# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0364

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 16 april 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. InShared, gevestigd te Apeldoorn, 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 voorwaarden<br>Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vordert terugbetaling van de aan de verzekeraar betaalde premie, een bedrag van € 325,-, dan wel een passende compensatie omdat hij zich misleid voelt. De commissie vindt niet dat de consument is misleid. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument 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 en de klachtbrief van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar en 4) de aanvullende stukken van de verzekeraar.

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. De kern

*2.1* De consument heeft op 27 januari 2025 een rechtsbijstandsverzekering afgesloten bij de verzekeraar. Op 13 mei 2025 heeft de consument een verzoek gedaan om juridische bijstand voor een herziening van de omgangsregeling, het gezag en de alimentatie met betrekking tot zijn kinderen. Bij e-mail van 13 mei 2025 is het verzoek van de consument afgewezen. In deze afwijzing is opgenomen dat het conflict niet is gedekt onder het onderdeel Familie & Vermogen van de rechtsbijstandsverzekering en dat de consument dit kan nalezen in artikel 5.5 *'Bij welke conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd binnen de module Familie & Vermogen?'.*

2.2 In artikel 5.5 van de voorwaarden staat onder meer dat conflicten die te maken hebben met alimentatie, ouderlijk gezag of omgangsregelingen niet verzekerd zijn.

2.3 In september 2025 heeft de consument wederom een verzoek gedaan om juridische bijstand voor een herziening van de omgangsregeling en de alimentatieberekening. Dit verzoek is eveneens afgewezen. De verzekeraar heeft bij deze tweede afwijzing verwezen naar artikel 5.1 respectievelijk 5.2 en 5.3 van de voorwaarden.

2.4 De consument klaagt erover dat de eerste afwijzing in mei 2025 onduidelijk, verwarrend en onvolledig voor hem was. Hij stelt dat hij daardoor de rechtsbijstandverzekering heeft voortgezet in de overtuiging dat hij wel rechtshulp zou krijgen als het daadwerkelijk tot een herziening zou komen. Volgens de consument is de tweede afwijzing in september 2025 duidelijker, met een expliciete verwijzing naar de voorwaarden.

2.5 De consument voelt zich misleid en vordert terugbetaling van de aan de verzekeraar betaalde premie, een bedrag van € 325,-, dan wel een passende compensatie. De commissie vindt niet dat de consument is misleid. De consument krijgt dus ongelijk.

## 3. De beoordeling

3.1 De consument verwijt de verzekeraar dat zijn melding in mei 2025 direct is afgewezen zonder uitleg waarom of hoe dit zijn situatie zou raken. De verzekeraar bevestigt in zijn verweer dat de melding in mei 2025 direct is afgewezen en voert aan dat daarbij is verwezen naar de voorwaarden.

3.2 De commissie stelt vast dat de verzekeraar de dekking heeft afgewezen met een algemene verwijzing naar artikel 5.5 van de voorwaarden. Dat er geen dekking was, was daarmee voldoende duidelijk. Onduidelijk was waarom de dekking op grond van dit artikel is afgewezen. De consument moest hiervoor de polisvoorwaarden raadplegen en zelf beoordelen op welke uitsluiting de verzekeraar een beroep deed. In artikel 5.5 van de voorwaarden zijn 12 uitsluitingen opgenomen. Onder opsommingsteken 11 is opgenomen dat conflicten die te maken hebben met alimentatie, ouderlijk gezag of omgangsregelingen niet verzekerd zijn.

3.3 De commissie oordeelt dat de verzekeraar de consument meer had kunnen meenemen in de reden van de afwijzing. Het was voor de verzekeraar een kleine moeite om in de afwijzing mee te nemen dat op grond van artikel 5.5 van de voorwaarden een conflict dat te maken heeft met alimentatie, ouderlijk gezag of een omgangsregeling niet gedekt is.

3.4 Het voorgaande maakt echter niet dat sprake is geweest van misleiding en/of de consument mocht begrijpen dat er in de toekomst dekking zou zijn voor een conflict dat te maken heeft met alimentatie of een omgangsregeling. De voorwaarden zijn op dit punt voldoende duidelijk en de consument had dit kunnen nalezen. Ook had hij de verzekeraar om een nadere toelichting kunnen vragen. Dit heeft hij niet gedaan.

3.5 De consument voert verder aan dat gelet op de omstandigheden van deze zaak het beroep op de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1] De commissie ziet hiervoor geen aanleiding. De verzekeraar is in beginsel vrij om met de dekkingsomschrijving de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Afwijking van dit uitgangspunt is een uitzondering en alleen aan de orde in bijzondere omstandigheden.[2] Van dergelijke bijzondere omstandigheden is geen sprake.

3.6 De conclusie is dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van de consument wordt 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/ . 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

[1] Artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek.
[2] HR 6 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1736, overweging 3.1.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

**DE BIJZONDERE VOORWAARDEN RECHTSBIJSTANDVERZEKERING VAN INSHARED 26 FEBRUARI 2024**

**5.1 Waar geldt de dekking voor de dekking Familie & Vermogen?**
**Familie**
In alle landen van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Zwitserland en Noorwegen.
- Alleen als de gebeurtenis waardoor het conflict ontstond in 1 van deze landen plaatsvond
- En het conflict valt onder het recht van 1 van deze landen
- En de rechter van datzelfde land is bevoegd.

(...)

**5.2 Vanaf welk moment geldt de dekking Familie & Vermogen?**
Na een Wachttijd van 3 maanden vanaf de ingangsdatum van de dekking. Zijn er meer oorzaken waardoor het conflict ontstaat? Dan moet de 1e oorzaak na de Wachttijd van de dekking zijn. Er geldt nooit een Wachttijd bij een conflict over een overeenkomst als deze overeenkomst tijdens de dekking is gesloten. Ook geldt nooit een Wachttijd als de dekking aansluit op een eerdere rechtsbijstandverzekering en het conflict verzekerd zou zijn onder die bestaande verzekering.

Bij echtscheidingsmediation geldt een Wachttijd van drie jaar nadat u de dekking Familie & Vermogen heeft afgesloten.

**5.3 In welke situaties zijn conflicten verzekerd bij Familie?**
In de volgende situaties zijn conflicten verzekerd:
(...)
• U wilt gebruik maken van (echtscheidings)mediation. U heeft recht op mediation bij een echtscheiding of het verbreken van een samenlevingsovereenkomst. Maar alleen als u minimaal 1 jaar een samenlevingsovereenkomst met elkaar heeft en de Wachttijd van 3 jaar is verstreken. Een mediator is een bemiddelaar die in overleg gaat met u en uw partner. U krijgt geen andere hulp dan deze mediation bij een conflict over een scheiding. U krijgt ook geen hulp voor een conflict over alimentatie of als we voor hetzelfde huwelijk of partnerschap al eerder mediation hebben gegeven.
(...)

**5.5. Bij welke conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd binnen de dekking Familie & Vermogen?**
Bij de volgende conflicten is rechtsbijstand niet verzekerd:

• Conflicten die te maken hebben met uw woning. Ook de grond en bijgebouwen die daarbij horen

• Conflicten die te maken hebben met de WOZ-waarde van uw woning of een ander gebouw van u
• Conflicten die te maken hebben met het indienen van een bezwaarschrift bij conflicten die te maken hebben met belastingen, belastingrecht of toeslagen
• Conflicten die te maken hebben met een schuld of vordering die u heeft overgenomen. Bijvoorbeeld door een erfenis of een schuldvernieuwing
• Conflicten die te maken hebben met zaken die u of een verzekerde verhuurt
• Conflicten die te maken hebben met verkeersovertredingen en verkeersmisdrijven
• Conflicten die te maken hebben met vreemdelingenrecht
• Conflicten die te maken hebben met een kansspel. Bijvoorbeeld een loterij of pokeren
• Conflicten die te maken hebben met het uitlenen van geld door de verzekerde aan anderen
• Conflicten die te maken hebben met scheiden of uit elkaar gaan of die te maken hebben met een samenlevingscontract of een geregistreerd partnerschap. Behalve voor (echtscheidings)mediation, daarvoor is er wel dekking binnen Familie & Vermogen
• Conflicten die te maken hebben met alimentatie, ouderlijk gezag of omgangsregelingen
• Conflicten die te maken hebben met de verdeling van vermogen. Bijvoorbeeld bij een scheiding of het uit elkaar gaan of de verdeling van geld, spullen of pensioen.

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

**Boek 6 Burgerlijk Wetboek**

Artikel 248
(...)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.