Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0876

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	4 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Een beslissing over de behandelbaarheid en niet-bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wetgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over het niet of onvoldoende verlenen van rechtshulp door de uitvoerder, de ontvangen waarschuwingsmail in verband met het schadeverloop, de communicatie in het Nederlands en de uitgeoefende dwang om de verzekering te stoppen. De klacht over de waarschuwingsmail is niet behandelbaar omdat deze niet door of namens de uitvoerder is verstuurd. Bij haar rechtshulpverzoek in 2023 heeft de consument zelf een advocaat ingeschakeld. Zij heeft onvoldoende onderbouwd dat zij zich door het niet tijdig reageren van de uitvoerder genoodzaakt zag om dat te doen en voort te zetten nadat de uitvoerder rechtshulp had aangeboden. De commissie oordeelt dat de consument bij haar rechtshulpverzoek in 2025 niet heeft voldaan aan haar informatieplicht en dat de uitvoerder daarom geen rechtshulp hoefde te verlenen. De uitvoerder mocht op grond van de voorwaarden in het Nederlands communiceren met de consument. Het klachtonderdeel over de dwang om de verzekering te stoppen is ongegrond. De klacht van de consument is deels niet behandelbaar en voor het overige ongegrond, haar vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend meervoudige commissie heeft besloten tot verwijzing naar een enkelvoudige commissie, verder te noemen de commissie.

1.2 De commissie beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar;

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is verzekerd voor rechtsbijstand bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand overgedragen aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstand-verzekering (hierna: de verzekering) zijn de Polisvoorwaarden RB 18 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 24 maart 2023 heeft de consument de uitvoerder verzocht om rechtshulp in een geschil met haar werkgever.

2.3 Op 29 maart 2023 heeft de uitvoerder een e-mail ontvangen van de door de consument voor het geschil met haar werkgever ingeschakelde advocaat.

2.4 Op 30 maart 2023 heeft de uitvoerder de consument telefonisch geïnformeerd dat er op grond van artikel 8 lid 2 sub a van de voorwaarden (zie bijlage) alleen dekking is voor vergoeding van de advocaatkosten indien er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure, dat hiervan geen sprake is en er daarom geen recht is op vergoeding van de advocaatkosten. De uitvoerder heeft dit per e-mail van 30 maart 2023 bevestigd en nogmaals op 12 april 2023 medegedeeld. De uitvoerder heeft daarbij aangeboden om rechtshulp te verlenen in het conflict met de werkgever als de consument bevestigt dat de uitvoerder en niet de advocaat haar belangen mag behartigen.

2.5 Op 20 april 2023 heeft de consument met hulp van haar advocaat een vaststellings-overeenkomst gesloten met haar werkgever, waarin onder meer de beëindiging van de arbeidsovereenkomst is overeengekomen. De werkgever zal hierna worden genoemd “de ex-werkgever”.

2.6 Op 21 en 25 april 2023 heeft de uitvoerder e-mails gestuurd aan de consument met het verzoek om te bevestigen of zij wil dat de uitvoerder alleen haar belangen behartigt.

2.7 Op de factuur van 4 mei 2023 van de door de consument ingeschakelde advocaat zijn de voor de consument verrichte werkzaamheden vermeld in de periode van 27 maart tot en met 3 mei 2023.

2.8 Op 15 februari 2025 heeft de consument per e-mail om rechtshulp verzocht aan de behandelaar van de uitvoerder met wie zij in 2023 contact had. De reden hiervoor was dat haar ex-werkgever in strijd met de vaststellingsovereenkomst negatieve informatie over haar had gegeven aan de werkgever waar zij op dat moment gedetacheerd was.

Deze behandelaar van de uitvoerder heeft haar per e-mail van 24 februari 2025 in het Engels (de taal waarin ook de consument schreef) verzocht om het verzoek via haar of via de website in te dienen ter beoordeling of dit geschil gedekt is onder de verzekering.

2.9 Op 4 maart 2025 heeft een andere behandelaar van de uitvoerder naar aanleiding van het rechtshulpverzoek van de consument onder meer het volgende geschreven:

> *"Alle correspondentie is in het Engels. Op grond van artikel 17 lid 2 van de polisvoorwaarden RB18, communiceren wij in het Nederlands. Daarom ontvangt u van mij Nederlandse e-mails. U kunt eventueel een familielid, vriend of kennis vragen om u hierbij verder te helpen of andere (digitale) middelen in te zetten."*

Daarnaast heef de uitvoerder in deze e-mail verzocht om meer informatie ter beoordeling van het rechtshulpverzoek.

2.10 Op 10 maart 2025 heeft de consument de uitvoerder geïnformeerd dat de manager van de werkgever waar zij was gedetacheerd, haar in de eerste maand dat zij daar werkzaam was, heeft verteld dat haar ex-werkgever negatieve informatie over haar had gegeven. De consument heeft daarbij vermeld dat zij het vermoeden heeft dat dit is gedaan door iemand over wie zij bij haar ex-werkgever had geklaagd en dat hierdoor haar detachering en haar contract met de detacheerder is beëindigd. De consument heeft bij haar e-mail kopieën gestuurd van haar arbeidsovereenkomst met de ex-werkgever, de waarschuwingen die zij kreeg van haar ex-werkgever gedurende het dienstverband en e-mailwisselingen uit deze periode.

2.11 Op 14 maart 2025 heeft de uitvoerder aan de consument laten weten dat de toegezonden informatie te summier en te algemeen van aard is en dat de toegezonden stukken alleen betrekking hebben op de periode van vóór de vaststellingsovereenkomst en niets zeggen over de periode daarna. De uitvoerder heeft in deze e-mail een aantal gerichte vragen gesteld met het verzoek om het rechtshulpverzoek nader toe te lichten. De uitvoerder heeft onder meer gevraagd of de manager van het bedrijf waar zij gedetacheerd was heeft gezegd waar de negatieve feedback van haar ex-werkgever over ging en wat haar werd verweten. Verder is gevraagd om een gesprekverslag of een ander document waaruit de negatieve feedback blijkt of een schriftelijke verklaring van deze manager over wat er is gezegd door de ex-werkgever. De uitvoerder heeft in deze e-mail gevraagd welke schade de consument heeft geleden door de overtreding van de bepaling uit de vaststellingsovereenkomst.

2.12 Op 16 maart 2025 heeft de consument aan de uitvoerder in reactie op de e-mail van 14 maart 2025 een specificatie van haar schade gestuurd ter hoogte van € 19.708,33.

2.13 Op 20 maart 2025 heeft de uitvoerder naar aanleiding van een telefoongesprek met de consument van die dag onder meer aan de consument geschreven:

> *"Aan de hand van de door u gegeven toelichting/ informatie en stukken stel ik vast dat (nog steeds) geen begin van bewijs is ten aanzien van de door u gestelde overtreding c.q. schade. De rechtsbijstandverzekering levert geen bijstand of hulp bij "phising-expeditions".*
> *Op grond van alle dossierinformatie alsook uw terugkoppeling, stel ik vast dat aan de verplichting van artikel 7 lid 2 RB18 niet is voldaan. Derhalve kan de Stichting, los van het feit dat er niet aan de dekkingsbeoordeling wordt toegekomen, geen verdere rechtshulp of bijstand verlenen (artikel 7 lid 4 RB18).*
> *U liet mij weten dat uw dossier bij Klaverblad Rechtsbijstand Stichting sowieso gesloten kan worden. U bevestigde mij dat ook zojuist per e-mail."*
> *(...)*
> *Tot slot liet u mij weten dat u binnenkort Nederland verlaat en in uw thuisland op zoek gaat naar ander werk. U bent ook van plan om u in uw thuisland te vestigen. Voor de goede orde merk ik op dat uw rechtsbijstandpolis dan geen dekking biedt (artikel 2 lid 5 RB18). Uw verzekering stopt op het moment dat u niet meer in Nederland woont(artikel 13 lid 1 sub b RB18). Ik heb u als tip meegegeven om, voorafgaand uw vertrek, uw verzekering(en) goed na te lopen zodat u voorkomt dat u misschien onnodige premie(s) betaald"*

2.14 Op 20 maart en op 21 maart 2025 heeft de consument de uitvoerder per e-mail verzocht om het dossier te sluiten.

2.15 Op 28 april 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder waarbij zij ook melding heeft gemaakt van het feit dat haar advocaat geen uitvoering had gegeven aan haar verzoek om de ex-werkgever aan te spreken op het niet betaalde vakantiegeld over een periode van 4 maanden. De uitvoerder heeft per e-mail in het Engels met de consument gecorrespondeerd.

2.16 Op 26 mei 2025 heeft de uitvoerder per brief in het Nederlands gereageerd op de klacht van de consument. Per e-mail in het Engels heeft de uitvoerder daarbij de suggestie gedaan om de brief te laten vertalen via AI of iemand te vragen om haar te helpen om de beoordeling van haar klacht te begrijpen. In deze brief heeft de uitvoerder het standpunt toegelicht dat er geen dekking is voor het verzoek om rechtshulp in verband met de vermeende schending van de bepaling uit de vaststellingsovereenkomst over het verstrekken van positieve referenties omdat de consument geen enkel bewijs heeft geleverd dat er sprake is van een geschil in de zin van artikel 2 lid 1 van de voorwaarden (zie bijlage). Ook de overige klachten over de communicatie in het Nederlands, het gebrek aan hulp om bewijs te verzamelen en dwang om de verzekering op te zeggen, heeft de uitvoerder ongegrond verklaard.

Op het verzoek van de consument om bij haar ex-werkgever navraag te doen over het in strijd met de vaststellingsovereenkomst niet betaalde vakantiegeld omdat haar advocaat dat destijds verzuimde te doen, heeft de uitvoerder geantwoord dat de uitvoerder niet betrokken was bij de vaststellingsovereenkomst en als haar advocaat fouten heeft gemaakt, zij dit als een nieuw geschil bij de uitvoerder kan aanmelden.

De klacht en vordering

2.17 De consument klaagt over het niet of onvoldoende verlenen van rechtshulp door de uitvoerder. In maart 2023 had zij onmiddellijk hulp nodig in het conflict met haar werkgever. Er kwam geen reactie van de uitvoerder. Zij zag zich genoodzaakt om zelf een advocaat in te schakelen die haar heeft bijgestaan bij de beëindiging van haar dienstverband. In 2024 weigerde de uitvoerder rechtshulp te verlenen in verband met het niet volledig uitbetalen van het in de vaststellingsovereenkomst afgesproken bedrag, met als reden dat zij hiervoor haar advocaat had ingeschakeld.

2.18 Voor haar verzoek om haar ex- werkgever aan te spreken op het in strijd met de vaststellingsovereenkomst geven van negatieve informatie over haar, was er volgens de uitvoerder onvoldoende bewijs. Zij is niet geholpen bij het verkrijgen van dat bewijs. Nadat ze had verteld dat ze de kwestie opgelost wilde zien omdat ze van plan was naar haar land van herkomst te gaan, werd er op aangedrongen om de verzekering te beëindigen. De uitvoerder wilde niet in het Engels met haar communiceren, alleen in het Nederlands, een taal die zij niet beheerst. Na haar rechtshulpverzoek ontving zij van de adviseur bij wie zij de verzekering had afgesloten, een e-mail waarin stond dat de verzekering kan worden beëindigd als zij te veel claimt. Uit de voorwaarden blijkt echter dat er geen limiet is gesteld aan het aantal claims.

2.19 De consument vordert een bedrag van € 25.701,33 in verband met onder meer de door haar gemaakte reiskosten, woonkosten, medische kosten en advocaatkosten, te vermeerderen met de wettelijke rente over € 15.000,- vanaf 1 januari 2024.

Het verweer

2.20 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht deels niet behandelbaar is en voor het overige ongegrond. Zij zal hierna eerst toelichten waarom de klacht over de waarschuwingsmail niet behandelbaar is. Daarna zal zij toelichten waarom de klachtonderdelen over de niet of onvoldoende verleende rechtshulp, de communicatie in het Nederlands en de gestelde dwang om de verzekering te beëindigen, ongegrond zijn.

Niet behandelbaar klachtonderdeel

3.2 De klacht van de consument tegen de uitvoerder over de waarschuwingsmail over het schadeverloop is niet behandelbaar. Het is niet de uitvoerder maar de verzekeraar die de verzekering accepteert en beheert, waaronder het (in dit geval via de tussenpersoon) geven van waarschuwingen over het schadeverloop. De uitvoering is op grond van de strikte scheiding van artikel 4:65 lid 2 van de Wet op het financieel toezicht (zie bijlage) toevertrouwd aan een juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor, in dit geval de uitvoerder. De waarschuwingsmail komt van de verzekeraar. De mail gaat niet over de uitvoering, maar over het beheer van de verzekering. Dit klachtonderdeel is ten onrechte gericht tegen de uitvoerder en daarom in deze procedure niet behandelbaar.

Vordering tot vergoeding van advocaatkosten

3.3 Het klachtonderdeel over het in 2023 niet tijdig reageren op haar rechtshulpverzoek en de daarop gebaseerde vordering van de gemaakte advocaatkosten is ongegrond. Uit de e-mails van de uitvoerder van 30 maart en 12 april 2023 blijkt dat hij binnen redelijke tijd na ontvangst van het rechtshulpverzoek van 24 maart 2023 contact heeft opgenomen met de consument en heeft aangeboden om haar bij te staan in het conflict met haar werkgever. De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat hij op grond van artikel 7 lid 3 van de voorwaarden (zie bijlage) van de consument mocht vragen om te bevestigen of de uitvoerder als enige haar belangen mocht behartigen. Op de factuur van de advocaat zijn werkzaamheden in de periode vanaf 27 maart tot en met 3 mei 2023 vermeld. Hieruit blijkt dat de consument heeft gekozen voor (voortzetting van de) bijstand door de advocaat. Er is door de consument onvoldoende onderbouwd dat zij zich door het niet tijdig reageren van de uitvoerder genoodzaakt zag om een advocaat in te schakelen en dit voort te zetten nadat de uitvoerder hierover op 30 maart contact had opgenomen en rechtshulp had aangeboden. De vordering van de in 2023 gemaakte advocaatkosten is daarom ongegrond.

Verzoek rechtshulp inzake schending vaststellingsovereenkomst door negatieve uitlating ex-werkgever

3.4 De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat de consument geen begin van bewijs heeft geleverd van de door haar gestelde overtreding van de vaststellingsovereenkomst en de daardoor volgens haar geleden schade. De consument stelt ten onrechte dat de uitvoerder op zoek moest gaan naar de onderbouwing van haar vermoeden. Op grond van de informatieverplichting van artikel 7 lid 2 van de voorwaarden was de consument verplicht om de gevraagde informatie of documenten aan te leveren. De uitvoerder mocht aan het uitblijven daarvan de consequentie verbinden dat er zonder deze informatie geen verdere rechtshulp werd verleend. De stelling van de consument dat haar detachering en het contract met de detacheerder zijn beëindigd door de negatieve informatie die haar ex-werkgever gaf, vindt geen steun in de door de consument aangeleverde informatie. Daarin is vermeld dat de werkgever waar zij was gedetacheerd, de samenwerking heeft beëindigd omdat de consument een positie wenste die hij haar niet wilde verschaffen.

Bovendien heeft de consument in haar e-mails van 20 en 21 maart 2024 aan de uitvoerder zelf verzocht om het dossier te sluiten. Het klachtonderdeel dat geen rechtshulp is geboden inzake het vermoeden van een schending van de vaststellingsovereenkomst is, gelet op al het voorgaande, ongegrond.

Communicatie in het Nederlands

3.5 De uitvoerder mocht op grond van de voorwaarden in het Nederlands corresponderen. Dat de uitvoerder soms wel in het Engels heeft gecommuniceerd, schept geen verplichting om dat te (blijven) doen. De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat de consument voldoende technische hulpmiddelen ter beschikking staan om Nederlandse teksten zelf eenvoudig en snel te vertalen. Dit klachtonderdeel van de consument is daarom ongegrond.

Stoppen van de verzekering

3.6 In de e-mail van 20 maart 2025 ter bevestiging van het gesprek met de consument van 20 maart 2025 is door de uitvoerder vermeld dat de verzekering op grond van artikel 14 lid 1 b van de voorwaarden stopt als de verzekeringnemer niet meer in Nederland woont. Als de consument uit het telefoongesprek met de uitvoerder heeft opgemaakt dat zij gedwongen werd om haar verzekering te beëindigen, vindt dat geen steun in de e-mail ter bevestiging van dat gesprek. Daaruit blijkt dat de uitvoerder informatie heeft verschaft over de dekking als de consument niet meer in Nederland woont. Het klachtonderdeel dat de uitvoerder dwang zou hebben uitgeoefend om de verzekering te beëindigen is daarom ongegrond.

Rechtshulp niet betaald vakantiegeld

3.7 De uitvoerder heeft betwist dat hij in 2024 een verzoek van de consument heeft ontvangen om de ex-werkgever aan te spreken op het niet betaalde vakantiegeld omdat haar advocaat dat destijds ondanks haar verzoek niet heeft gedaan. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat zij een dergelijk verzoek aan de uitvoerder heeft gedaan. De uitvoerder heeft in zijn brief van 26 mei 2025 aangegeven dat de consument een verzoek om rechtshulp om de advocaat op zijn tekortkoming aan te spreken alsnog kan melden bij de uitvoerder. Het klachtonderdeel over het geen gevolg geven aan rechtshulp inzake haar vordering tot betaling van vakantiegeld door haar ex-werkgever is ongegrond.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen van de artikelen 7 lid 2 en 17 lid 2 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels niet behandelbaar en deels ongegrond.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet en de verzekeringsvoorwaarden

Wet op het financieel toezicht

Deel 4 Gedragstoezicht financiële ondernemingen

Artikel 65

1.

2. Een rechtsbijstandverzekeraar die naast de branche Rechtsbijstand een andere branche uitoefent:

a. vertrouwt de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toe aan een juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en vermeldt dit schaderegelingkantoor in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking; of

b. neemt in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking de bepaling op dat de verzekerde, zodra hij uit hoofde van de verzekering recht heeft op rechtsbijstand, de behartiging van zijn belangen mag toevertrouwen aan een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige van zijn keuze.

3. Een rechtsbijstandverzekeraar vertrouwt werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling alleen toe aan een schaderegelingkantoor als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, en het tweede lid, onderdeel a, dat zijn bedrijfsvoering zodanig inricht dat de personeelsleden en de leden van het leidinggevende orgaan die zich bezighouden met de rechtsbijstandschaderegeling of met het geven van juridische adviezen met betrekking tot deze schaderegeling, niet tezelfdertijd dezelfde of soortgelijke werkzaamheden verrichten ten behoeve van een andere branche van een verzekeraar waarmee het schaderegelingkantoor financiële, commerciële of administratieve banden heeft.

Rechtsbijstandverzekering voor particulieren, polisvoorwaarden nr. RB 18

Artikel 2 Wat is verzekerd?

(...)

5. Wij verzekeren u alleen als u in Nederland woont.

6. Een juridisch probleem ontstaat door een gebeurtenis. *

(...)

*zie begrippen

Artikel 7 Verplichtingen bij een verzoek om rechtshulp

1. U moet een juridisch probleem zo snel mogelijk schriftelijk aan de Stichting melden. Als u dat niet doet, dan kunnen daardoor onnodige proceskosten of andere kosten voor rechtsbijstand ontstaan. Deze extra kosten moet u zelf betalen. Als u het probleem pas na drie jaar meldt, dan neemt de Stichting het probleem niet meer in behandeling.

2. U moet meewerken aan de behandeling van uw juridische probleem. U moet de Stichting zo snel mogelijk alle informatie en documenten geven. Als de Stichting dat aan u vraagt, dan moet u uw schade claimen in een strafzaak. Ook moet u meewerken om de kosten van de Stichting van de tegenpartij terug te krijgen.
3. Door uw juridische probleem te melden, geeft u de Stichting toestemming om als enige uw belangen bij dit probleem te behartigen. Als de Stichting daar om vraagt, dan moet u dit schriftelijk bevestigen. Als u de toestemming intrekt, dan kan de Stichting weigeren u verdere rechtshulp te geven. Als u zelf wilt overleggen met de tegenpartij, dan mag dat alleen als de Stichting dat goed vindt.
4. Als u zich niet houdt aan deze verplichtingen, dan kan de Stichting daar nadeel van hebben. Zij kan dan weigeren u nog verder rechtshulp te geven. Ook kan de Stichting extra kosten die zij heeft gemaakt van u terugvorderen.

Artikel 8 Afwikkeling van een verzoek om rechtshulp

1. (...)
2. In vier gevallen kan de Stichting een advocaat of een andere deskundige inschakelen.
   a. Er wordt een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd.
   b. De Stichting vindt dat een advocaat of een andere deskundige uw juridische probleem beter kan behandelen.
   c. U maakt gebruik van de geschillenregeling, zie artikel 9.
   d. Er is een belangenconflict, zie artikel 10

Artikel 13 Stoppen van de verzekering

1. De verzekering stopt in de volgende gevallen.
   a. (...)
   b. Op het moment dat de verzekeringnemer niet meer in Nederland woont.

Artikel 17 Nederlands recht, rechterlijke bevoegdheid en Nederlandse taal

1. Voor deze verzekering geldt het Nederlands recht en is de Nederlandse rechter bevoegd.
2. Wij communiceren in het Nederlands. Deze polisvoorwaarden zijn er ook alleen in het Nederlands.

Begrippen

Gebeurtenis
Een gebeurtenis is een voorval waardoor voor u een juridisch probleem ontstaat. Voorvallen die met elkaar verband houden, gelden als één gebeurtenis. Als datum voor deze gebeurtenis houden wij dan de datum van het eerste voorval aan.