Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0875

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	4 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Een beslissing over de behandelbaarheid en een bindend advies
Uitkomst	Behandelbaar en vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement Geschillencommissie Kifid en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt erover dat de uitvoerder ten onrechte geen rechtshulp verleent voor het door hem namens zijn ex-partner bij DUO ingediende verzoek tot kwijtschelding van haar studieschuld. Hij vordert van de uitvoerder vergoeding van het bedrag van de studieschuld van zijn ex-partner. De commissie oordeelt dat de klacht gaat over een door de consument afgenomen financiële dienst en daarom behandelbaar is. Het moment waarop het conflict is ontstaan is bepalend voor de vraag of de ex-partner als verzekerde aanspraak heeft op rechtshulp van de uitvoerder. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat zij op dat moment bij hem in huis woonde. Daarom is niet komen vast te staan dat er aanspraak is op rechtshulp. De commissie wijst de vordering af.

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 uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 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.

1.3 Partijen 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 heeft meerdere rechtsbijstandverzekeringen gehad bij de verzekeraar. De looptijden van deze verzekeringen waren onder meer: vanaf 16 maart 2023 tot 26 mei 2023, vanaf 26 mei 2023 tot 21 juni 2023 en vanaf 17 augustus 2023 tot 1 januari 2024. Op het polisblad van de laatstgenoemde verzekering is bij gezinssamenstelling vermeld: gezin/samenwonend. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand overgedragen aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering die gold van 17 augustus 2023 tot 1 januari 2024 (hierna: de verzekering) zijn de voorwaarden RE2311 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 22 maart 2006 heeft de echtgenote van de consument het diploma behaald van de door haar gevolgde opleiding.

2.3 Op 29 november 2006 is door de rechtbank de ontbinding uitgesproken van het huwelijk van de consument en zijn echtgenote, hierna: ex-partner.

2.4 Op 19 mei 2023 heeft de consument een verzoek ingediend bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) tot kwijtschelding van de studieschuld van zijn ex-partner van € 5.499,43 exclusief rente.

2.5 Op 22 augustus 2023 heeft de consument DUO in gebreke gesteld vanwege het uitblijven van een beslissing op het kwijtscheldingsverzoek.

2.6 Op 21 november 2023 heeft DUO een besluit genomen over de ingebrekestelling maar niet over het verzoek tot kwijtschelding.

2.7 Per brief van 4 september 2024 heeft de consument aan de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in het conflict met DUO over de kwijtschelding van de studieschuld van zijn ex-partner.

2.8 Per e-mail van 17 september 2024 heeft de uitvoerder aan de consument geschreven dat er geen dekking is voor zijn rechtshulpverzoek omdat dit te laat is ingediend. Dit heeft de uitvoerder gebaseerd op de van de verzekeraar verkregen informatie dat de verzekering op 26 mei 2023 is beëindigd. De uitvoerder heeft daarom een beroep gedaan op de bepaling in de voorwaarden (zie bijlage) waarin staat dat het recht op rechtsbijstand vervalt als de verzekering is gestopt tenzij het conflict is ontstaan voor de einddatum en is aangemeld bij de uitvoerder binnen één jaar nadat het conflict is ontstaan. De uitvoerder heeft in deze mail tot slot nog wel advies gegeven aan de consument over zijn rechtshulpverzoek.

2.9 De uitvoerder heeft navraag gedaan bij de verzekeraar naar aanleiding van het door de consument bij zijn klacht bij Kifid gevoegde polisblad en vernomen dat de consument nog andere rechtsbijstandverzekeringen had lopen na 23 mei 2023, waardoor duidelijk werd dat het conflict wel is ontstaan voor de beëindiging van de rechtsbijstandverzekering en gemeld is binnen één jaar nadat het conflict is ontstaan.

De klacht en de vordering

2.10 De consument klaagt erover dat de uitvoerder ten onrechte geen rechtshulp verleent voor het door hem namens zijn ex-partner bij DUO ingediende verzoek tot kwijtschelding van haar studieschuld. Zijn ex-partner heeft hem gemachtigd om haar belangen bij DUO te behartigen. In een soortgelijk verzoek dat betrekking had op zijn dochter is zijn klacht over het niet in behandeling nemen van zijn rechtshulpverzoek door de uitvoerder gegrond verklaard en is zijn zaak alsnog in behandeling genomen. Volgens de consument heeft hij per brief van 17 september 2024 een klacht ingediend over de afwijzing van de dekking per e-mail van dezelfde datum, waarop de uitvoerder niet heeft gereageerd. Na het uitblijven van de reactie van de uitvoerder heeft de consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

2.11 De consument vordert van de uitvoerder vergoeding van het bedrag van de studieschuld van zijn ex-partner van € 7.776,75 inclusief rente tot 1 april 2025 te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 april 2025.

Het verweer

2.12 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 uitvoerder heeft zich in de eerste plaats op het standpunt gesteld dat de klacht niet behandelbaar is als de ex-partner geen verzekerde is onder de verzekering. De commissie ziet zich daarom eerst gesteld voor de vraag of de klacht behandelbaar. Zo ja, dan moet zij de vragen beantwoorden of de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en of de consument daardoor schade heeft geleden. De commissie is van oordeel dat de klacht behandelbaar is, maar ongegrond. Zij licht dat hierna toe.

Behandelbaarheid van de klacht

3.2 De consument is de verzekeringnemer en een verzekerde van de rechtsbijstandverzekering. Hij is daarmee een afnemer van de financiële dienst als bedoeld in vraag 1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid (zie bijlage) waarover hij als consument bij Kifid een klacht kan indienden.

De vraag of de ex-partner in dit geval aanspraak heeft op rechtshulp onder de door de consument afgesloten verzekering, is een vraag over de omvang van de dekking, waarover de commissie een inhoudelijk oordeel mag geven. De klacht is daarom behandelbaar.

Heeft de ex-partner van de consument aanspraak op rechtshulp?

3.3 In de voorwaarden staan onder het kopje “Wie is verzekerd?” onder meer (zie bijlage) genoemd:

> *“alle personen die bij u in huis wonen, bijvoorbeeld uw partner en kinderen, maar ook ouders, schoonouders of au pairs die bij u wonen.”*

3.4 Voor de beoordeling van de dekking is niet relevant dat de consument gemachtigde is van zijn ex-partner. Het gaat erom of zij zelf aanspraak heeft op rechtshulp onder de verzekering. Het is daarbij ook niet relevant dat zij haar studie heeft gevolgd en/of het examen heeft behaald. Het moment waarop het conflict is ontstaan is bepalend voor de vraag of zij als verzekerde aanspraak heeft op rechtshulp van de uitvoerder. Het conflict is ontstaan op 22 augustus 2023 toen de consument DUO namens zijn ex-partner in gebreke stelde vanwege het uitblijven van een reactie op het verzoek om kwijtschelding van de studieschuld. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat zijn ex-partner ten tijde van het ontstaan van het conflict bij hem in huis woonde. Daarom is niet komen vast te staan dat er aanspraak is op rechtshulp voor het conflict van de ex-partner van de consument met DUO.

3.5 Uit het voorgaande volgt dat de ex-partner van de consument geen aanspraak had op rechtshulp bij haar kwijtscheldingsverzoek en dat de uitvoerder niet toerekenbaar tekort is geschoten door geen (verdere) rechtshulp te verlenen. Bovendien heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat zijn ex-partner met succes aanspraak kon maken op kwijtschelding van haar studieschuld en dat dit door toedoen van de uitvoerder verloren is gegaan.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is het beding van belang over wie er verzekerd is bij de verzekering voor gezin/samenwonend (zie bijlage). Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.7 De klacht van de consument is behandelbaar, maar ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement van de Geschillencommissie Kifid en uit de verzekeringsvoorwaarden

Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

    1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen.

OHRA Rechtsbijstandverzekering- voorwaarden RE2311

Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering?
(...)
Wie is verzekerd?
(...)
Gezin/samenwonend
Bij de verzekering voor gezin/samenwonend zijn verzekerd:

1. uzelf, als de persoon die de verzekering heeft afgesloten
2. alle personen die bij u in huis wonen, bijvoorbeeld uw partner, kinderen, maar ook ouders, schoonouders of au pairs die bij u wonen;
3. uw kinderen en pleeg- of stiefkinderen die niet bij u in huis wonen, maar wel een dagstudie volgen of in een verpleeginrichting verblijven. Zij zijn niet (meer) verzekerd, als zij getrouwd zijn of een geregistreerd partnerschap hebben.
4. uw minderjarige kleinkinderen die niet bij u in huis wonen. Maar alleen zolang zij aan u zijn toevertrouwd.
5. uw nabestaanden voor wie u een erkende zorg- of onderhoudsplicht heeft. Zij krijgen dan rechtsbijstand als uw overlijden te maken heeft met een gebeurtenis die via deze verzekering verzekerd is. De juridische hulp heeft betrekking op het vorderen van een voorziening in de kosten van levensonderhoud.
6. Heeft u de dekking Verkeer verzekerd? Dan zijn ook meeverzekerd de bestuurder en de inzittenden die met uw toestemming in uw motorrijtuig of vaartuig (mee)reizen.

Wat gebeurt er als u DAS om rechtsbijstand vraagt?
Stap 1 Wat doet DAS als u om rechtsbijstand vraagt?
(...)

4. Heeft u een conflict omdat er schade is toegebracht? Dan moet dit gebeurd zijn tijdens de looptijd van deze verzekering.

Heeft u om een andere reden een conflict? Dan moeten de feiten die hebben geleid tot dit conflict, hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering. U mag deze feiten niet al hebben kunnen verwachten, toen u de verzekering afsloot.

(...)

Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?

(...)

Wanneer vervallen uw rechten?

(...)

Als de verzekering is gestopt, kunt u hieraan geen rechten meer ontlenen. Dit geldt niet als het conflict:

• is ontstaan vóór de einddatum van de verzekering; en

• is aangemeld bij DAS binnen één jaar nadat het conflict is ontstaan.