

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0279 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 8 juni 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 26 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering. De vraag is of de uitvoerder dekking moet verlenen voor mediation bij echtscheiding. De commissie oordeelt dat echtscheiding niet op de rechtsbijstandverzekering is verzekerd. Gelet daarop hoeft de uitvoerder ook geen dekking te verlenen voor mediation. De commissie wijst de vordering af.

### **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:
  - 1) het klachtformulier van de consument;
  - 2) het verweerschrift van de uitvoerder;
  - 3) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar afgesloten. Op de rechtsbijstandverzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden LEX-RV-54-161 van toepassing. De relevante polisbepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering aan de uitvoerder uitbesteed.

- 2.2 Op 13 september 2019 heeft de consument een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan voor het inschakelen van een mediator voor het aanvragen van zijn echtscheiding en het opstellen van het echtscheidingsconvenant.
- 2.3 Op dezelfde dag heeft de uitvoerder het verzoek van de consument schriftelijk afgewezen omdat de rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor geschillen die te maken hebben met scheiden of uit elkaar gaan en de gevolgen daarvan.
- 2.4 Omdat de consument zich niet kon vinden in het afwijzende standpunt van de uitvoerder heeft hij op 8 juni 2020 zijn klacht bij Kifid ingediend. Op dat moment had de consument de interne klachtprocedure bij de uitvoerder nog niet doorlopen. Kifid heeft de klacht daarom op 10 juni 2020 doorgestuurd naar de uitvoerder. De interne klachtprocedure heeft niet tot een oplossing van de klacht.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument klaagt dat de uitvoerder ten onrechte zijn verzoek heeft afgewezen. Omdat hij niet heeft verzocht om rechtshulp maar om mediation moet de uitvoerder op grond van de voorwaarden dekking verlenen. In de verzekeringsvoorwaarden staat namelijk dat kosten voor mediation worden vergoed. Anders dan bij rechtshulp, waar partijen worden bijstaan door eigen advocaten, heeft de mediator werkzaamheden verricht voor zowel hem als zijn voormalige echtgenote. Ook werden de gesprekken met de mediator altijd gevoerd in aanwezigheid van de consument en zijn voormalige echtgenote.
- 2.6 De consument vordert daarom een bedrag van € 4.000,-. Dit zijn de kosten die hij voor mediation heeft moeten maken.

#### *Het verweer*

- 2.7 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**

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of mediation bij echtscheiding onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt. Op basis van de voorwaarden en de stukken in het dossier komt de commissie tot de conclusie dat dit niet het geval is. Hieronder licht zij dit toe.
- 3.2 Partijen verschillen van mening of de uitsluitingen die in artikel 18 van de voorwaarden onder de passage “Bij welke geschillen is rechtshulp niet verzekerd?” zijn opgesomd ook gelden voor mediation.

- 3.3 De commissie begrijpt dat de consument van mening is dat mediation niet kan worden aangemerkt als rechtshulp omdat de wijze waarop hij en zijn voormalige echtgenote door de mediator zijn geholpen anders is dan als hij zou zijn bijgestaan door een advocaat.
- 3.4 Los van de vraag of mediation wel of niet kan worden aangemerkt als rechtshulp, kan dit argument naar het oordeel van de commissie niet leiden tot dekking op de rechtsbijstandverzekering. Dit komt omdat uit artikel 11 van de voorwaarden volgt dat rechtsbijstand oftewel rechtshulp bij een (dreigend) juridisch geschil is verzekerd op de rechtsbijstandverzekering. Hieruit volgt dat als er geen sprake is van rechtshulp er ook geen dekking is op de rechtsbijstandverzekering. Dat het gaat om een verzekering voor rechtshulp blijkt eveneens ook uit de benaming van de verzekering.
- 3.5 Hoewel uit overweging 3.4 volgt dat een beoordeling of hier sprake is van een redelijke lezing van de voorwaarden achterwege kan blijven, merkt de commissie op dat de lezing van de consument niet kan worden gezien als een redelijke lezing.
- 3.6 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis. Deze omstandigheden worden gewaardeerd naar wat de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.<sup>1</sup> Nu over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.<sup>2</sup>
- 3.7 Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van de bepaling de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW'): '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.'
- 3.8 Het begrip 'rechtshulp' is niet gedefinieerd in de voorwaarden.

---

<sup>1</sup> HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687 overweging 3.6.

<sup>2</sup> HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601 overweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800 overweging 3.7.5.

Voor de definitie van dit begrip moet in beginsel worden gekeken naar de Van Dale ([www.vandale.nl](http://www.vandale.nl)). Volgens de Van Dale wordt rechtshulp als volgt omschreven:

- Rechts•hulp (de;v(m))  
I advies, hulp in juridische aangelegenheden

Uit het klachtdossier blijkt dat de consument de mediator heeft ingeschakeld voor het aanvragen van zijn echtscheiding en het opstellen van het echtscheidingsconvenant. Naar het oordeel van de commissie kan de consument niet worden gevolgd in zijn stelling dat er geen sprake is van rechtshulp nu genoemde werkzaamheden als hulp in juridische aangelegenheden kunnen worden aangemerkt.

- 3.9 De commissie concludeert dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand mocht afwijzen. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

**Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden  
LEX-RV-54-161 Rechtsbijstand Consument en Wonen**

“(…)

**11 Wat is verzekerd?**

**Rechtsbijstand.**

- Bij een juridisch geschil.
- Bij een dreigend juridisch geschil.
- Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.

(…)

**12 Welke extra kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand?**

(…)

**Kosten voor een advocaat of een andere juridisch deskundige.**

(…)

**Kosten van mediation.**

- Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen het aandeel van de verzekerde.

(…)

**13 Extra kosten: hoe werkt het?**

**De extra kosten mogen alleen gemaakt worden met toestemming van Achmea**

**Rechtsbijstand.**

- Achmea Rechtsbijstand schakelt namens de verzekerde externen in.
  - Met het sluiten van de verzekering gaf u hiervoor toestemming.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.

(…)

**18 Bij welke geschillen is rechtshulp niet verzekerd?**

**Geschillen die te maken hebben met scheiden of uit elkaar gaan.**

- Ook niet verzekerd zijn geschillen die hier uit voort zijn gekomen.”

(…)”