Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1040

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

Datum uitspraak	29 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is opgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, gevestigd, te Assen, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Geschil over de dekking. De consument is het niet eens met de weigering van de uitvoerder om rechtsbijstand te verlenen in zijn geschil met de gemeente op grond van de rubriek Consument, Koop & Wonen. De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat het conflict onder de rubriek Familie, Relatie & Erfenis valt omdat het te maken heeft met jeugdzorg. De consument heeft in dergelijke geschillen alleen recht op eenmalige juridische hulp. De klacht is ongegrond en de vordering 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 en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. A.R. van Dolder, kantoorhoudende te Heerlen.

1.3 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.

1.4 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 een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan de uitvoerder.

Op de verzekering zijn de 'Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Particulier versie 3' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de voorwaarden zijn onder meer de volgende voor de beoordeling van dit geschil relevante bepalingen opgenomen:

*"**6. Welke conflicten zijn niet verzekerd?***
Niet verzekerd zijn conflicten die gaan over of die te maken hebben met:

- *(...)*
- *schade door een onrechtmatige daad van een ander als dit het gevolg is van een conflict dat niet verzekerd is. Of voor eenmalige juridische hulp verzekerd is;*

10. Consument, Koop & Wonen

(...)

10.4 Verhalen van uw schade
Wij helpen u bij:
(...) het verhalen van uw andere schade door een onrechtmatige daad van een ander. Dit geldt niet voor een conflict waar in eerste instantie een beroep kan worden gedaan op het niet nakomen van een afspraak of contract.
(...)

10.7 Andere particuliere conflicten
(...)
(...) een beslissing van de overheid over u. Dit geldt als het conflict gaat over u persoonlijk of uw persoonlijke belang.
(...)

10.9.5 Hulp bij andere conflicten
(...)

Valt een conflict onder een ander hoofdstuk van deze voorwaarden? Dan geldt de dekking van dit hoofdstuk niet.

11. Familie, Relatie & Erfenis

11.1 Personen- en familierecht
(...)

Wij helpen u met eenmalige juridische hulp bij conflicten over of die te maken hebben met:
(...)
(...) jeugdzorg
(...) uithuisplaatsing van uw kinderen;
(...)

Andere vormen van hulp, betaling en conflicten over of die het gevolg zijn van personen- en familierecht zijn niet verzekerd. (...)"

2.3 De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met de gemeente over de te verlenen jeugdzorg en de uithuisplaatsing van zijn adoptie-dochter.

2.4 Op 9 januari 2025 heeft de uitvoerder de consument per e-mail geïnformeerd dat hij op grond van artikel 11.1 van de voorwaarden eenmalig juridische hulp krijgt omdat het conflict over uithuisplaatsing van zijn adoptiedochter te maken heeft met het personen-en familie-recht. Andere vormen van hulp (zoals het schrijven van brieven en het bijstaan in een procedure), betaling (van kosten voor een advocaat) en conflicten over of die het gevolg zijn van personen- en familierecht zijn niet verzekerd.

2.5 Partijen hebben een discussie gevoerd over de dekking voor het geschil met de gemeente. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij aanspraak heeft op rechtshulp op grond van artikel 10.7 van de voorwaarden dat dekking biedt voor een conflict met de overheid. De consument heeft per e-mail van 12 februari 2025 een klacht ingediend bij de uitvoerder waarin hij onder meer heeft geschreven:

*'(...) **De kern van het conflict is niet de uithuisplaatsing, maar het falen van de gemeente in de uitvoering van de Jeugdwet** (...) Ons conflict betreft echter het feit dat de gemeente **stelselmatig heeft gefaald in haar zorgplicht en regieverantwoordelijkheid**, zoals vastgelegd in de Jeugdwet.*

Dit blijkt onder meer uit:
*(...) **Het niet tijdig en adequaat inzetten van hulpverlening**, ondanks herhaalde noodkreten en escalaties.*
*(...) **De plotselinge intrekking van de eerder toegezegde woonplek bij** (...)*
*(...) **Het weigeren om verlengde jeugdzorg af te geven voor een langere periode**, (...)'*

2.6 De uitvoerder heeft de consument op 24 februari 2025 per e-mail laten weten dat hij zijn dekkingsstandpunt handhaaft, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

2.7 De consument klaagt over de weigering van de uitvoerder om rechtsbijstand te verlenen in het geschil met de gemeente op grond van de rubriek Consument, Koop & Wonen. Hij vordert dekking voor het voeren van een gerechtelijke procedure tegen de gemeente. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.

2.8 Het geschil met de gemeente gaat niet over een bezwaar tegen een uithuisplaatsing, maar over de civielrechtelijk aansprakelijkheid van de gemeente op grond van onrechtmatige daad. Het geschil valt onder de rubriek 'Consument, Koop & Wonen' en is gedekt op grond van artikel 10.4 of 10.7 van de voorwaarden.

Artikel 10.4 van de voorwaarden biedt dekking voor een conflict dat te maken heeft met het verhalen van de schade door een onrechtmatige daad van een ander. Artikel 10.7 biedt dekking voor een conflict dat te maken heeft met een beslissing van de overheid. Wanneer het geschil onder zowel Consument, Koop & Wonen als onder Familie, Relatie & Erfenis zou kunnen vallen, dan dient de voor de consument meest gunstige uitleg voor te gaan. Het is daarnaast onredelijk dat de uitvoerder zich in deze schrijdende situatie op een beperkende voorwaarde beroept.

Het verweer

2.9 De uitvoerder voert verweer 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 beoordelen of de uitvoerder rechtshulp moet bieden voor het voeren van een gerechtelijke procedure tegen de gemeente. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hierna toe.

Wat is het juridisch kader?

3.2 Bij de beoordeling van de vraag dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

3.3 Bij de uitleg van de voorwaarden is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.[2] Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. Van belang zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

3.4 De consument en de verzekeraar hebben niet onderhandeld over de voorwaarden van de verzekering. Dat betekent dat de interpretatie van de voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarden zijn gesteld, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel.[3]

---

[1] HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] HR 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83 en HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.5 In dit geval is sprake van een consumentenovereenkomst waarvoor geldt dat bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek.[4]

Uitleg van de verzekeringsvoorwaarden

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 11.1 van de voorwaarden van belang. 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.

3.7 In artikel 11.1 van de voorwaarden staat dat er recht is op eenmalige juridische hulp bij *conflicten over of die te maken hebben met (...) jeugdzorg, (...) uithuisplaatsing van uw kinderen*. Uit deze bewoordingen blijkt duidelijk dat als een conflict te maken heeft met jeugdzorg en/of uithuisplaatsing van kinderen, er alleen recht is op eenmalige juridische hulp. Bepalend voor de dekking is het onderwerp van het conflict en niet de juridische grondslag ervan. De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat het conflict van de consument met de gemeente de jeugdzorg betreft: het afdwingen van passende zorg- en begeleiding en uithuisplaatsing van hun adoptiedochter. Dat volgt ook uit de e-mail van de consument aan de uitvoerder van 12 februari 2024 waarin hij het falen van de gemeente in de uitvoering van de Jeugdwet als de kern van het conflict benoemt.

3.8 Omdat het rechtshulpverzoek onder het hoofdstuk Familie, Relatie & Erfenis valt, is er op grond van artikel 10.9.5 van de voorwaarden geen dekking onder de rubriek Consument, Koop & Wonen. Dat er geen dekking is voor rechtshulp in verband met een onrechtmatige daad van de gemeente, volgt ook uit artikel 6 van de voorwaarden waarin staat dat conflicten die gaan over of te maken hebben met schade door een onrechtmatige daad van een ander niet verzekerd zijn als het conflict – zoals in dit geval - voor eenmalige juridisch hulp is verzekerd.

3.9 Uit de bewoordingen van artikel 11.1 van de voorwaarden, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel, volgt dat er voor het rechtshulpverzoek van de consument alleen recht is op eenmalige juridische hulp.

3.10 Omdat geen sprake is van een onduidelijk of onbegrijpelijk beding, is toepassing van de contra proferentem-regel niet aan de orde.

[4] Artikel 6:238 lid 2 BW luidt: Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Beroep op redelijkheid in schrijnende situatie

3.11 De uitvoerder heeft aangegeven dat hij begrip heeft voor de situatie van de consument, maar dat hij geen aanleiding ziet om af te wijken van de voorwaarden die de consument en de verzekeraar zijn overeengekomen. De commissie volgt de uitvoerder in zijn standpunt dat hij de voorwaarden moet uitvoeren die tussen de consument en de verzekeraar zijn afgesproken. Voor zover de consument met zijn klacht dat dit standpunt onredelijk is, een beroep doet op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, benadrukt de commissie dat hiervan alleen sprake is in uitzonderlijke omstandigheden.[5] Dat de consument dringend behoefte heeft aan rechtshulp in verband met de volgens hem schrijnende situatie van zijn adoptiedochter, is hiervoor onvoldoende. Coulance is in rechte niet afdwingbaar. De commissie kan de uitvoerder niet dwingen om uit coulance meer dan eenmalige rechtshulp te verlenen.

Conclusie

3.12 De commissie concludeert dat de uitvoerder de consument geen rechtshulp hoeft te verlenen voor het voeren van een gerechtelijke procedure tegen de gemeente. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering 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

[5] Zie onder meer Hoge Raad 6 november 2020, ECLI:NL:HR:2020:1736, overweging 3.1.2, te vinden via www.rechtspraak.nl.