Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1033

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven, J.J. Turkesteen, leden en mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	19 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een geschil met haar voormalig bewindvoerder. De uitvoerder heeft het verzoek afgewezen, omdat er tijdens het ontstaan van het geschil geen dekking was en de vordering is verjaard. De consument betwist het standpunt van de uitvoerder en stelt dat zij medisch gezien niet eerder in staat was het geschil bij de uitvoerder te melden, waardoor de verjaringstermijn pas later aanvangt. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de consument niet eerder in staat was het geschil bij de uitvoerder te melden. De vordering is verjaard en de klacht wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen 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 uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de aanvullende stukken van consument na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder was aanwezig: de heer [naam 1], advocaat.

1.3 De consument en de uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument was tot 1 oktober 2019 meeverzekerd op de rechtsbijstandverzekering die haar (ex-)partner had afgesloten bij de verzekeraar. Vanaf 5 oktober 2019 heeft de consument zelf een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar. Op dat moment had zij alleen de modules “Basis” en “Werk en inkomen” verzekerd. Op 14 maart 2023 heeft de consument hier de module “Consument en wonen” aan toegevoegd.

2.2 Voor beide rechtsbijstandverzekeringen geldt dat de verzekeraar de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan de uitvoerder en dat de voorwaarden LEX-RV-57-191 (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak weergegeven.

2.3 Tussen de consument en haar voormalig bewindvoerder is een geschil ontstaan over de wijze waarop de bewindvoerder zich vanaf 2017 – voorafgaand aan het bewind – ten opzichte van de consument heeft gedragen en over de wijze waarop zij het bewind vanaf februari 2020 tot januari 2024 heeft uitgevoerd en afgesloten.

2.4 De consument heeft de uitvoerder begin januari 2024 verzocht haar bijstand te verlenen in dit geschil. De uitvoerder heeft de consument op 16 januari 2024 laten weten geen rechtsbijstand te zullen verlenen, omdat er geen sprake was van dekking op de polis van de consument.

2.5 De consument is het hier niet mee eens en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de consument alsnog dekking verleent onder haar verzekering. Als de uitvoerder hier niet toe overgaat vordert zij een vergoeding van haar schade door de uitvoerder voor een bedrag van € 50.000,00.

2.7 De uitvoerder is voor de start van het geschil onterecht uitgegaan van de start van het bewind, namelijk februari 2020, maar het geschil met de bewindvoerder is al in 2017 ontstaan. Het valt daarmee dus onder de oude polis van de (ex)-partner waarbij de module “Consument en wonen” wel was meeverzekerd. Het geschil is onder die polis wel gedekt.

2.8 In 2017 is de consument ziek geworden met zowel geestelijke- als lichamelijke letselschade als gevolg. De medicatie die hierbij is ingezet heeft geleid tot een medicijn-dementie, waar de bewindvoerder tijdens het bewind misbruik van heeft gemaakt. Vanwege foutieve medicatie en haar verdere medische toestand is het niet eerder mogelijk geweest deze misstanden bij de uitvoerder te melden. Pas in mei 2024 is er sprake van geestelijk herstel.

In de periode kort hiervoor is het daarom pas mogelijk geweest het geschil alsnog bij de uitvoerder te melden. Van verjaring is geen sprake, omdat de medische situatie ervoor gezorgd heeft dat de verjaringstermijn pas aanvangt op het moment van herstel.

Het verweer

2.9 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 moet de vraag beantwoorden of de consument voor het gemelde geschil aanspraak kan maken op rechtsbijstand. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hierna toe.

Juridisch kader

3.2 De vraag of het rechtshulpverzoek van de consument onder de dekking van de verzekering valt, dient te worden beantwoord aan de hand van de verzekeringsovereenkomst en de verzekeringsvoorwaarden. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Partijen zijn daaraan in beginsel gebonden.

3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1] Omdat over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[2] Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, omdat uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.

De vordering is verjaard

3.4 Met betrekking tot de aanvang van het geschil tussen de consument en haar bewindvoerder heeft de uitvoerder in beginsel de start van het bewind aangehouden. Op dat moment was de consument niet verzekerd voor de module “Consument en wonen”, waardoor de dekking door de verzekeraar is afgewezen.

---

[1] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, rechtsoverweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, rechtsoverweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, rechtsoverweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De consument stelt dat het geschil al ver voor de start van het bewind is ontstaan, namelijk in 2017 toen zij voor het eerst in contact kwam met haar latere bewindvoerder. Op dat moment was zij nog verzekerd op de polis van haar ex-man, waarbij de module "Consument en wonen" wel in de verzekering was meegenomen.

3.5 De commissie gaat er op basis van de verklaringen van de consument vanuit dat het geschil met haar bewindvoerder al in 2017 is ontstaan. In dat geval stelt de uitvoerder dat er sprake is van verjaring op grond van artikel 7:942 BW en dat de consument het geschil eerder had moeten melden.

3.6 Op grond van artikel 7:942 lid 1 BW verjaart een rechtsvordering tegen een verzekeraar tot het doen van een uitkering door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden. Deze verjaringstermijn van drie jaren vangt aan zodra aan twee cumulatieve vereisten is voldaan: 1) er moet sprake zijn van een opeisbare vordering en 2) de consument moet met de opeisbaarheid van de vordering bekend zijn. De bewijslast dat sprake is van verjaring ligt bij de verzekeraar.

3.7 Wat betreft het vereiste 'opeisbare vordering' overweegt de commissie dat eerst wanneer de behoefte aan rechtsbijstand voor een verzekerde duidelijk is geworden, sprake is van een opeisbare vordering onder de rechtsbijstandverzekering.[3]

3.8 Voor de toepassing van het bekendheidsvereiste van art. 7:942 lid 1 BW kan aansluiting worden gezocht bij de rechtspraak van de Hoge Raad over de verjaringstermijn van artikel 3:310 lid 1 BW, waarin is bepaald dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade dan wel het enkele vermoeden welke persoon voor de schade aansprakelijk is, niet volstaat. De verjaringstermijn van art. 3:310 lid 1 BW begint pas te lopen op de dag na die waarop de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen.[4]

3.9 De consument stelt zich op het standpunt dat de verjaringstermijn in dit specifieke geval later aanvangt, omdat zij medisch gezien niet in staat is geweest het geschil eerder te melden. Zodra het voor haar medisch gezien weer mogelijk was het geschil te melden, heeft zij dit direct gedaan.

[3] Zie GC Kifid nr. 2024-0668.
[4] Zie onder meer Hoge Raad 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603, overweging 3.3.2.

3.10 De commissie begrijpt dat de situatie van de consument in de periode vanaf 2017 erg moeilijk voor haar is geweest. Dit neemt echter niet weg dat de commissie niet uit de medische stukken die de consument heeft overgelegd heeft kunnen concluderen dat de consument gedurende de gehele periode vanaf 2017 medisch gezien niet eerder in staat is geweest het geschil met haar bewindvoerder aan de uitvoerder te melden. Uit de stukken blijkt dat zij tussentijds wel melding van het geschil heeft gemaakt bij zowel haar huisarts als andere medische dienstverleners. De commissie maakt hieruit op dat zij daardoor ook in staat moet zijn geweest het geschil eerder dan pas in januari 2024 bij de uitvoerder te melden en wijst de vordering van de consument af.

Conclusie

3.11 De commissie oordeelt dat de consument het geschil met haar bewindvoerder eerder bij de uitvoerder had moeten melden. De vordering van de consument is daarom verjaard en de consument kan geen aanspraak meer maken op rechtsbijstand.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Artikel 7:942 BW

1. Een rechtsvordering tegen de verzekeraar tot het doen van een uitkering verjaart door verloop van drie jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de tot uitkering gerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden.

2. De verjaring wordt gestuit door een schriftelijke mededeling, waarbij op uitkering aanspraak wordt gemaakt. Een nieuwe verjaringstermijn van drie jaren begint te lopen met de aanvang van de dag, volgende op die waarop de verzekeraar hetzij de aanspraak erkent, hetzij ondubbelzinnig heeft medegedeeld de aanspraak af te wijzen.

3. Bij verzekering tegen aansprakelijkheid wordt de verjaring in afwijking van lid 2, eerste zin, gestuit door iedere onderhandeling tussen de verzekeraar en de tot uitkering gerechtigde of de benadeelde. In dat geval begint een nieuwe verjaringstermijn van drie jaren te lopen met de aanvang van de dag, volgende op die waarop de verzekeraar hetzij de aanspraak erkent, hetzij ondubbelzinnig aan degene met wie hij onderhandelt en, indien deze een ander is, aan de tot uitkering gerechtigde heeft medegedeeld dat hij de onderhandelingen afbreekt.

Voorwaarden LEX-RV-57-191

3. Vanaf welk moment geldt de dekking Consument en Wonen?
Na een wachttijd van 3 maanden vanaf de ingangsdatum van de dekking.
Zijn er meer oorzaken wardoor het geschil ontstaat?
Dan moet de 1e oorzaak na de wachttijg van de dekking zijn.

6. Wanneer is rechtsbijstand niet verzekerd?
Als het geschil ontstaat voor de ingangsdatum van de dekking Consument en wonen.
Of als de verzekerde toen kon vermoeden dat het geschil zou ontstaan.
Zijn er meer oorzaken waardoor het geschil onstaat?
Dan moet de eerste oorzaak na de ingangsdatum van de dekking Consument en wonen zijn ontstaan.