalbureau. Maar alleen als ARAG u daar toestemming voor heeft gegeven.
- j. Kosten voor mediation (bemiddeling). Maar alleen als ARAG u daar toestemming voor heeft gegeven.

Deze kosten vergoedt ARAG tot maximaal €8.000,- per gebeurtenis. Is er iets gebeurd waardoor u verschillende conflicten heeft? Dan geldt het maximumbedrag voor al deze conflicten samen.

#### *Als u samen met anderen juridische hulp krijgt*

Raakt u samen met andere personen direct betrokken bij hetzelfde conflict? Dan krijgt u misschien samen juridische hulp bij dit conflict, van 1 advocaat. ARAG vergoedt dan de kosten van de advocaat. Welk bedrag vergoed wordt, hangt af van het aantal personen dat in totaal bij de zaak betrokken is. Als dit bijvoorbeeld in totaal 100 personen zijn, vergoedt ARAG aan u 1/100 deel van de kosten van de advocaat. ARAG vergoedt nooit méér dan €8.000,-.

**Let op:** u krijgt alleen juridische hulp als er iets is gebeurd wat niet te voorzien was. En alleen als u nog niet wist of kon verwachten dat dit zou gebeuren toen u lid werd van de CNV Vakbond. U krijgt ook alleen juridische hulp als de gebeurtenis waarvoor u hulp nodig heeft, tijdens uw lidmaatschap van de CNV Vakbond plaatsvindt. Eén onvoorziene gebeurtenis kan zorgen voor meerdere conflicten. U krijgt dan maar één keer juridische hulp, voor al deze conflicten samen.

Het kan ook zijn dat er meerdere onvoorziene gebeurtenissen plaatsvinden. Dan zien wij dit als één gebeurtenis. Hiervoor krijgt u dan ook maar één keer juridische hulp. Bij meerdere onvoorziene gebeurtenissen die met elkaar samenhangen, geldt de datum van de eerste gebeurtenis als de datum waarop de gebeurtenis plaatsvond.

#### 6. Gesubsidieerde rechtsbijstand

Indien het lid of het gezinslid in aanmerking komt voor door de overheid gesubsidieerde rechtsbijstand, beperken de in artikel 5 omschreven aanspraken zich tot het vergoeden van een door het lid of gezinslid in het kader daarvan eventueel te betalen eigen bijdrage.

#### 7. Wanneer heeft u geen recht op juridische hulp van ARAG?

Naast de in artikel 17 genoemde conflicten krijgt u in de volgende situaties geen juridische hulp:

- a. U meldt het conflict 3 jaar na de gebeurtenis waarmee het conflict begon. Of nog langer daarna.
- b. U meldt het conflict zo laat dat de kosten daardoor hoger geworden zijn dan nodig was. Of zo laat dat ARAG u daardoor zelf geen juridische hulp meer kan geven. Of zo laat dat ARAG daardoor niet meer zelf iets kan regelen met de tegenpartij, zonder de rechter, of alleen met extra kosten.
- c. U geeft niet alle informatie die ARAG nodig heeft. Of u geeft onjuiste informatie. Of u geeft niet de medewerking die bij de behandeling van de zaak nodig is.
- d. U doet niet wat ARAG, advocaten of andere experts vragen.
- e. U vraagt een ander om u te helpen bij uw zaak. Bijvoorbeeld een advocaat. En u heeft daarvoor geen toestemming gevraagd aan ARAG.

#### 8. Kosten die de tegenpartij moet vergoeden

Beslist de rechter dat de tegenpartij de kosten van de rechtszaak moet vergoeden? Of beslissen de arbiters dat de tegenpartij de kosten van de arbitrage moet vergoeden? Of kunt u op een andere manier de kosten van uw juridische hulp vergoed krijgen van de tegenpartij? Dan is dit bedrag voor ARAG, en niet voor u. U moet eraan meewerken dat ARAG deze kosten van die ander terugkrijgt.

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

Geldt deze verzekering ook voor een of meer anderen? Bijvoorbeeld voor de partner en het kind van het lid? En is er een conflict tussen u onderling? Dan hangt het van de situatie af of u juridische hulp krijgt. Hieronder leest u in welke situaties u hulp krijgt.

- Bent u het lid en is de ander meeverzekerd? Dan krijgt u als enige juridische hulp van ARAG.
- Is er een conflict tussen 2 mensen die meeverzekerd zijn? Dan mag het lid kiezen wie van hen juridische hulp van ARAG krijgt. ARAG geeft dan alleen juridische hulp aan de persoon die hij kiest.

#### 10. U bent voor de meeste conflicten alleen in Nederland verzekerd

U krijgt alleen juridische hulp in Nederland. Onder Nederland verstaan wij in deze voorwaarden het land Nederland, met uitzondering van de 3 bijzondere gemeenten Bonaire, Sint-Eustatius en Saba.

U kunt in Nederland alleen hulp krijgen als het volgende geldt:

- Het Nederlandse recht geldt voor wat er gebeurd is.
- De Nederlandse rechter is bevoegd.
- De andere persoon die betrokken is bij wat er gebeurd is, woont in Nederland. Of dit is een bedrijf dat gevestigd is in Nederland.

Voor conflicten in het verkeer bent u niet alleen in Nederland, maar ook in België, in Luxemburg en in Duitsland verzekerd.

### 11. Wat doet ARAG als u een conflict meldt?

*ARAG beslist of u juridische hulp krijgt vanuit de verzekering*

Als u een conflict bij ARAG meldt, controleert ARAG of u daarvoor verzekerd bent. Bent u hier niet voor verzekerd, dan kan ARAG u gratis telefonisch adviseren en u daarna desgewenst tegen een gereduceerd tarief juridische hulp bieden via ARAG Legal Services.

ARAG kijkt ook altijd hoe groot de kans op succes voor u is. Alleen als deze kans groot genoeg is, geeft ARAG u juridische hulp.

Denken wij dat de kosten van juridische hulp hoger zullen zijn dan het bedrag waarover uw conflict gaat? Dan helpt ARAG u misschien op een andere manier. ARAG kan dan namelijk besluiten om een bedrag rechtstreeks aan u te vergoeden. U heeft dan dus geen juridische hulp meer nodig van ARAG. ARAG hoeft u deze hulp dan ook niet meer te geven.

*ARAG kan vragen om een rapport van een expert*

Soms hebben we meer bewijs nodig in uw zaak. Bijvoorbeeld als het niet helemaal duidelijk is hoe de schade veroorzaakt is, en door wie. Of hoe groot de schade is. ARAG heeft dan een rapport van een expert nodig. U moet ervoor zorgen dat dit rapport gemaakt wordt. ARAG overlegt met u welke expert dit gaat doen. Als uit het rapport blijkt dat u voldoende bewijs heeft voor uw conflict, vergoedt ARAG alsnog de kosten van de expert.

Soms vindt ARAG het beter om het rapport te laten maken door een expert die de rechter kiest. ARAG zal dit dan met u bespreken.

*ARAG kan een advocaat of andere juridisch deskundige inschakelen*

U krijgt de juridische hulp van de medewerkers van ARAG. Alleen in bepaalde situaties schakelt ARAG een advocaat of andere juridisch deskundige in om u bij uw conflict te helpen. ARAG geeft deze advocaat dan de opdracht om u juridische hulp te geven. U kunt dat dus niet zelf doen. ARAG stuurt dan alle informatie over uw conflict naar deze advocaat. De advocaat geeft u juridische hulp. U overlegt rechtstreeks met de advocaat, en niet meer met ARAG. Deze advocaat moet regelmatig aan ARAG melden hoe het met uw zaak gaat. U moet de advocaat toestemming geven om dat te doen.

*Er zijn maar 2 situaties waarin u zelf een advocaat of andere juridisch deskundige mag kiezen*

Alleen in de volgende 2 situaties mag u zelf een advocaat (of andere juridisch deskundige) kiezen.

- U meldt een conflict en wilt hiervoor juridische hulp van ARAG. En de persoon met wie u dit conflict heeft, krijgt hiervoor ook juridische hulp van ARAG. ARAG heeft dan een belangenconflict.
- In het geval het nodig is dat er in uw zaak een gerechtelijke of een administratieve procedure gevoerd moet worden.

In deze 2 situaties vergoedt ARAG de kosten van uw advocaat. Maar ARAG vergoedt alleen wat redelijk is, bijvoorbeeld wat een advocaat in dit soort situaties meestal kost. En ARAG vergoedt niet méér dan €8.000,-.

**Let op:** ook in deze 2 situaties geeft ARAG de advocaat de opdracht om u te helpen. U kunt dat dus niet zelf doen. En ook in deze 2 situaties moet de advocaat regelmatig aan ARAG melden hoe het met uw zaak gaat, en moet u de advocaat toestemming geven om dat te doen.

U mag alleen een advocaat (of andere expert) kiezen die in Nederland ingeschreven is en zijn kantoor in Nederland heeft.

Als u in een conflict een advocaat (of andere expert) mag kiezen, mag dat in dat conflict maar 1 keer. ARAG draagt uw zaak dan over aan deze advocaat. U kunt daarna in dat conflict geen juridische hulp meer krijgen van een andere advocaat. En ook niet meer van een medewerker van ARAG.

### 12. Heeft u een conflict over de juridische hulp die u krijgt? (Geschillenregeling)

Wij vinden het belangrijk om uw conflict goed te behandelen. Toch kan het gebeuren dat u het niet met ons eens bent over de juridische stappen die wij willen nemen. Of dat wij vinden dat het resultaat dat u wilt bereiken geen redelijke kans van slagen heeft. Kunnen u en wij het daarover niet met elkaar eens worden? Dan gebeurt het volgende.

- In overleg met u maken wij een brief. Daarin formuleren we precies uw standpunt en ons standpunt.
- Wij vragen de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten om een scheidsrechter aan te wijzen. Dat is altijd een onafhankelijke advocaat.
- Wij sturen de brief met uw en ons standpunt naar de scheidsrechter. Ook krijgt hij van ons alle informatie die belangrijk is om ons meningsverschil te kunnen beoordelen.
- De scheidsrechter beslist met deze informatie wie er gelijk heeft, u of wij. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- Wat de scheidsrechter ook beslist, u en wij moeten ons aan zijn beslissing houden.
- Wij betalen de scheidsrechter. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat we vergoeden.

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

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

1. Wij behandelen uw conflict zoals wij 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 betalen we u alsnog de kosten waarvoor u bij ons verzekerd bent.

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

Als de scheidsrechter vooral u gelijk geeft, behandelen wij uw conflict zoals de scheidsrechter heeft geadviseerd. Schakelen we 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.

### 13. Als u bij een melding niet de juiste informatie geeft

Als u gebruik wilt maken van de verzekering, moet u dit bij ons melden. U moet ons dan alle en de juiste informatie geven. Bijvoorbeeld over hoe de pech of schade is ontstaan, welke schade u precies heeft, hoeveel schade u heeft en wat de schade kost. Meldt u een schade en geeft u daarbij met opzet de verkeerde gegevens om ons te misleiden? Of geeft u ons met opzet geen gegevens of niet alle gegevens? Dan hoeven wij niet te betalen of rechtsbijstand te verlenen. U heeft dan geen recht op alles wat we in de voorwaarden hebben afgesproken. Wij mogen dan ook de volgende dingen doen:

- We mogen de bedragen opeisen die we al betaald hebben naar aanleiding van uw melding.
- We mogen de kosten opeisen die we maken om uw schade te onderzoeken.
- We mogen registreren dat u ons met opzet de verkeerde of niet alle informatie heeft gegeven. Dit laten we u van te voren weten. We laten u dan ook weten waar we dit registreren.
- We mogen aangifte doen bij de politie.

### 14. Het gebruik van persoonlijke gegevens

Indien u advies bij ons vraagt of een zaak meldt, geeft u ons toestemming om uw gegevens te verwerken, te melden en te gebruiken. Wij gebruiken uw gegevens voor het volgende:

- Om u deze verzekering te kunnen uitvoeren.
- Om uw claims te kunnen behandelen.
- Om fraude te voorkomen en te bestrijden.
- Om een beoordeling te maken aan de hand van de conflicten die u meldt.
- Voor marketing. Bijvoorbeeld voor een klanttevredenheidsonderzoek.
- 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](http://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 Financiële Instellingen. 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.

### 15. Heeft u een klacht over ARAG?

Dan kunt u ons schrijven of bellen. We behandelen uw klacht zo snel mogelijk. Een medewerker van het klachtenbureau neemt in ieder geval binnen 5 werkdagen contact met u op om de klacht met u te bespreken.

Hieronder vindt u onze gegevens.

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

Bent u niet tevreden met de beslissing van het klachtenbureau? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlIFID)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 070 – 333 89 99  
Website: [www.klifid.nl](http://www.klifid.nl)

### Dekking

#### 16. Wanneer krijgt u juridische hulp van ARAG?

U krijgt alleen juridische hulp van ARAG bij conflicten die te maken hebben met:

- a. Arbeidsongevallen;
- b. Beroepsziekten;
- c. Volksverzekeringen;
- d. Ziektekostenverzekering, zorgverzekering;
- e. Studiefinanciering;
- f. Loon- en inkomstenbelasting;
- g. Huursubsidie, huurtoeslag;
- h. Toeslag kinderopvang;
- i. Zorgtoeslag;
- j. Verkeersdeelname, met of zonder vervoersmiddel, op de weg, water of spoor of in de lucht;
- k. Geleden letselschade;
- l. Schade als gevolg van een onrechtmatige daad van een ander;
- m. Overeenkomsten over roerende zaken of diensten;
- n. Overeenkomsten over onroerende zaken die bij u in eigen gebruik zijn;
- o. Burenrecht en erfdiensbaarheden, maar alleen als de met burenrecht of erfdiensbaarheid strijdige situatie na de koop of huur van uw onroerende zaak is ontstaan;
- p. Besluiten van de overheid die direct betrekking op u hebben of rechtstreeks het eigendom of gebruik van uw onroerende zaak aantasten;
- q. Erfrechtelijke conflicten tussen erfgenamen onderling;
- r. Personen- en familierecht;
- s. Verweer tegen verhaalsacties op grond van de Algemene Bijstandswet na echtscheiding.

### Uitsluitingen

#### 17. Wanneer krijgt u geen juridische hulp van ARAG?

Naast de in artikel 7 genoemde situaties krijgt u geen juridische hulp van ARAG bij conflicten die te maken hebben met:

- a. Overtredingen of misdrijven van u of verdenking daarvan. Bijvoorbeeld een verkeersovertreding;
- b. U bent ergens samen met een of meerdere andere personen aansprakelijk voor en u moet samen betalen voor de schade die daardoor veroorzaakt is. Een ieder van u is aansprakelijk voor het hele bedrag, en iemand eist van u dat u het hele bedrag betaalt;
- c. Borgtocht, schuldovername of subrogatie;
- d. Industriële of intellectuele eigendomsrechten. Bijvoorbeeld het auteursrecht, octrooirecht of merkenrecht;
- e. Geld dat u van of aan iemand geleend heeft;
- f. Wetten of regels van de overheid, die nu gelden of die in de toekomst gaan gelden. En dit zijn wetten of regels die voor iedereen gelden;
- g. Een kansspel. Bijvoorbeeld een loterij, pokeren of een spel in een gokkast;
- h. Een zaak die u verhuurt. Bijvoorbeeld een auto of huis;
- i. Hoe deze rechtsbijstandverzekering wordt uitgelegd en uitgevoerd;
- j. Molest: een gewapend conflict, een burgeroorlog, een opstand, buitenlandse onlusten, oproer of muiterij;
- k. Een natuurramp of atoomkernreactie (kernfusie, kernsplijting, radioactiviteit);
- l. Vermogensbeheer of andere afspraken over beleggingen. Bijvoorbeeld een beleggingsverzekering;
- m. Levensverzekeringen en koopsompolissen;
- n. Ontruiming of onteigening van uw onroerende zaak;
- o. Administratieve sancties en boetes. Bijvoorbeeld een verkeersboete;
- p. Een erfrechtelijk conflict waarbij u enkel en alleen als executeur testamentair betrokken bent;
- q. Het aangaan of beëindigen van een huwelijk of andere samenlevingsvorm;
- r. Wettelijke verplichtingen tot levensonderhoud, ouderlijke macht, voogdij, omgangsregelingen, verdeling van (huwelijks) gemeenschap en naamswijziging;
- s. Verweer tegen een vordering uit onrechtmatige daad;
- t. Schuldsanering, surseance van betaling of faillissement;
- u. Curatele, mentorschap of onderbewindstelling;
- v. Verstrekt of verleend zekerheidsrecht zoals pand of hypotheek;
- w. Conflicten met het CNV of bij de CNV aangesloten vakbonden en de daaraan gelieerde instellingen.
- x. Conflicten over de uitvoering en de dekking van de CNV Gezinsrechtshulpverzekering met Centraal Beheer Achmea en Stichting Achmea Rechtsbijstand.
- y. Inkomensconflicten uit arbeid en werknemersverzekeringen. Hiervoor wendt u zich tot uw CNV-vakbond.

#### 18. Schade door terrorisme

Voor schade door terrorisme hebben wij een verzekering afgesloten bij de NHT, de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. Heeft u schade door terrorisme en moeten wij daarvoor volgens de voorwaarden van deze verzekering betalen? Of komt uw schade indirect door terrorisme? Dan betalen we u alleen het bedrag dat wij volgens de voorwaarden van onze verzekeraar krijgen.

Voor onze verzekering bij de NHT geldt het Protocol Afwikkeling Claims. Het Clausuleblad Terrorismisme is onderdeel van dit protocol. U kunt het protocol en de toelichting bij ons opvragen, of downloaden op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl). Zo kunt u zien hoe we de schade met de NHT afhandelen.

**ARAG SE**

Kastanjelaan 2, 3833 AN Leusden

Postbus 230, 3830 AE Leusden

ARAG.nl