

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0957

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	21 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, 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	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

1. Procedure

- 1.1 De handelend 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.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 juli 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw [naam 1]. Namens de uitvoerder waren aanwezig de heer mr. D.R. Oostwouder, advocaat, en de heer mr. [naam 2], Legal Counsel.
- 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 rechtsbijstand gevraagd in een conflict met zijn ex-partner over de omgangsregeling met zijn kinderen. De uitvoerder heeft dekking geweigerd omdat het conflict te maken heeft met een echtscheiding dat van dekking is uitgesloten. Ook heeft de consument niet aangetoond dat hij bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering niet wist of behoorde te weten dat hij juridische hulp nodig zou hebben. De consument is het hiermee niet eens. Het gaat om een conflict over de verhouding tussen hem en zijn kinderen en dat is gedekt. Ook is het conflict pas ontstaan na de echtscheiding en tijdens de looptijd van de rechtsbijstandverzekering. De consument vordert onder andere een verklaring dat de uitvoerder rechtsbijstand ten onrechte heeft geweigerd en uitvoering van de geschillenregeling. De commissie oordeelt dat de uitvoerder ten onrechte dekking heeft geweigerd voor het conflict over de omgangsregeling, maar de consument kan geen beroep doen op de geschillenregeling.

3. De beoordeling

Uit het dekkingsoverzicht volgt dat het conflict van de consument over de omgangsregeling met zijn kinderen gedekt is

3.1 In het dekkingsoverzicht behorende bij de set verzekeringsvoorwaarden met kenmerk: VP RB 2020-01 is het volgende opgenomen:

Basisdekking Consument en Wonen					
Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	Waar bent u verzekerd?	Kosten maximum	Minimaal belang
Personen-recht & ouderschap	Die te maken hebben met u als individu en de verhouding tussen u en uw kinderen (of adoptie-, stief- of pleegkinderen). Bijvoorbeeld conflicten over: - uw naam - het erkennen van kinderen - betaling van alimentatie voor uw kinderen - onder curatele stellen en bewindvoering <i>Let op: wilt u zelf de door u te betalen of ontvangen kinderalimentatie wijzigen of stopzetten? Dan krijgt u alleen juridische hulp als deze verzekering minimaal drie jaar geleden is afgesloten.</i>	Bij conflicten die te maken hebben met: - echtscheiding - het beëindigen van een (geregistreerd) partnerschap - het betalen van alimentatie aan uw ex-partner of alimentatie die uw ex-partner aan u moet betalen	Nederland	€ 60.000	€ 175

3.2 De commissie is van oordeel dat de lezing van de consument dat uit het dekkingsoverzicht blijkt dat zijn conflict over de omgangsregeling met zijn kinderen verzekerd is, een redelijke lezing is. Uit de verzekeringsvoorwaarden blijkt namelijk duidelijk dat conflicten die zien op de verhouding tussen de consument en zijn kinderen verzekerd zijn. Anders dan de uitvoerder aanvoert, houdt het conflict van de consument wel verband met die verhouding. Dat de uitvoering van de omgangsregeling wordt belemmerd door de ex-partner van de consument, maakt dit niet anders. De omgangsregeling ziet op het contact tussen de consument en zijn kinderen.

3.3 Conflicten die te maken hebben met een echtscheiding zijn niet verzekerd. Deze uitsluiting is hier niet van toepassing. De reikwijdte van deze uitsluiting is ten opzichte van de insluiting dat conflicten die gaan over de verhouding met kinderen, onvoldoende duidelijk. Bovendien moeten uitsluitingsbepalingen beperkt worden uitgelegd.

Gelet op de andere uitsluitingen, zoals die voor beëindiging van een geregistreerd partnerschap en partneralimentatie, ligt het voor de hand dat de uitsluiting alleen ziet op conflicten die betrekking hebben op de verhouding tussen (ex-)partners. Dit wordt bevestigd doordat conflicten over kinderalimentatie volgens de voorwaarden onder omstandigheden juist wel zijn gedekt, hoewel die conflicten tussen ex-partners worden gevoerd in verband met echtscheiding.

Het conflict, de feiten waardoor het conflict is ontstaan en de behoefte aan rechtsbijstand zijn tijdens looptijd ontstaan

- 3.4 De consument heeft, zoals vereist in artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden, aangetoond dat de feiten waardoor het conflict is ontstaan, het conflict zelf en de daaruit voortvloeiende behoefte aan juridische hulp zich tijdens de looptijd van de verzekering hebben voorgedaan. Vast is komen te staan dat op 23 december 2021 de rechtsbijstandverzekering is afgesloten. Omdat de uitvoerder weigerde rechtsbijstand te verlenen, heeft de consument zelf een advocaat ingeschakeld die voor hem bij de rechtbank Gelderland een verzoekschrift over de omgangsregeling heeft ingediend. Hoewel uit dit verzoekschrift blijkt dat de consument zijn ex-partner in november 2021 heeft meegedeeld dat hij wilde scheiden, blijkt hieruit niet automatisch dat toen al sprake was van het conflict waarvoor hij rechtsbijstand heeft gevraagd en ook niet van feiten waardoor het conflict is ontstaan. Van belang is dat partijen na november 2021 nog met elkaar communiceerden, regelmatig contact hadden in het bijzijn van de kinderen en gezamenlijk een mediationtraject zijn gestart en dit traject gezamenlijk hebben afgerond. Zelfs in januari 2022 vond nog prettig contact tussen partijen plaats. Deze omstandigheden ondersteunen voldoende het standpunt van de consument dat het conflict over de omgang met zijn kinderen en de feiten die daaraan ten grondslag liggen (het niet nakomen van de omgangsregeling) eerst na het afsluiten van de verzekering zijn ontstaan.
- 3.5 De uitvoerder voert aan dat de consument een groot aantal passages uit het verzoekschrift heeft weggelakt en dat de consument daardoor niet aan zijn bewijslast heeft voldaan en/of wil doen. Dit standpunt gaat niet op. Gelet op de persoonlijke en gevoelige aard van de informatie is het begrijpelijk dat bepaalde passages zijn afgeschermd. Alleen uit het feit dat passages zijn weggelakt, kan niet worden afgeleid dat de consument niet aan zijn bewijslast wil voldoen. Naar het oordeel van de commissie bieden de zichtbare passages voldoende inzicht in de feitelijke situatie. Daaruit blijkt dat tussen de consument, zijn ex-partner en de kinderen eerder nog sprake was van goed contact. De bezwaren die de uitvoerder daartegen heeft aangevoerd, berusten grotendeels op veronderstellingen en op de omstandigheid dat delen van het verzoekschrift niet zichtbaar zijn gemaakt. De commissie ziet, anders dan de uitvoerder, geen wezenlijke discrepantie tussen wat de consument ter zitting heeft verklaard en wat uit het verzoekschrift blijkt. De stelling van de uitvoerder dat de kort na de echtscheiding ontstane problemen meebrengen dat het conflict moet worden beschouwd als een uitvloeisel van de echtscheiding en daarmee ontstaan voor ingangsdatum van de verzekering, vindt de commissie onvoldoende onderbouwd.

Gelet op de feiten die zijn komen vast te staan, is die enkele verwijzing onvoldoende om te concluderen dat het conflict al vóór de ingangsdatum van de verzekering voorzienbaar was of al bestond.

- 3.6 De verwijzing naar een gesprek met de vader van de consument maakt het voorgaande ook niet anders. De uitlating waarop de uitvoerder zich beroept, is gedaan door de vader van de consument en niet door de consument zelf. Daarnaast blijkt uit de gespreksnotitie dat de vader van de consument zijn uitlating in het begin van het gesprek later in hetzelfde gesprek al heeft genuanceerd. Onder deze omstandigheden kan aan die verklaring niet de betekenis worden toegekend die de uitvoerder daaraan geeft. Dit geldt te meer nu de verklaring niet past binnen het consistente relaas van de consument en evenmin steun vindt in het verzoekschrift. Integendeel, uit de stukken blijkt juist dat sprake was van wederzijds vertrouwen. Daar komt bij dat de consument heeft toegelicht dat zijn vader een dergelijke uitlating, als die al gedaan is, uit emotie heeft gedaan. Aan deze telefoonnotitie komt daarom onvoldoende betekenis toe voor de conclusie dat het conflict en de daaraan ten grondslag liggende feiten en de behoefte aan rechtsbijstand ten tijde van het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering al bestonden.

Bij het afsluiten van de verzekering was behoefte aan rechtsbijstand niet voorzienbaar

- 3.7 In artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden¹ is ook nog bepaald dat alleen recht op juridische hulp bestaat als de consument kan aantonen dat bij het afsluiten van de verzekering nog niet wist (of kon weten) dat hij juridische hulp nodig zou hebben. Bij twijfel is het aan de consument om dit aan te tonen. Uit het voorgaande volgt dat de consument ook aan dit vereiste heeft voldaan. De commissie neemt daarbij ook nog in aanmerking dat, ook als de omgangsregeling in het begin nog niet volgens de gemaakte afspraken werd uitgevoerd, daaruit nog niet automatisch volgt dat de consument op dat moment redelijkerwijs kon verwachten rechtsbijstand nodig te hebben. Uit de stukken blijkt dat de consument en zijn (ex-)partner net uit elkaar waren en de (ex-)partner de kinderen wilde laten wennen aan de nieuwe situatie. Een praktische invulling die wordt gegeven aan een formele omgangsregeling kan in onderling overleg plaatsvinden vanwege het belang van de kinderen. Alles wijst erop dat de afspraken destijds in goed overleg tot stand zijn gekomen. Er zijn geen feiten of omstandigheden uit de van belang zijnde periode gebleken waaruit kan worden afgeleid dat juridische bijstand voorzienbaar was.

Geen aanleiding om de geschillenregeling toe te passen

- 3.8 In artikel van 6.5 van de verzekeringsvoorwaarden is de geschillenregeling opgenomen.

¹ Zie de bijlage voor een weergave van het volledige artikel.

Die bepaling houdt in dat wanneer de juridische specialist van de uitvoerder van mening verschilt met de consument over de vraag of de zaak haalbaar is of over de manier waarop het dossier juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld, de geschillenregeling kan worden toegepast. Van een dergelijke situatie is geen sprake, omdat de uitvoerder in zijn geheel geen rechtsbijstand heeft verleend aan de consument.

4. De beslissing

De commissie is van oordeel dat de uitvoerder onterecht dekking heeft geweigerd voor het conflict over de omgang met de kinderen van de consument. Dit conflict kwalificeert zich als een zelfstandig familierechtelijk conflict en valt niet onder de uitsluiting 'conflicten die te maken hebben met een echtscheiding', maar onder de basisdekking. Alle overige vorderingen van de consument worden afgewezen.

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 Conflictcommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de conflictcommissie 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 van ASR Schadeverzekering N.V. met nummer VP RB 2020-01

Basisdekking Consument en Wonen					
Onderwerp	U krijgt hulp bij conflicten	U krijgt geen hulp	Waar bent u verzekerd?	Kosten maximum	Minimaal belang
Personen-recht & ouderschap	Die te maken hebben met u als individu en de verhouding tussen u en uw kinderen (of adoptie-, stief- of pleegkinderen). Bijvoorbeeld conflicten over: - uw naam - het erkennen van kinderen - betaling van alimentatie voor uw kinderen - onder curatele stellen en bewindvoering <i>Let op: wilt u zelf de door u te betalen of ontvangen kinderalimentatie wijzigen of stopzetten? Dan krijgt u alleen juridische hulp als deze verzekering minimaal drie jaar geleden is afgesloten.</i>	Bij conflicten die te maken hebben met: - echtscheiding - het beëindigen van een (geregistreerd) partnerschap - het betalen van alimentatie aan uw ex-partner of alimentatie die uw ex-partner aan u moet betalen	Nederland	€ 60.000	€ 175

Artikel 4.2 van de verzekeringsvoorwaarden

4.2 Wanneer hebt u recht op juridische hulp?

U hebt alleen recht op juridische hulp:

- als de feiten waardoor het conflict ontstaan is, het conflict zelf en de daaruit voortkomende behoefte aan juridische hulp zich voordoen tijdens de looptijd van de verzekering;
- als u bij het afsluiten van de verzekering nog niet wist (of kon weten) dat u juridische hulp nodig zou hebben. Bij twijfel moet u aantonen dat u dat nog niet wist (of kon weten);

Artikel 6.5 van de verzekeringsvoorwaarden

6.5 Geschillenregeling

Het kan zijn dat u en de juridisch specialist van DAS van mening verschillen over de regeling van het conflict dat u bij DAS hebt gemeld, namelijk:

- over de vraag of uw zaak haalbaar is, of
- over de manier waarop het dossier juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld.