

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0511
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. R.L.H. IJzerman,
leden en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 oktober 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 7 juni 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vordert dat de verzekeraar hem rechtsbijstand verleent in een geschil met Veilig Thuis. De verzekeraar vindt dat het geschil een gevolg is van de echtscheiding en weigert de rechtsbijstand. De commissie is van oordeel dat het gemelde geschil in een te ver verwijderd verband met de echtscheiding staat en dat het verzoek om rechtsbijstand ten onrechte is afgewezen. De vordering wordt toegewezen.

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 verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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 De consument en de verzekeraar 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 sinds 30 maart 2016 bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering.

In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden ‘Versie 0319 maart 2019’, verder te noemen de verzekeringsvoorwaarden, staat het volgende:

“Wat dekt uw rechtsbijstandverzekering nooit?

Uw verzekering dekt NOOIT rechtsbijstand bij een conflict of mediation:

- (...)
- *in verband met een echtscheiding, scheiding van tafel en bed of beëindiging van een samenlevingsverband. En de gevolgen hiervan. (...)*”

- 2.2 De consument is in 2012 van zijn echtgenote, verder te noemen de ex-echtgenote, gescheiden. Tijdens het huwelijk zijn twee kinderen geboren die bij de ex-echtgenote en haar huidige partner wonen. Om het weekend zijn de kinderen bij de consument. In de jaren na de echtscheiding is tussen de consument en de ex-echtgenote spanning ontstaan over de omgang met de kinderen.
- 2.3 De ex-echtgenote heeft zich op 15 juni 2019 bij Veilig Thuis, verder te noemen VT, gemeld. Volgens de ex-echtgenote verloopt de communicatie met de consument vanaf de echtscheiding moeilijk en zijn er veel problemen geweest met betrekking tot de omgang tussen de consument en de kinderen. Ondanks eerdere hulpverlening is de situatie volgens de ex-echtgenote niet verbeterd. VT heeft de Raad voor de Kinderbescherming op 10 december 2019 verzocht de zaak te onderzoeken, omdat VT ernstige zorgen had over de ontwikkeling van de kinderen.
- 2.4 In december 2019 heeft de consument de verzekeraar om rechtsbijstand verzocht, omdat hij het niet eens was met het rapport van VT. De verzekeraar heeft dit verzoek om rechtshulp afgewezen, omdat het ontstane geschil een gevolg is van het beëindigen van het samenlevingsverband. Daarvoor biedt de rechtsbijstandverzekering geen dekking. De consument was het niet eens met de beslissing en heeft de verzekeraar verzocht dit standpunt te herzien. De verzekeraar heeft op 24 december 2019 het dekkingstandpunt gehandhaafd.
- 2.5 De Raad voor de Kinderbescherming is in zijn rapport van 22 juni 2020 tot de conclusie gekomen dat ondertoezichtstelling voor de kinderen nodig is en heeft daartoe een verzoek aan de kinderrechter voorgelegd. De consument heeft de verzekeraar per e-mail van 27 juli 2020 voor de procedure bij de rechtbank inzake de ondertoezichtstelling om rechtsbijstand verzocht. De verzekeraar heeft dit verzoek per e-mail van 28 juli 2020 afgewezen, omdat de gemelde kwestie, evenals de eerdere melding uit december 2019, gaat om een conflict dat een direct dan wel indirect gevolg is van het beëindigen van het samenlevingsverband met de ex-echtgenote.

2.6 De consument heeft op 10 augustus 2020 over (de medewerkers van) VT een klachtbrief aan de Klachtencommissie van Veilig Thuis Zuidoost-Brabant verzonden. De klacht bestond uit de volgende onderdelen:

“Klachten:

1. *De medewerker VT heeft klager onheus bejegend door hem niet serieus te nemen.*
2. *De medewerker VT heeft zich niet gehouden aan de beroepscode.*
3. *De medewerker VT sluit klager buiten het onderzoek dat zij uitvoert.*
4. *Klager heeft niet kunnen reageren op het ingediende verzoek tot onderzoek.*
5. *Klager krijgt geen volledige inzage in het dossier.*
6. *De medewerker VT zet klager buitenspel in de samenwerking met het Centrum voor Jeugd en Gezin.*
7. *De afspraken in het gesprek met VT worden niet nagekomen.”*

2.7 De klachtencommissie heeft de consument bij uitspraak van 2 december 2020 op vrijwel alle klachtonderdelen, behalve klacht 2: geen uitspraak en klacht 6: ongegrond, in het gelijk gesteld.

2.8 Na de uitspraak van de klachtencommissie, heeft de consument zich opnieuw tot de verzekeraar gewend, omdat hij tuchtrechtelijke stappen tegen (de medewerkers van) VT wil ondernemen. De verzekeraar heeft ook dit verzoek afgewezen omdat het geschil met VT verband houdt met de gevolgen van de echtscheiding.

De klacht en vordering

2.9 De consument is van mening dat de verzekeraar ten onrechte dekking heeft geweigerd voor het laatstgemelde geschil met VT. Hij vordert dat de verzekeraar alsnog dekking verleent.

2.10 Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument aan dat het geschil met VT niets te maken heeft met de ex-echtgenote. De problemen met VT zijn vele jaren na de echtscheiding ontstaan en zien op het handelen van VT zelf. De consument wenst de medewerkers van VT hierop aan te spreken en dat staat geheel los van de echtscheiding. Het is overigens voor een ieder mogelijk om een melding bij VT te maken, zonder dat sprake is van een echtscheiding.

Het verweer

2.11 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd. De rechtsbijstandverzekering dekt dit geschil niet. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden staat dat de rechtsbijstandverzekering nooit rechtsbijstand dekt bij een conflict of mediation (...) in verband met een echtscheiding, scheiding van tafel en bed of beëindiging van een samenlevingsverband. En de gevolgen hiervan.

Door de echtscheiding zijn de verhoudingen tussen de consument en de ex-echtgenote over de opvoeding van de kinderen dusdanig verslechterd dat de ex-echtgenote de tussenkomst van VT heeft ingeroepen. Dat interventie door VT niet beperkt blijft tot een echtscheiding maar ook gedurende het huwelijk kan plaatsvinden, doet niet af aan het feit dat in dit geval de interventie van VT en later de tussenkomst van de Raad voor de Kinderbescherming, het directe gevolg was van de echtscheiding dan wel het verbreken van de relatie tussen de consument en de ex-echtgenote. De klacht van de consument over de medewerkers van VT die aan het rapport hebben meegewerkt, ligt feitelijk in het verlengde van het in december 2019 gemelde conflict over de rapportage van VT. De rapportage van VT en de onvrede van de consument over de werkwijze van de medewerkers van VT vloeien dus rechtstreeks voort uit de echtscheiding. Daarmee is het causale verband tussen de echtscheiding en het gemelde conflict met de medewerkers van VT een gegeven.

3. De beoordeling

- 3.1 De vraag die centraal staat is of het conflict van de consument met VT over de handelwijze van haar medewerkers onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt. De verzekeraar en de consument verschillen van mening over de vraag of het conflict met VT verband houdt met een echtscheiding, scheiding van tafel en bed, de beëindiging van een samenlevingsverband of de gevolgen ervan. Als dit verband er is, is het conflict van dekking uitgesloten.
- 3.2 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.¹ Omdat over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, 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.² Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, omdat uit de stukken niet blijkt dat partijen hebben onderhandeld over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn.
- 3.3 De rechtsbijstandverzekering dekt volgens de verzekeringsvoorwaarden nooit rechtsbijstand als het conflict in verband staat met of een gevolg is van een echtscheiding. Tussen de echtscheiding en het conflict van de consument met VT bestaat het zogenoemde *conditio sine qua non*-verband: zonder de echtscheiding zou de ex-echtgenote zich niet tot VT hebben gewend en zou de consument geen conflict met VT hebben gekregen.

¹ HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² 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. Ook deze uitspraken zijn te vinden op www.rechtspraak.nl.

Maar dit verband is niet voldoende om het conflict van dekking uit te sluiten. De commissie is van oordeel dat het conflict over de handelwijze van de medewerkers van VT in een te ver verwijderd verband met de echtscheiding staat. Het geschil ziet namelijk niet op het inroepen van de hulp van VT of, zoals de melding van december 2019, op de inhoud van het rapport van VT. De oorzaak van het conflict waarvoor de consument rechtsbijstand verlangt, moet worden gevonden in de handelwijze van en de bejegening door medewerkers van VT richting de consument. Naar het oordeel van de commissie kan de onvrede over het optreden van de medewerkers van VT niet worden gezien als een conflict, dat in verband staat met of een gevolg is van de echtscheiding.³

Slotsom

3.4 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de verzekeraar het verzoek van de consument om rechtshulp in het geschil met VT over de handelwijze van haar medewerkers ten onrechte heeft afgewezen. De klacht van de consument is gegrond en zijn vordering zal worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar alsnog dekking verleent en de consument in het geschil met VT rechtsbijstand biedt.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

³ Vergelijk in dit verband GC Kifid nr. 2016-476, te vinden op www.kifid.nl.