

Verzuim & WGA.IN CONTROL

Voorwaarden Verhaals- en rechtsbijstandverzekering VWIC-VRB-2017-01

Op het overeenkomstenblad, de Algemene verzekeringsvoorwaarden en deze Voorwaarden Verhaals- en rechtsbijstandverzekering leest u welke rechten en plichten u kunt ontleen aan deze verzekering.

In de voorwaarden van de verzekering vindt u de onderwerpen die alleen op die specifieke verzekering van toepassing zijn. De voorwaarden van de specifieke verzekering gaan voor op de Algemene verzekeringsvoorwaarden. De Algemene verzekeringsvoorwaarden gaan voor op de Pakketvoorwaarden. Eventuele clausules gaan voor op de voorwaarden van de specifieke verzekering.

Inhoudsopgave

1	Begrippen.....	2
1.1	ARAG	2
1.2	Verhaals- en rechtsbijstand	2
1.3	Gebeurtenis	2
2	Toegang tot en duur en einde van uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering	3
2.1	Wanneer heeft u toegang tot de Verhaals- en rechtsbijstandverzekering?.....	3
2.2	Wat is de duur van uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering?	3
3	De dekking van uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering	4
3.1	Wanneer kunt u aanspraak maken op verhaals- en rechtsbijstand?	4
3.2	Binnen welk verzekeringsgebied kunt u aanspraak maken op verhaals- en rechtsbijstand?.....	5
3.3	Welke kosten van rechtsbijstand vergoedt ARAG?	5
3.4	Welke kosten van rechtsbijstand vergoedt ARAG niet?.....	5
3.5	Wat vergoedt ARAG als u collectief actie voert?	6
4	Geen verlening van rechtsbijstand	7
5	Hoe doet u een beroep op uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering?	8
5.1	Hoe meldt u een zaak of conflict aan?.....	8
5.2	Hoe doet ARAG de beoordeling van de dekking en de intake van uw zaak of conflict?	8
5.3	Hoe behandelt ARAG uw zaak of conflict?	8
5.4	Scenario en redelijke kans op succes.....	9
5.5	Afkoop	9
6	Uw verplichtingen.....	10
7	Premie.....	11
8	Verschil van mening over de behandeling en klachten	12
8.1	Andere visie op de aanpak van de zaak	12
8.2	Klachten en (andere) conflicten met ARAG	12

1 Begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 ARAG

De verzekeraar en uitvoerder van de Verhaals- en rechtsbijstandverzekering is ARAG SE, Postbus 230, 3830 AE Leusden.

ARAG SE, statutair gevestigd te Düsseldorf (Duitsland) en (hoofd)kantoor houdende aan de Kastanjelaan 2, 3833 AN Leusden (Nederland), verder in deze verzekeringsvoorwaarden te noemen "ARAG". ARAG heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB) voor het aanbieden van rechtsbijstandverzekeringen en staat ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12041118.

1.2 Verhaals- en rechtsbijstand

Verhaals- en rechtsbijstand houdt in dat ARAG uw juridische belangen behartigt wanneer u schade op een derde kunt verhalen en / of betrokken raakt in een conflict dat te maken heeft met de arbeidsongeschiktheid van uw werknemer.

Dat betekent dat ARAG:

- u adviseert over uw rechtspositie en over de mogelijkheden om het gewenste resultaat te behalen;
- verdediging voert tegen (strafrechtelijke) vorderingen;
- vorderingen geldig maakt;
- verzoek- en bezwaarschriften voor u indient en verdedigt;
- vonnissen, beschikkingen of arbitrale uitspraken uitvoert.

Maar ook dat ARAG:

- de kosten van rechtsbijstand vergoedt, zoals beschreven is in deze voorwaarden.

1.3 Gebeurtenis

Het voorval dat de oorzaak is van het conflict. Als het gaat om het verhalen van schade wordt onder gebeurtenis verstaan het voorval dat de schade heeft veroorzaakt. Verschillende conflicten die ontstaan uit één gebeurtenis behandelt ARAG als één conflict.

2 Toegang tot en duur en einde van uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering

2.1 Wanneer heeft u toegang tot de Verhaals- en rechtsbijstandverzekering?

Als u één of meer verzekeringen binnen Verzuim & WGA.IN CONTROL heeft afgesloten, krijgt u een Verhaals- en rechtsbijstandverzekering. Het gaat om de volgende verzekeringen:

- Verzuimverzekering Conventioneel;
- Verzuimverzekering Stop Loss;
- Ziektewet-eigenrisicoverzekering;
- WGA-eigenrisicoverzekering.

2.2 Wat is de duur van uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering?

U kunt gebruikmaken van de Verhaals- en rechtsbijstandverzekering vanaf de ingangsdatum die op uw overeenkomstenblad staat vermeld. Dit kan zolang de in artikel 2.1 genoemde verzekering(en) loopt (lopen) én de dekking van deze verzekering(en) niet (tijdelijk) is (zijn) stopgezet.

Eindigt uw in artikel 2.1 genoemde verzekering? Dan kunt u vanaf de einddatum van die verzekering ook geen gebruik meer maken van uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering. Als u meerdere verzekeringen heeft, eindigt uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering op de einddatum van de laatste verzekering.

Vindt een gebeurtenis plaats voor de einddatum van de verzekering? Dan kunt u voor die gebeurtenis gebruik maken van de dienstverlening die de Verhaals- en rechtsbijstandverzekering u biedt. U moet de gebeurtenis dan wel binnen 1 maand na het beëindigen van de verzekering aanmelden.

3 De dekking van uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering

3.1 Wanneer kunt u aanspraak maken op verhaals- en rechtsbijstand?

Als u een *Verzuimverzekering* of *Ziektewet-eigenrisicoverzekering* binnen Verzuim & WGA.IN CONTROL heeft afgesloten, kunt in de volgende gevallen aanspraak maken op de dienstverlening van de Verhaals- en rechtsbijstandverzekering:

Verhaalsbijstand

Als uw werknemer arbeidsongeschikt is als gevolg van een gebeurtenis waarvoor iemand anders aansprakelijk is. Het gaat dan om het verhalen van de schade die u volgens wet- en regelgeving mag verhalen op die ander. Deze schade bestaat uit de kosten van de loondoorbetalingsverplichting of Ziektewetuitkering en de redelijke kosten van re-integratie. De gebeurtenis moet hebben plaatsgevonden na de ingangsdatum van uw Verzuimverzekering of Ziektewet-eigenrisicoverzekering. Als uw werknemer door dezelfde gebeurtenis schade aan persoonlijke bezittingen heeft geleden, zal ook die schade door ARAG op de aansprakelijke partij worden verhaald.

Rechtsbijstand

Bij conflicten met uw werknemers over de vraag of er sprake is van ziekte/arbeitsongeschiktheid en conflicten die hier direct en uitsluitend uit zijn ontstaan. Als er meerdere bij elkaar horende ziekmeldingen voor dezelfde werknemer zijn, dan wordt voor deze conflicten de eerste ziekmelding van de werknemer als gebeurtenis gezien.

Mogelijk beperkt het conflict tussen u en uw werknemer zich niet tot de loondoorbetalingsplicht. In dat geval heeft u voor deze andere conflicten alleen recht op een eenmalig juridisch advies. Het conflict moet zijn ontstaan na ingangsdatum van deze verzekering.

Als u een *WGA-eigenrisicoverzekering* binnen Verzuim & WGA.IN CONTROL heeft afgesloten, kunt u in de volgende gevallen aanspraak maken op de dienstverlening van de Verhaals- en rechtsbijstandverzekering:

Verhaalsbijstand

Als uw (ex)werknemer arbeidsongeschikt is als gevolg van een gebeurtenis waarvoor iemand anders aansprakelijk is. Het gaat dan om het verhalen van de schade die u volgens wet- en regelgeving mag verhalen op die ander. Deze schade bestaat uit de kosten van de WGA-uitkering en de redelijke kosten van re-integratie. De gebeurtenis moet hebben plaatsgevonden na de ingangsdatum van uw WGA-eigenrisicoverzekering. Als uw werknemer door dezelfde gebeurtenis schade aan persoonlijke bezittingen heeft geleden, zal ook die schade door ARAG op de aansprakelijke partij worden verhaald.

Als door ARAG geen verhaalsbijstand is verleend in combinatie met de Verzuimverzekering binnen Verzuim & WGA.IN CONTROL, wordt alleen verhaalsbijstand verleend als de aansprakelijkheid van de ander bij het indienen van het verzoek om verhaalsbijstand al vaststaat.

Rechtsbijstand

Bij conflicten die u als eigenrisicodragers voor de WGA met het UWV heeft over de WIA. Geen rechtsbijstand wordt verleend aan werknemers die een conflict hebben met het UWV over de WIA.

Bij conflicten die u als WGA-eigenrisicodragers heeft met (ex-)werknemers wanneer deze bezwaar of beroep aantekenen tegen uw besluit om de WGA-uitkering, geheel en tijdelijk of gedeeltelijk en tijdelijk te weigeren.

Bij conflicten tussen u en werknemers over het niet nakomen van re-integratieverplichtingen op grond van de WIA of de arbeidsovereenkomst door de werknemers heeft u recht op een éénmalig juridisch advies per gebeurtenis.

Mogelijk beperkt het conflict tussen u en uw werknemer zich niet tot de uitvoering van de WGA als eigenrisicodragers. In dat geval heeft u voor deze andere conflicten alleen recht op een eenmalig juridisch advies. Het conflict moet zijn ontstaan na ingangsdatum van deze verzekering.

3.2 Binnen welk verzekeringsgebied kunt u aanspraak maken op verhaals- en rechtsbijstand?

Verhaalsbijstand wordt verleend binnen Europa en de niet Europese landen grenzend aan de Middellandse Zee.

In arbeids- en sociaalverzekeringsrechtelijke conflicten wordt rechtsbijstand verleend binnen de Europese Unie.

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.

In andere landen geldt deze verzekering niet.

3.3 Welke kosten van rechtsbijstand vergoedt ARAG?

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

Daarnaast vergoedt ARAG de volgende externe kosten tot een maximum van € 40.000,- all in per gebeurtenis binnen Nederland en € 15.000,- all in per gebeurtenis in andere landen. Als er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij het volgens de wet- en regelgeving niet verplicht is om een advocaat in te schakelen maar op uw verzoek de zaak wel aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige in behandeling wordt gegeven, vergoedt ARAG de volgende externe kosten tot een maximum van € 10.000,- all in per gebeurtenis. Dit bedrag gaat gelden op de dag dat u voor deze juridische specialist van buiten ARAG kiest. Bij de keuze voor deze advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige is een eigen bijdrage van € 500,- per gebeurtenis van toepassing.

Let op: we behandelen uw conflict pas nadat u deze eigen bijdrage heeft betaald. Zijn er verschillende met elkaar samenhangende gebeurtenissen, dan gelden deze kosten voor de reeks van gebeurtenissen tezamen:

- De normale en gebruikelijke kosten van een advocaat. Het is bijvoorbeeld niet gebruikelijk meer kosten te maken dan het belang van de zaak.
- De kosten van één externe deskundige die ARAG namens u inschakelt.
- Uw deel van de kosten van mediation (een vorm van conflictoplossing door middel van een onafhankelijke deskundige), als in overleg met ARAG geprobeerd wordt een conflict door mediation op te lossen.
- De noodzakelijke reis- en verblijfkosten als u persoonlijk voor een buitenlandse rechter moet verschijnen.
- Griffierecht en kosten van namens u opgeroepen getuigen en deskundigen.
- De gerechtelijke kosten van de tegenpartij, wanneer de rechter heeft bepaald dat u die moet betalen.
- Als de tegenpartij wordt veroordeeld tot betaling van de gerechtelijke kosten, komen die aan ARAG toe.
- De kosten van het uitvoeren van een rechterlijke uitspraak, gedurende maximaal vijf jaar na de datum van de uitspraak.

ARAG verrekent de voor u verhaalde schade altijd via Aon. Daarna verrekent Aon deze schade met u of met de verzekeraars door wie u vanuit een verzekering binnen Verzuim & WGA.IN CONTROL al eerder schadeloos bent gesteld.

3.4 Welke kosten van rechtsbijstand vergoedt ARAG niet?

De volgende kosten komen voor uw eigen rekening:

- Kosten die uw tegenpartij heeft gemaakt voor de inning van een vordering op u.
- Kosten die u op een ander kunt verhalen of op een andere wijze vergoed kunt krijgen.
- Btw-bedragen, indien u deze kunt verrekenen met door u verschuldigde btw-afdrachten.
- Kosten van het eerste deskundigenrapport in onteigeningszaken.
- Aan u opgelegde boetes, geldstraffen en dwangsommen.
- Een door de externe deskundige in rekening gebrachte resultaat afhankelijke toeslag, bijvoorbeeld een succesfee of een verhoging achteraf.

3.5 Wat vergoedt ARAG als u collectief actie voert?

Het kan gebeuren dat u samen met anderen een juridische actie wilt voeren. Ook kan het voorkomen dat het door u gemelde conflict maar gedeeltelijk verzekerd is. In dergelijke gevallen vergoedt ARAG de kosten van rechtsbijstand naar verhouding. Dit betekent dat alleen uw aandeel in de totale kosten respectievelijk het gedekte gedeelte daarvan vergoed wordt.

Het maakt daarbij niet uit of de andere belanghebbenden concreet deelnemen aan de actie.

4 Geen verlening van rechtsbijstand

In de volgende gevallen kunt u geen beroep doen op uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering:

- Als zonder toestemming van ARAG aan bijvoorbeeld een advocaat of een andere deskundige opdracht tot behandeling van de zaak is gegeven (zie artikel 5).
- Als het conflict zo laat gemeld wordt, dat de behandeling van de zaak hierdoor voor ARAG veel moeilijker of kostbaarder is geworden. Hiervan is bijvoorbeeld sprake indien ARAG:
 - niet in staat is zelf rechtsbijstand te verlenen;
 - geen schikking meer kan treffen met de tegenpartij;
 - alleen met extra kosten een schikking met de tegenpartij kan treffen;
 - wanneer ARAG proceskosten en/of andere kosten van rechtsbijstand moet vergoeden.In elk geval vervalt uw recht op rechtsbijstand wanneer de aanmelding niet wordt gedaan binnen 1 maand na het beëindigen van de verzekering.
- Als u onjuiste informatie verstrekt of niet de medewerking verleent die bij de beoordeling en behandeling van de zaak is vereist, of als u zich onbehoorlijk gedraagt tegenover ARAG en/of haar medewerkers.
- Als het conflict gaat over belastingrecht of daarmee verband houdt. Onder belastingrecht vallen ook invoerrechten, accijnzen, leges, retributies, toeslagen en andere heffingen. Hieronder vallen ook toeslagen en waarderingen in het kader van de Wet waardering Onroerende Zaken (WOZ).
- Als het geschil gaat over wetten of regels die de overheid heeft vastgesteld of wil vaststellen en die voor iedere burger gelden.
- Als u een schuld niet kunt betalen of als een conflict te maken heeft met (het aanvragen van) uw faillissement of surseance van betaling.
- Als het conflict subsidies of andere overheidsbijdragen betreft. Niet als subsidies worden beschouwd schadeloosstellingen die u van de overheid ontvangt voor door u geleden schade.
- Als de behoefte aan rechtsbijstand het beoogde of voorspelbare gevolg is van uw handelen of nalaten.
- Als het conflict betrekking heeft op de verzekeringsvoorwaarden zoals bijvoorbeeld de dekking of de premie van deze verzekeringsovereenkomst.

5 Hoe doet u een beroep op uw Verhaals- en rechtsbijstandverzekering?

5.1 Hoe meldt u een zaak of conflict aan?

Krijgt u een juridisch conflict, neem dan zo snel mogelijk contact op met Aon. Ook als u twijfelt of u een conflict moet melden, is het verstandig te overleggen met Aon. Aon kan beoordelen of het noodzakelijk is de zaak door te sturen naar ARAG. Het is ook mogelijk dat Aon andere mogelijkheden ziet om tot een oplossing te komen. Zo nodig overlegt Aon daarover met ARAG. U mag natuurlijk ook zelf rechtstreeks contact opnemen met ARAG om overleg te plegen over een eventueel te melden kwestie.

In noodsituaties kunt u ARAG 24 uur per dag, 7 dagen per week, bellen: 033 - 43 42 342. Meer informatie kunt u ook vinden op de website ARAG.nl.

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

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

5.2 Hoe doet ARAG de beoordeling van de dekking en de intake van uw zaak of conflict?

Als u een conflict bij ARAG meldt, wordt eerst nagegaan of deze verzekering hiervoor dekking biedt. Als er geen bijzondere omstandigheden zijn, neemt ARAG binnen 2 werkdagen na het beoordelen van de dekking van deze verzekering contact met u op.

5.3 Hoe behandelt ARAG uw zaak of conflict?

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

In de twee genoemde gevallen in artikel 4:67 Wet op het financieel toezicht kunt u zelf een advocaat aanwijzen:

1. Wanneer door ARAG aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige wordt verzocht uw belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen, heeft u het recht deze advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige zelf te kiezen.
2. Als zowel u als uw tegenpartij aanspraak heeft op rechtsbijstand van ARAG (belangenconflict). In deze gevallen wordt de advocaat of andere deskundige door ARAG, namens u, ingeschakeld. U mag dit niet zelf doen (zie artikel 4).

De behandeling van de zaak gebeurt onder verantwoordelijkheid van de advocaat. Voor een zaak waarin een Nederlandse rechter bevoegd is, komen alleen advocaten of andere deskundigen in aanmerking die bevoegd zijn om de benodigde stappen te nemen en die in Nederland zijn ingeschreven en daar kantoor houden. ARAG zal per aangemelde gebeurtenis slechts aan één externe advocaat of deskundige opdracht verstrekken.

Voor een zaak waarin een buitenlandse rechter bevoegd is, komen alleen advocaten of andere deskundigen in aanmerking die bij het betreffende buitenlandse gerecht staan ingeschreven. ARAG wil graag op de hoogte blijven van de zaak, om zicht te houden op de kosten en het verloop. Het gemakkelijkst is voor u de advocaat te machtigen om ARAG over de voortgang van de zaak te informeren.

ARAG hoeft voor één- en hetzelfde verzoek om rechtsbijstand slechts één externe rechtshulpverlener of externe deskundige in te schakelen. Wordt de rechtsbijstand verleend door een rechtshulpverlener die niet in loondienst is van ARAG? Dan betaalt ARAG alleen de kosten hiervan. ARAG heeft dan geen inhoudelijke bemoeienis meer met de behandeling van uw conflict.

Nadat de zaak in behandeling is gegeven aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige, kunt er u niet meer voor kiezen de zaak door een medewerker van ARAG te laten behandelen.

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

5.4 Scenario en redelijke kans op succes

De ARAG-medewerker of de advocaat overlegt met u over het plan van aanpak van de zaak. Het plan geeft aan of het door u gewenste resultaat met redelijke kans op succes te bereiken is. Als ontwikkelingen in de zaak dat noodzakelijk maken, zal een ander plan of bijgesteld plan van aanpak worden gemaakt. Ook daarover vindt overleg met u plaats.

5.5 Afkoop

Bij de behandeling van bepaalde conflicten kan blijken dat de kosten van de behandeling van een conflict hoger zijn of worden dan het (financiële) belang daarvan. In zo'n geval kan ARAG besluiten de schade aan u te vergoeden en te stoppen met het behandelen van uw zaak.

6 Uw verplichtingen

U heeft voor deze verzekering de volgende verplichtingen:

- Als u behoefte heeft aan rechtsbijstand, dan doet u Aon daartoe een verzoek binnen een maand na het ontstaan van het conflict. Wij zorgen dat uw verzoek in behandeling wordt genomen door ARAG.
- Als de arbeidsongeschiktheid veroorzaakt is door een ongeval, meldt u dat direct aan Aon.
- Is het onduidelijk of het echt om een conflict gaat? Dan levert u een deskundigenrapport aan om het conflict aan te tonen. Dit rapport moet opheldering geven over de gevolgen van de gebeurtenis en over de oorzaak en veroorzaker van het conflict. Toont het rapport aan dat er sprake is van een conflict? Dan vergoedt ARAG de kosten van het rapport.
- U stelt ARAG in de gelegenheid het conflict met uw tegenpartij zonder een procedure op te lossen en in goed overleg tot een regeling te komen. U verleent daaraan in redelijkheid uw medewerking.
- U verleent alle medewerking aan ARAG of aan de ingeschakelde externe deskundigen. Dit houdt in dat u:
 - alle informatie geeft die met het verzoek te maken heeft;
 - de redelijkheid van de grootte van het conflict en/of het financiële belang aantoont;
 - ARAG machtigt om een externe deskundige informatie over het verzoek te laten lezen;
 - zich civiele partij stelt in een strafzaak als daarom gevraagd wordt. Ook verwacht ARAG dat u meewerkt aan het verhalen van de gemaakte kosten op derden;
 - uw rechten aan ARAG overdraagt om de gemaakte of te maken kosten op derden te verhalen;
 - niets doet wat de belangen van ARAG kan schaden.
- Als ARAG eventueel kosten heeft voorgesloten, betaalt u deze terug aan ARAG. Daaronder verstaat ARAG onder andere:
 - de buitengerechtelijke kosten;
 - de proceskosten die bij een onherroepelijk vonnis zijn toegewezen;
 - de btw die voor u verrekenbaar is.

7 Premie

Deze Verhaals- en rechtsbijstandverzekering wordt u zonder extra premie aangeboden in combinatie met één of meerdere door u afgesloten verzekeringen binnen Verzuim & WGA.IN CONTROL.

8 Verschil van mening over de behandeling en klachten

8.1 Andere visie op de aanpak van de zaak

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

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

Daarom schakelt ARAG in dergelijke gevallen een erkende, onafhankelijke deskundige in die als scheidsrechter (juridisch geheten: bindend adviseur) oordeelt over het verschil van mening. In de praktijk wordt aan de plaatselijke deken van de orde van advocaten gevraagd een deskundige, onafhankelijke advocaat als scheidsrechter aan te wijzen. De beslissing van deze scheidsrechter is bindend zowel voor u als voor ARAG. De kosten van de scheidsrechter komen voor rekening van ARAG en tellen niet mee voor de dekkinglimiet zoals omschreven in artikel 3.3.

Deelt de scheidsrechter geheel of in hoofdlijnen de mening van ARAG, dan zal de zaak door ARAG verder worden afgewikkeld zoals eerder was voorgesteld.

Wilt u de zaak toch volgens uw visie voortzetten, dan stuurt ARAG u de stukken toe en kunt u de zaak voor eigen rekening verder (laten) behandelen. Bereikt u uiteindelijk en onherroepelijk het door u beoogde resultaat langs de door u voorgestelde stappen, dan vergoedt ARAG de verzekerde kosten van rechtsbijstand achteraf alsnog aan u.

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

Heeft u een meningsverschil met een advocaat of andere deskundige die niet in dienst is van ARAG? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

8.2 Klachten en (andere) conflicten met ARAG

Heeft u een klacht over een claimafhandeling? Dan kunt u ARAG schrijven of bellen. Uw klacht wordt zo snel mogelijk behandeld. 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
Tel: 033 - 43 42 420
E-mail: klachtenbureau@arag.nl

Het ARAG-klachtenbureau heeft tot taak uw klacht te onderzoeken en af te handelen. U ontvangt in ieder geval binnen enkele werkdagen een bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen. Vervolgens krijgt u zo spoedig mogelijk een inhoudelijke reactie.