

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-318
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs)**

Klacht ontvangen op : 14 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Univé Stad en Land Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van de verzekering is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, gevestigd te Assen, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 24 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Rechtsbijstanduitvoerder een geschil gemeld met betrekking tot het bezwaar van Werkgever tegen een besluit van het UWV. Het betreft een besluit van het UWV om Consument een loongerelateerde WGA-uitkering toe te kennen op grond van de WIA. Consument heeft onder de rechtsbijstandverzekering dekking voor geschillen met de Werkgever over het arbeidscontract en voor geschillen omtrent de WW-uitkering. Consument stelt dat, gezien het bezwaar tegen het besluit van het UWV, sprake is van een geschil met de Werkgever. De Commissie oordeelt anderszins dat sprake is van een geschil over de toekenning van een uitkering, dat niet kan worden gezien als een conflict over het arbeidscontract. Ook is niet gebleken van een toezegging van Verzekeraar dat het geschil alsnog onder de op verzoek van Consument uitgebreide verzekeringsdekking wordt gebracht. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 april 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering (hierna: 'Verzekering') gesloten waarbij de uitvoering van rechtsbijstand aan Rechtsbijstanduitvoerder is overgedragen. De verzekeringsvoorwaarden 'Speciaal Reglement RVP-B3' (hierna: 'Verzekeringsvoorwaarden') bepalen – voor zover relevant:

(...)

"Hoofdstuk 4 Werk

Artikel 16 Wat is verzekerd?

We helpen u bij conflicten over:

- uw contract
 - als werknemer. Dit geldt ook voor uw aanstelling als ambtenaar
 - als stagiair
 - voor het bezorgen van kranten, post en/of folders
- uw WW-uitkering"

- 2.2. Verzekeraar biedt naast de onderhavige door Consument gesloten verzekering ook verzekeringen aan met verzekeringsvoorwaarden 'Speciaal Reglement RVP-O4', die een ruimere dekking hebben. In die voorwaarden is onder meer bepaald:

(...)

"Hoofdstuk 4 Module Inkomen en Sociale voorzieningen

U heeft de module Inkomen en Sociale voorzieningen als dit op uw polis staat.

Artikel 16 Wat is verzekerd?

16.1 Werk

We helpen u bij conflicten over:

- uw contract
 - als werknemer. Dit geldt ook voor uw aanstelling als ambtenaar
 - als stagiair
 - voor het bezorgen van kranten, post en/of folders
 - als statutair bestuurder van een rechtspersoon. We betalen dan tot € 15.000
- een klacht, tuchtzaak of strafzaak over uw werk als werknemer of ambtenaar
- uw pensioen via uw (eerdere) werkgever

16.2 Sociale voorzieningen

We helpen u bij conflicten over:

- een sociale verzekering of voorziening
- studiefinanciering
- een van de volgende toeslagen volgens de Toeslagenwet:
 - huurtoeslag
 - zorgtoeslag
 - kinderopvangtoeslag
 - kind gebonden budget"

- 2.3. Verzekeraar adverteerde op haar website met de informatie – voor zover relevant (tweede kolom: dekking van de Verzekering; derde kolom: een andere rechtsbijstandverzekering van Verzekeraar met ruimere dekking):

Inkomen & sociale voorzieningen	Nederland	EU
Conflict met werkgever	✓	✓
Uitkering/pensioen	Alleen WW-uitkering	✓

- 2.4. Consument was werkzaam bij een verzekeringmaatschappij (hierna: ‘Werkgever’). In 2013 werd zij arbeidsongeschikt. Op 14 juli 2016 heeft zij bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) een beroep gedaan op de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). De bedrijfsarts die is ingeschakeld om de mate van arbeidsongeschiktheid bij Consument te beoordelen, heeft op 31 oktober 2016 geadviseerd dat sprake was van toegenomen beperkingen waardoor Consument geen mogelijkheden had om (aangepast) werk te verrichten. Het UWV heeft Consument bij besluit van 17 oktober 2016 een loongerelateerde WGA-uitkering toegekend op grond van de WIA.
- 2.5. Op 22 november 2016 heeft Werkgever bezwaar gemaakt tegen de beslissing van het UWV om Consument een uitkering op de WIA toe te kennen, waarmee een bezwaarprocedure (hierna: ‘Bezwaarprocedure’) is gestart bij het UWV. Daarnaast heeft Werkgever Consument bij brief van 24 november 2016 bericht dat zij, gezien het niet binnen afzienbare tijd kunnen verrichten van werkzaamheden, de arbeidsovereenkomst wilde beëindigen. Daarbij gaf de Werkgever aan de voorkeur te geven aan het beëindigen van het dienstverband met wederzijds goedvinden. Consument is daarmee niet akkoord gegaan. Op 17 januari 2017 heeft het UWV Werkgever een ontslagvergunning verleend.
- 2.6. Op 23 november 2016 verzocht Consument rechtsbijstand in de Bezwaarprocedure, omdat zij zich in die procedure wilde voegen om haar rechten op uitkering veilig te stellen. Ook vroeg zij bijstand met betrekking tot het geschil over de beëindiging van haar dienstverband. Rechtsbijstanduitvoerder heeft dekking verleend inzake het geschil over de beëindiging van het dienstverband. Ter zake het geschil omtrent de Bezwaarprocedure heeft zij dekking geweigerd. Consument heeft daarover en over de beperkte dekking van de Verzekering geklaagd bij Verzekeraar, waarna de Verzekering op 19 december 2016 werd omgezet in een met een ruimere dekking (zie hiervoor onder 2.2).
- 2.7. Consument heeft uiteindelijk een advocaat ingeschakeld voor bijstand in de Bezwaarprocedure.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert een bedrag van € 1.906,68 aan advocaatkosten en expertisekosten ter zake de Bezwaarprocedure. Dit bedrag licht zij als volgt toe:

- Consument heeft totaal € 2.896,68 aan advocaatkosten gemaakt in de Bezwaarprocedure.
- Zij heeft € 990,- aan proceskosten vergoed gekregen, zodat een bedrag van € 1.906,68 kosten resteert.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Rechtsbijstanduitvoerder is gehouden om dekking te verlenen en de gemaakte advocaatkosten ter zake de Bezwaarprocedure te vergoeden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument was zelf werkzaam voor een verzekeringmaatschappij, zodat zij daar niet een rechtsbijstandverzekering wilde afsluiten. Na een zorgvuldige vergelijking koos zij voor een 'budgetverzekering' van Verzekeraar. Uit de op internet beschikbare informatie over de Verzekering (zie alinea 2.2 hiervoor) leidde zij af dat *alle geschillen met Werkgever* onder de dekking van de verzekering zouden vallen. Immers, zelfs geschillen over een WW-uitkering vallen onder het bereik van de dekking. Bij 'uitkering' dacht zij verder aan WW en bijstand, etc, niet aan de onderhavige WIA-uitkering.
- In 2013 had Consument een paar keer met Rechtsbijstanduitvoerder gebeld, voor juridisch advies met betrekking tot een kwestie met Werkgever. Toen was het Rechtsbijstanduitvoerder dus al bekend dat Consument in de Ziektewet zat. Zij had toen kunnen vermelden dat geschillen omtrent de WIA niet onder de dekking van de Verzekering zouden vallen, wat zij heeft nagelaten. Had Rechtsbijstanduitvoerder Consument tijdig daarover geïnformeerd, dan had Consument toen voor een verzekering met toereikende dekking gekozen. Zij hechtte immers vooral aan dekking voor inkomen en sociale voorzieningen, wat blijkt uit haar keuze voor een verzekering met deze module. In 2015 heeft Verzekeraar de Verzekering omgezet naar een ander product met dezelfde dekking, waarbij zij Consument had kunnen wijzen op de beschikbare (ruimere) dekkingen.
- Consument had nooit te maken gehad met het UWV. In oktober 2016 moest zij echter bij het UWV op grond van de WIA een uitkering aanvragen. Zij belde toen met Rechtsbijstanduitvoerder, waarbij zij te horen kreeg dat dit niet gedekt was onder de Verzekering. Zij was hierover erg verbaasd. Aanvankelijk kon de medewerker van Rechtsbijstanduitvoerder die zij toen sprak haar niet meteen vertellen of een aanvraag onder de WIA onder de dekking van de Verzekering zou vallen. Zij moest contact opnemen met een kantoor van Verzekeraar.

Daar heeft Consument haar beklag gedaan en uiteindelijk werd zij enkele weken later, op 19 december 2016, teruggebeld door een medewerker van dit kantoor. Deze had toen goed nieuws want Consument zou een ruimere dekking krijgen onder de Verzekering, wat werd geadministreerd op de polis. De Bezwaarprocedure zou daarmee ook onder de dekking vallen. Consument was dermate verheugd met deze mededeling dat zij ook haar man mee-verzeerde op de Verzekering.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

- 3.3. Rechtsbijstanduitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Partijen hebben in deze zaak in wezen een discussie over de vraag of Consument mocht begrijpen dat een geschil over de beslissing van het UWV over de WGA-uitkering een 'conflict met de werkgever' als bedoeld in de Verzekeringsvoorwaarden oplevert. Verzekeraar adverteerde op haar website immers met de informatie dat de Verzekering daarvoor dekking biedt (zie alinea 2.3 hiervoor). Hierbij staat centraal de in artikel 16 van de Verzekeringsvoorwaarden omschreven dekking voor arbeidsgeschillen. De Commissie ziet zich dus voor de vraag gesteld hoe deze bepaling moet worden uitgelegd in het licht van de begeleidende informatie over de Verzekering op de website van Verzekeraar.
- 4.2. Deze vraag naar de dekking van de verzekering dient beantwoord te worden aan de hand van de gesloten verzekeringsovereenkomst en de Verzekeringsvoorwaarden. Leidend is in dit kader de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en hetgeen zij redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij kan mede van belang zijn tot welke maatschappelijke kringen de partijen behoren en welke rechtskennis van hen kan worden verwacht (HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (Haviltex)). Een bijzondere omstandigheid in dezen is dat partijen niet over de verzekeringsvoorwaarden hebben onderhandeld. Deze omstandigheid brengt mee dat de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden voorts in beginsel objectief dienen te worden uitgelegd (HR 16 mei 2008, NJ 2008/284 (Chubb/Dagenstaedt)).
- 4.3. De Commissie overweegt dat de tekst van artikel 16.1 van de Verzekeringsvoorwaarden – *conflicten over uw contract als werknemer* – helder en voor één uitleg vatbaar is. Dit wordt niet anders wanneer daarbij de begeleidende informatie van de website van Verzekeraar in beschouwing wordt genomen. In die informatie is immers vermeld dat de Verzekering dekking biedt voor *conflicten met de werkgever*, waarbij wordt aangevuld dat alleen dekking geldt voor *geschillen over WW-uitkeringen*. Daarom kan de uitleg van Consument niet worden gevolgd.

Dat zij zich moest voegen in de procedure bij het UWV, nadat Werkgever bezwaar indiende, maakt dit niet anders. Dan is immers nog geen sprake van een geschil met de Werkgever over het arbeidscontract, zoals artikel 16.1 vermeldt, maar van een conflict over de toekenning van de WGA-uitkering door het UWV. Duidelijk is namelijk dat Consument zich na het door Werkgever ingediende bezwaar genoodzaakt zag om zich te voegen in de Bezwaarprocedure om daarbij haar rechten op uitkering veilig te stellen.

- 4.4. Consument heeft verder nog gesteld dat zij, nadat Rechtsbijstanduitvoerder haar informeerde dat de Verzekering geen dekking bood, bij de uitbreiding van de Verzekering te horen kreeg dat ook haar (reeds ingetreden) geschil omtrent de Bezwaarprocedure onder de ruimere dekking zou vallen. Zij heeft deze stelling echter geheel niet gemotiveerd en evenmin nader onderbouwd. Verzekeraar heeft daartegen ingebracht dat op 19 oktober en 23 november 2016 aan Consument is uiteengezet dat geen dekking bestond voor de Bezwaarprocedure. Verder staat vast dat de uitgebreide dekking onder de Verzekering pas op 19 december 2016 is ingegaan, dus ruimschoots nadat het geschil rondom de Bezwaarprocedure was ontstaan. Consument kon uit deze gang van zaken daarom niet afleiden dat zij (alsnog) dekking had voor de kosten inzake de Bezwaarprocedure.
- 4.5. Ten slotte stelt Consument nog dat het op de weg van Rechtsbijstanduitvoerder lag om haar te waarschuwen voor ontoereikende verzekeringsdekking. Daarvoor wijst zij op eerdere contacten met Rechtsbijstanduitvoerder in 2013 waarbij zij juridisch advies kreeg over een kwestie met haar werkgever. Daargelaten of Consument toen daadwerkelijk heeft medegedeeld dat zij arbeidsongeschikt was geraakt, licht Consument echter niet concreet toe wat precies in die gesprekken aan de orde is geweest en waarom Rechtsbijstanduitvoerder daarbij moest wijzen op ontoereikende verzekeringsdekking. Het enkele feit dat gesproken zou zijn de arbeidsongeschiktheid van Consument, is daarvoor onvoldoende. Ook overigens is de Commissie niet gebleken dat het Verzekeraar althans Rechtsbijstanduitvoer duidelijk had moeten zijn dat Consument dekking wenste voor geschillen over uitkeringen onder de WIA.
- 4.6. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat in deze dekking ontbreekt voor de inzake de Bezwaarprocedure gemaakte kosten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 40 van het Reglement.