

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0774

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	7 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, gevestigd te Assen, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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; 6) de aanvullende reactie van de consument en 7) de reactie daarop van de uitvoerder.
- 1.2 Partijen zijn in eerste instantie na dupliek opgeroepen voor een hoorzitting. De hoorzitting kon door persoonlijke omstandigheden van de consument niet doorgaan. De commissie heeft besloten partijen de mogelijkheid te bieden in een extra schriftelijke ronde hun standpunten naar voren te brengen en af te zien van een mondelinge behandeling. 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

De consument heeft de uitvoerder om rechtshulp verzocht in een geschil met de gemeente over de vernietiging van het jeugdhulpdossier van haar dochter. De uitvoerder heeft hiervoor dekking verleend en de behandeling van de zaak aan een externe advocaat uitbesteed. Na de opzegging van de verzekering door de consument, omdat zij niet meer in Nederland woont, heeft zij de uitvoerder verzocht rechtsbijstand te verlenen bij het vorderen van dwangsommen tegen de gemeente. De uitvoerder heeft hiervoor dekking verleend. Vervolgens heeft de consument de uitvoerder voor de derde keer om rechtshulp verzocht tegen de gemeente. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen.

De consument vordert dat de uitvoerder alsnog rechtsbijstand verleent en de zaak aan een externe advocaat uitbesteedt. Verder vordert de consument dat de uitvoerder het kostenmaximum van € 50.000,- toepast en zijn excuses aanbiedt. De consument vordert van de uitvoerder een schadevergoeding van € 50.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente. De commissie wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

Het conflict is gemeld na de beëindiging van de verzekering

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand voor het op 27 augustus 2025 gemelde geschil mocht afwijzen omdat de consument het conflict heeft gemeld na de beëindiging van de verzekering. In artikel 6.1 van de verzekeringsvoorwaarden¹ staat namelijk dat de verzekering geen dekking biedt als een conflict wordt gemeld nadat de verzekering is gestopt. Vast staat dat de rechtsbijstandverzekering van de consument op 9 december 2024 op verzoek van de consument is beëindigd.

Samenhang van de conflicten leidt niet tot een ander oordeel

- 3.2 De consument stelt dat de beëindiging van de verzekering ertoe leidt dat nieuwe, op zichzelf staande conflicten na de datum van beëindiging niet meer verzekerd zijn. Het gaat in dit geval volgens de consument niet om een nieuw conflict maar om de inhoudelijke afronding van een al verzekerd conflict. In de verzekeringsvoorwaarden staat dat in geval sprake is van samenhangende gebeurtenissen of conflicten deze worden gezien als één geheel. De uitvoerder betwist het standpunt van de consument en stelt dat per conflict wordt beoordeeld of een conflict onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt. Dat er samenhang is tussen de conflicten, betekent volgens de uitvoerder niet dat het steeds om hetzelfde conflict gaat. De commissie deelt het standpunt van de uitvoerder.
- 3.3 De consument heeft de gemeente in mei 2024 verzocht het jeugdhulpdossier van haar dochter te vernietigen. Omdat de gemeente weigerde, heeft de consument de uitvoerder op 29 november 2024 verzocht haar rechtsbijstand te verlenen in het conflict met de gemeente. De uitvoerder heeft het verzoek afgewezen omdat de consument sinds 4 februari 2024 niet meer in Nederland woont. Als reactie op het verzoek van de consument om het standpunt in heroverweging te nemen, heeft de uitvoerder de consument op 9 december 2024 meegedeeld dat hij de zaak uit coulance in behandeling zou nemen. De uitvoerder heeft dit standpunt na het bezwaar van de consument hiertegen herzien.

¹ De tekst van het artikel is in de bijlage opgenomen.

Hij heeft de consument meegedeeld dat hij de consument had moeten uitleggen welke gevolgen het verblijf in het buitenland voor de dekking van de verzekering heeft. Omdat dat niet is gebeurd, wordt de rechtshulp niet op basis van coulance verleend maar volgens de geldende verzekeringsvoorwaarden.

- 3.4 Nadat de verzekering was beëindigd, heeft de consument de uitvoerder om hulp gevraagd bij het vorderen van dwangsommen omdat de gemeente het dossier niet had vernietigd. De uitvoerder heeft voor dit conflict dekking verleend omdat de uitvoerder al een toezegging had gedaan en het conflict nauw samenhangt met het eerder gemelde conflict over het vernietigen van het jeugdhulpdossier.
- 3.5 Op 27 augustus 2025 heeft de consument voor een derde keer om rechtshulp verzocht in het conflict met de gemeente. De consument wenst rechtshulp te verkrijgen voor onder meer het corrigeren of verwijderen van onjuiste en schadelijke gegevens in het jeugdhulpdossier, het intrekken of rectificeren van meldingen aan centrale autoriteiten en het voorkomen dat deze gegevens in binnen- of buitenland de consument in de toekomst belemmeren bij toegang tot voorzieningen of instanties.
- 3.6 De consument stelt dat in de van toepassing zijnde voorwaarden staat dat samenhangende conflicten als één geheel worden beschouwd maar laat na dit te onderbouwen. Het is de commissie niet duidelijk welk(e) artikel(en) volgens de consument relevant zijn voor de onderbouwing van haar standpunt. De consument verwijst alleen naar de omschrijving van het begrip 'Gebeurtenis' in de voorwaarden. Volgens deze omschrijving kan een gebeurtenis tot meerdere conflicten leiden en wordt een reeks gebeurtenissen of conflicten die met elkaar samenhangen als één gebeurtenis gezien. Uit artikel 6.1 van de voorwaarden kan niet worden afgeleid dat – als al sprake is van samenhang – ook conflicten die na de beëindiging van de verzekering worden gemeld onder de dekking vallen.
- 3.7 De commissie is overigens van oordeel dat de uitvoerder zelf voor verwarring heeft gezorgd door het conflict met de gemeente over het vorderen van dwangsommen mede op grond van samenhang in behandeling te nemen. Dit kan er echter niet toe leiden dat de uitvoerder op grond hiervan gehouden is ook voor het op 27 augustus 2025 gemelde conflict dekking te verlenen.

Het kostenmaximum van € 12.500,- is van toepassing

- 3.8 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder voor de in behandeling genomen conflicten met de gemeente terecht een kostenmaximum van € 12.500,- hanteert, omdat bijstand door een advocaat in een administratieve procedure niet verplicht is. In de verzekeringsvoorwaarden staat dat de verzekerde kosten van rechtsbijstand worden vergoed tot het verzekerde bedrag dat op de polis staat. Op het polisblad van de consument staat dat voor de behandeling door een advocaat een kostenmaximum van € 50.000,- van toepassing is als dit wettelijk verplicht is.

Als bijstand door een advocaat niet wettelijk verplicht is, zoals in het onderhavige geval, geldt een kostenmaximum van € 12.500,-. Anders dan de consument stelt, leidt de complexiteit van de zaak niet tot een afwijking hiervan.

Geen sprake van het uitoefenen van druk

- 3.9 De consument vindt dat de uitvoerder haar onder druk heeft gezet door te dreigen verdere rechtshulp te staken als de consument een klacht zou indienen bij Kifid. De commissie is van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat de uitvoerder op dit punt richting de consument is tekortgeschoten. In de door de consument genoemde e-mail van 13 februari 2025 heeft de uitvoerder de consument voorzien van advies in het onderliggende geschil met de gemeente. Daarnaast heeft de uitvoerder de consument meegedeeld dat als de consument naar Kifid zou gaan dat dan de coulancebehandeling van haar dossier zou stoppen. De uitvoerder heeft uitgelegd dat in geval van een klachtprocedure de uitoefening van rechtsbijstand wordt geschorst in afwachting van de uitkomst. De commissie volgt het standpunt van de uitvoerder dat de beslissing om rechtsbijstand tijdelijk te staken niet ongebruikelijk is. De commissie acht op dit punt van belang dat de uitvoerder later het conflict met de gemeente op basis van volledige dekking in behandeling heeft genomen.

Geen recht op schadevergoeding en excuses

- 3.10 De commissie oordeelt dat er geen sprake is van een fout van de uitvoerder op grond waarvan de consument recht heeft op schadevergoeding. De uitvoerder is ook niet gehouden de consument zijn excuses aan te bieden.

Conclusie

- 3.11 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand mocht afwijzen. De klacht van de consument is ongegrond. Wat partijen verder hebben aangevoerd kan niet tot een ander oordeel leiden en zal daarom onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 van de geschillencommissie 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 de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 3

6. Wat is niet verzekerd?

6.1 Welke situaties zijn niet verzekerd?

De volgende situaties zijn niet verzekerd:

* u meldt een conflict nadat de verzekering is gestopt;

Wat bedoelen we met?

Gebeurtenis

Een gebeurtenis is iets dat gebeurt en zorgt voor een of meer conflicten. Een reeks gebeurtenissen of een reeks van conflicten die met elkaar samenhangen of met elkaar te maken hebben, of een reeks gebeurtenissen of reeks conflicten met dezelfde oorzaak of aanleiding, zien wij als één gebeurtenis.