

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-520
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. R.J. Verschoof,
mr. dr. S.O.H Bakkerus en mr. R.J. Paris, leden en mr. G.A. van de Watering,
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : London General Insurance Cy. Ltd, kantoor houdend te Amsterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een zogenoemde Woonrust Hypotheekbeschermingsverzekering bij Verzekeraar die dekking biedt tegen schade door arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid. Nadat Consument werkloos is geworden heeft het UWV hem een werkloosheidsuitkering toegekend. Tijdens zijn werkloosheid is Consument ziek geworden en heeft het UWV de uitkering van Consument omgezet in een Ziektewetuitkering. Consument heeft hierna een beroep gedaan op de verzekering in verband met zijn werkloosheid. Verzekeraar heeft Consument hiervoor dekking ontzegd. Partijen verschillen van mening over de wijze waarop de algemene voorwaarden moeten worden uitgelegd. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument niet werkloos was volgens de Werkloosheidswet en daarom geen aanspraak kan maken op een uitkering uit hoofde van de verzekering. Consument stelt daartegenover dat hij werkloos was maar tegelijkertijd ook ziek was en op die grond een Ziektewetuitkering van het UWV ontving. De Commissie is van oordeel dat niet kan worden uitgesloten dat Consument de draagwijdte van de bepalingen in kwestie niet heeft begrepen, ook al zijn deze uit grammaticaal oogpunt correct opgesteld. De bepalingen laten namelijk ruimte voor de opvatting van Consument dat genoemde bepalingen ook kunnen zien op een uitkering op grond van de Ziektewet in verband met zijn werkloosheid. Dit brengt mee dat op grond van de contra-proferentemregel ex artikel 6:238 lid 2 BW in het midden kan blijven of dit de enige mogelijke lezing is of dat ook andere lezingen van de bepaling mogelijk zijn, nu op grond van genoemde wetsbepaling de voor Consument meest gunstige redelijke lezing prevaleert. Vergelijk GC Kifid 2015-225. Vordering wordt toegewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het namens Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de namens Consument ingediende repliek;

- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van Verzekeraar van 23 november 2017; en
- de namens Consument ingediende brief van 27 november 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 december 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met ingang van 10 juli 2009 een zogenoemde Woonrust Hypotheekbeschermingsverzekering bij Verzekeraar. De verzekering biedt dekking tegen schade door arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid en kent in het geval van werkloosheid een eigen risico-periode van 60 dagen. De maximale uitkeringsduur in het geval van werkloosheid bedraagt 12 maanden.
- 2.2 Op de verzekering zijn de Voorwaarden Woonrust Hypotheekbescherming (DH0807) van toepassing. Op pagina 3 en 4 van deze voorwaarden is het navolgende opgenomen:

(...)

Uitkering in geval van arbeidsongeschiktheid.

Er kan alleen aanspraak worden gemaakt op een uitkering in geval van arbeidsongeschiktheid indien verzekerde ten tijde van het ontstaan van de arbeidsongeschiktheid in Nederland woonachtig en voor tenminste 16 uur per week op basis van een arbeidsovereenkomst of aanstelling in Nederland werkzaam was. (...)

(...)

Uitkering in geval van werkloosheid.

(...)

De verzekering voorziet in geval werkloosheid in een uitkering ter grootte van het aantal maanden dat, na het verstrijken van de eigen risico periode in geval van werkloosheid, de werkloosheid heeft voortgeduurd tot maximaal de uitkeringsduur in geval van werkloosheid, vermenigvuldigd met het verzekerd maandbedrag, zulks met inachtneming van de maximum uitkering.

(...)

Uitsluitingen van het recht op uitkering in geval van werkloosheid.

(...)

Er bestaat geen recht op uitkering indien:

- verzekerde niet kan aantonen dat hij een uitkering ontvangt in verband met zijn werkloosheid, alsmede gedurende de periode dat deze laatstgenoemde uitkering door de daarmee belaste instantie wordt gekort als gevolg van het niet naleven van de daaraan gestelde regels of omdat verzekerde niet langer volledig werkloos wordt geacht,

(...).

- 2.3 Van 18 augustus 2011 tot 1 juli 2014 heeft Consument een fulltime dienstverband gehad bij [Naam Bedrijf X].

Door middel van een vaststellingsovereenkomst is het dienstverband van Consument per laatstgenoemde datum geëindigd. Het UWV heeft Consument in verband met diens onvrijwillige werkloosheid per die datum een werkloosheidsuitkering toegekend.

- 2.4 Tijdens zijn werkloosheid, op 17 juli 2014, is Consument ziek geworden. Het UWV heeft de WW-uitkering van Consument omgezet in een Ziektewetuitkering. Deze uitkering werd voldaan door het UWV nu er geen werkgever verplicht was om het loon tijdens ziekte van Consument te voldoen.
- 2.5 Per 12 september 2014 heeft Consument een beroep gedaan op de verzekering in verband met zijn werkloosheid. Bij brief van 12 mei 2015 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de aanspraak op uitkering op grond van onvrijwillige werkloosheid wordt afgewezen.
- 2.6 Met ingang van 1 juli 2015 is Consument werkzaam in een nieuwe dienstbetrekking. UWV heeft de Ziektewetuitkering beëindigd.
- 2.7 Na het doorlopen van de interne klachtprocedure heeft Verzekeraar zijn afwijzend standpunt bij brief van 14 oktober 2016 gehandhaafd. Op 6 december 2016 heeft Consument hierover een klacht aan het Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert 11 maanden aanvullende uitkering ad € 425,52 per maand, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke rente in verband met de opgelopen vertraging.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst door Consument een aanvullende uitkering te onthouden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
 - Consument had van 18 augustus 2011 tot 1 juli 2014, de eerste dag van zijn werkloosheid, een fulltime dienstverband. Consument voldoet dan ook aan de gestelde voorwaarden voor een uitkering onder de verzekering. In de aan Consument bij het aangaan van de verzekering verstrekte algemene voorwaarden (DH 0807) wordt bovendien niet de eis gesteld dat Consument 30 dagen volledig onafgebroken werkloos dient te zijn. Die eis wordt overigens ook niet gesteld in de door Verzekeraar genoemde voorwaarden WHB 0807. In de verzekeringsvoorwaarden is ook niet opgenomen dat de uitkering wordt gestaakt als een verzekerde arbeidsongeschikt wordt op het moment dat hij al werkloos is.
 - Er is hier sprake van een consumentenovereenkomst. De beperkte dekking die de verzekering biedt door geen uitkering te verstrekken als een verzekerde niet in staat is om inkomen te verwerven hetzij als gevolg van werkloosheid hetzij arbeidsongeschiktheid, gaat rechtstreeks in tegen het doel van deze verzekering.

- Verzekeraar miskent met zijn standpunt dat de Ziektewet een restfunctie kent ten behoeve van arbeidsongeschikte werklozen: indien Consument nog wel een werkgever had gekend was hij niet in aanmerking gekomen voor een ZW-uitkering. Juist het feit dat Consument vanuit het UWV een uitkering werd toegekend bevestigt dat Consument werkloos was. De bepaling kan bovendien ook zo worden gelezen dat ook een ziektewetuitkering kan worden ontvangen in verband met zijn werkloosheid.
- Het is voor Consument nooit duidelijk geweest dat hij geen aanspraak op deze verzekering kon maken indien hij én werkloos én arbeidsongeschikt was. In feite kwalificeert hij immers dubbel voor een uitkering. Consument mocht er dan ook van uit gaan dat hij een uitkering zou ontvangen in die situatie.
- Het standpunt van Verzekeraar levert strijdigheid op met het Van Hove-arrest van het Hof van Justitie EU (Derde Kamer) van 23 april 2015, ECLI:EU:C:2015:262: het evenwicht van de rechten en plichten van partijen wordt daarmee verstoord.
- Onderhavige algemene voorwaarden dienen te worden getoetst aan de Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna Richtlijn 93/13/EEG). Beoordeeld dient te worden of wordt voldaan aan de in de richtlijnen gestelde eisen van goede trouw, evenwicht en transparantie. De algemene voorwaarden zijn niet duidelijk en transparant. Consument heeft dan ook niet kunnen inschatten welke economische gevolgen er voor hem uit zouden voortvloeien. Daarmee is sprake van een oneerlijk beding in de zin van Richtlijn 93/13/EEG.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De claim voor onvrijwillige werkloosheid is met een beroep op het bepaalde onder de algemene voorwaarden afgewezen omdat Consument niet kan aantonen dat hij een uitkering in verband met werkloosheid heeft ontvangen. Consument ontving namelijk een uitkering uit hoofde van de Ziektewet en niet voor werkloosheid onder de Werkloosheidswet. Dat Consument tijdelijk arbeidsongeschikt was, maakt dat niet anders. De betreffende bepaling uit de voorwaarden wordt daarmee ook niet onduidelijk of oneerlijk in de zin van Richtlijn 93/13/EEG en het Van Hove-arrest.
- Er is sprake van voldoende duidelijke en begrijpelijk geformuleerde algemene voorwaarden waarbij de werking en mechanisme volledig is uitgelegd. Van de maatmanconsument, die gemiddeld geïnformeerd, omzichtig en oplettend is, mag worden verwacht dat hij zich in de aangeboden informatie verdiept. Onderhavige verzekering is tot stand gekomen via bemiddeling van een tussenpersoon die daarbij gebruik heeft gemaakt van een zogenoemde productkaart waarop duidelijk vermeld staat onder welke voorwaarden recht op uitkering onder de verzekering in het geval van onvrijwillige werkloosheid bestaat. Voor zover dat voor Consument onduidelijk geweest zou zijn, had Consument zijn vragen kunnen voorleggen aan zijn tussenpersoon.
- Blijkens het Van Hove-arrest ziet Richtlijn 93/13/EEG niet op bedingen die het verzekerde risico en de verbintenis van de verzekeraar duidelijk omschrijven of afbakenen, wanneer deze bedingen bepalend zijn voor de berekening van de door Consument te betalen premie. Onderhavige bepaling betreft een dergelijk beding en ziet op het voorwerp van de overeenkomst. Toetsing aan Richtlijn 93/13/EEG is daarmee niet aan de orde.

- Verzekeraar betwist dat onderhavig beding het evenwicht tussen de rechten en plichten van partijen aanzienlijk zou verstoren ten nadele van Consument. Van een oneerlijk, onbegrijpelijk of onduidelijk beding in de zin van Richtlijn 93/13/EEG is geen sprake.

4 Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar Consument een uitkering uit hoofde van de Woonrust Hypotheekbeschermingsverzekering heeft kunnen onthouden. Tussen partijen staat ter discussie of op basis van de bepalingen zoals opgenomen onder r.o. 2.2, ziekte tijdens werkloosheid is gedekt. Partijen verschillen dan ook van mening over de wijze waarop de geciteerde bepalingen moeten worden uitgelegd. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument op 17 juli 2014 niet werkloos was volgens de Werkloosheidswet en daarom geen aanspraak kan maken op een uitkering uit hoofde van de verzekering. Consument stelt daartegenover dat hij werkloos was maar tegelijkertijd ook ziek was en op die grond een Ziektewetuitkering van het UWV ontving.
- 4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat de bepalingen oneerlijk zijn in de zin van Richtlijn 93/13/EEG en dat Verzekeraar in strijd handelt met de rechtsregels die uit het zogenoemde Van Hove arrest voortvloeien (HvJ EU (Derde Kamer) 23 april 2015, ECLI:EU:C:2015:262 (*Van Hove*)). Het is hem namelijk nooit duidelijk geweest dat de verzekering geen dekking bood in geval van een combinatie van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid, terwijl de bepaling bovendien ook zo gelezen kan worden dat ook in het geval van werkloosheid, een uitkering op grond van de Ziektewet in verband met zijn werkloosheid, daarvoor in de plaats zou kunnen treden. Verder stelt Consument – zie r.o. 3.2 – dat de onderhavige bepaling onduidelijk is hetgeen de Commissie opvat als een beroep op de contra proferentemregel ex artikel 6.238 lid 1 BW. Verzekeraar heeft dit gemotiveerd betwist. Als meest verstrekkend verweer voert deze aan dat het beding niet onder de reikwijdte van Richtlijn 93/13/EEG valt omdat sprake is van een kernbeding, dat noch als onduidelijk noch als ongebruikelijk kan worden aangemerkt. Bovendien had Consument aan de hand van de algemene voorwaarden en de door Tussenpersoon gebruikte productkaart kunnen vaststellen dat hij voor deze situatie geen rechten aan de polis kan ontlenen.
- 4.3 De Commissie overweegt als volgt. Daargelaten of sprake is van een kernbeding, kan uit de Europese rechtspraak worden afgeleid dat een consument voor het sluiten van een verzekering moet begrijpen hoe de verzekering werkt. Van belang daarbij is dat hij vóór sluiting van de overeenkomst niet alleen kennisneemt van de voorwaarden waaronder dekking wordt verleend, maar ook dat hij begrijpt en doorziet hoe het mechanisme van de verzekering werkt, zodat hij op basis van duidelijke en begrijpelijke criteria de economische gevolgen die er voor hem uit voortvloeien, kan inschatten. Uitgangspunt is daarbij een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende gemiddelde consument en alle relevante feitelijke gegevens, waaronder de reclame en informatie die hem in de precontractuele fase zijn verstrekt. Zie HvJ EU (Derde Kamer) 23 april 2015, ECLI:EU:C:2015:262 (*Van Hove*), punt 47.

- 4.4 Nog daargelaten de vraag of sprake is van een onredelijk bezwarend beding, is de Commissie van oordeel dat niet kan worden uitgesloten dat Consument de draagwijdte van de bepalingen in kwestie niet heeft begrepen, ook al zijn deze uit grammaticaal oogpunt correct opgesteld. De bepalingen laten namelijk ruimte voor de opvatting van Consument dat genoemde bepalingen ook kunnen zien op een uitkering op grond van de Ziektewet in verband met zijn werkloosheid. Waar Consument niet meer beschikte over een werkgever, werd hem tijdens zijn arbeidsongeschiktheid een Ziektewetuitkering verstrekt door het UWV. Dat stemde ook volledig overeen met zijn visie dat hij, ondanks zijn arbeidsongeschiktheid, werkloos was en bleef. De Commissie oordeelt dat de lezing van Consument dat in genoemde bepaling tevens kan worden gelezen dat ook een Ziektewetuitkering in het kader van de Werkloosheidswet hiervoor in de plaats treedt, een redelijke lezing is. Dit brengt mee dat op grond van de contra-proferentemregel ex artikel 6:238 lid 2 BW in het midden kan blijven of dit de enige mogelijke lezing is of dat ook andere lezingen van de bepaling mogelijk zijn, nu op grond van genoemde wetsbepaling de voor Consument meest gunstige redelijke lezing prevaleert. Vergelijk GC Kifid 2015-225.
- 4.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument voor toewijzing in aanmerking komt.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 4.255,20 zijnde 11 maandtermijnen verminderd met de door Verzekeraar reeds betaalde termijn over de periode van 1 tot en met 30 juni 2015, vermeerderd met de daarover verschuldigde wettelijke rente vanaf 6 december 2016 tot aan de dag van algehele voldoening. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.