Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-730
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juni 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Credit Life AG, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 1 november 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

In verband met werkloosheid doet Consument een beroep op zijn bij Verzekeraar afgesloten verzekering, een zogenoemde woonlastenbeschermer. Verzekeraar heeft de claim afgewezen met een beroep op een dekkingsuitsluiting. De omschrijving van de dekkingsuitsluiting is echter niet geheel duidelijk. De zinsnede "*verneemt u dat u wordt ontslagen*" is voor meerdere (redelijke) uitleg vatbaar. De lezing van Consument dat pas sprake is van ontslag indien onderhandelingen hebben geleid tot een vaststellingsovereenkomst waar beide partijen het over eens zijn, acht de Commissie in het onderhavige geval een redelijke lezing. Op grond van de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek prevaleert de voor Consument meest gunstige redelijke lezing in geval meerdere lezingen mogelijk zijn. De Commissie wijst de vordering daarom toe.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de mededeling van Verzekeraar dat hij in het repliek geen nieuwe argumenten heeft aangetroffen en derhalve zijn standpunt handhaaft.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via haar adviseur, Bookelaar Financieel Adviesburo BV, met ingang van 19 april 2016 een Woonlastenverzekering (hierna: de Verzekering) bij Verzekeraar afgesloten. Van toepassing zijn de Voorwaarden Woonlastenverzekering TC-4003-Callas-WLV-M-E-NL-20160101 (hierna: de Voorwaarden).

2.2 De Verzekering is aangegaan voor een looptijd van 15 jaar tegen een premie van € 78,81 per maand. Het verzekerde bedrag bedraagt zowel bij arbeidsongeschiktheid als bij werkloosheid € 1.250,- per maand.

2.3 In de Voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:

*"**Artikel 2. Waarvoor Is deze verzekering?***

a. Door deze verzekering kunnen de .woonlasten (gedeeltelijk) worden betaald in het geval van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid.
- *Wordt u arbeidsongeschikt? Dan keert de. verzekering tijdelijk een bedrag per maand uit.*
- *U kunt kiezen voor een dekking bij werkloosheid. Op de polis staat of u hiervoor gekozen heeft. Heeft u voor de dekking werkloosheid gekozen en u wordt werkloos? Dan keert de verzekering tijdelijk een bedrag per maand.*

b. In de specifieke voorwaarden leest u wanneer u een uitkering ontvangt.

(…)

Artikel 29. Wanneer valt u onder de dekking werkloosheid?

a. U bent gedekt voor werkloosheid zolang de verzekering loopt. De eerste dag van werkloosheid is de dag dat u een werkloosheidsuitkering krijgt volgens de Werkloosheidswet.

b. U bent gedekt voor werkloosheid? Dat bent u als:
- *u minimaal 6 maanden aaneengesloten heeft gewerkt. Dit deed u direct voordat u werkloos werd. U was minimaal 16 uur per week in dienst op basis van een aanstelling of arbeids-overeenkomst en kreeg hiervoor betaald; en*
- *u werkte in Nederland. Of u werkte in het buitenland en heeft dit aan ons doorgegeven. Wij hebben dit geaccepteerd; en*
- *u niet arbeidsongeschikt bent.*

Artikel 30. Wanneer bent u werkloos?

Uw werkgever beëindigt de arbeidsovereenkomst geheel of gedeeltelijk. Alleen hierdoor wordt u voor minimaal 16 uur per week werkloos. Dit is tegen uw zin gebeurd en is u niet te verwijten.

(…)

Artikel 33. Hoe lang duurt uw uitkering?

a. U kunt bij de aanvraag van de verzekering kiezen voor maximaal 12 of 24 maanden uitkering. Dit geldt per schadegeval. Waarvoor u heeft gekozen, leest u op de polis.

b. U voldoet aan de regels van artikel 31? Dan komt u in aanmerking voor een uitkering.

c. De uitkering voor werkloosheid van het UWV stopt? Dit komt omdat u het maximaal aantal maanden heeft ontvangen van het UWV.
- *Dit gebeurt voordat er 12 maanden door het UWV zijn uitgekeerd?*
- *Dan betalen wij de uitkering voor werkloosheid van deze verzekering door. Dit doen wij totdat er maximaal 12 maanden door ons zijn uitbetaald.*

- *Dit gebeurt nadat er 12 maanden door het UWV zijn uitgekeerd? Dan stoppen wij de uitkering.*

(…)

Artikel 35. Wat valt er niet onder de dekking werkloosheid?

In de volgende gevallen bent u niet gedekt. Dit ondanks de overige artikelen in deze specifieke bepalingen.

a. (…)

i. Voor of binnen 180 dagen na ingangsdatum wordt u werkloos of verneemt u dat u wordt ontslagen.

(…)"

2.4 In april 2016 heeft Consument bij haar werkgever [Naam werkgever] (hierna: de Werkgever) aangegeven minder te willen gaan werken en heeft daar met haar Werkgever diverse gespreken over gevoerd. Ook de mogelijkheid om te werken via een ZZP-constructie is besproken.

2.5 Op 13 juli 2016 heeft de Werkgever een concept vaststellingsovereenkomst aan Consument verstrekt om haar dienstverband met wederzijds goedvinden te beëindigen. Consument is daarmee niet akkoord gegaan.

2.6 Begin juli 2016 heeft Consument de hulp van een advocaat ingeschakeld, die heeft namens haar contact gezocht met de Werkgever. De advocaat heeft op 22 juli 2016 een brief naar de Werkgever gestuurd. Daarin was onder andere het volgende opgenomen:
"*Inmiddels wekt* [Werkgever] *de schijn dat het de wens is van* [Consument] *om haar dienstverband met wederzijds goedvinden te beëindigen. Niets is minder waar:* [Consument] *heeft haar werkzaamheden jarenlang met veel enthousiasme – en naar volle tevredenheid van* [Werkgever] *– uitgevoerd. Het enige wat zij op dit moment wenst te bereiken is een aanpassing van de arbeidsduur.*
Nu zij echter zoveel tegenwerking ervaart, is zij bereid om de vaststellingsovereenkomst in overweging te nemen, indien de voorwaarden als volgt worden aangepast
(…)
Graag verneem ik uiterlijk 29 juli 2016 of [Werkgever] *akkoord gaat met deze voorwaarden. Indien [Werkgever] dit voorstel niet accepteert, komt dit voorstel te vervallen*
(…)
[Consument] *zal vervolgens overgaan tot het indienen van een schriftelijk verzoek tot vermindering van haar arbeidsduur conform de Wet Flexibel Werken."*

2.7 Bij brief van 8 augustus 2016 heeft de advocaat van de Werkgever gereageerd op de brief van 22 juli 2016.

2.8 Op 20 oktober 2016 is een vaststellingovereenkomst tussen Consument en de Werkgever tot stand gekomen en door beide partijen ondertekend. Daarin staat onder andere dat de arbeidsverhouding tussen partijen met wederzijds goedvinden zal eindigen per 1 maart 2017.

2.9 Consument heeft in verband met haar werkloosheid een beroep gedaan op de Verzekering. Verzekeraar heeft Consument bij brief van 16 mei 2017 bericht dat zij geen recht heeft op een uitkering waarbij Verzekeraar zich heeft beroepen op artikel 35 lid i van de Voorwaarden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar overgaat tot uitkering van het verzekerde bedrag in verband met haar werkloosheid vanaf 1 maart 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft zich ten onrechte beroepen op een uitsluitingsclausule. Er is dekking voor de schadeclaim van Consument omdat zij werkloos is geworden.

3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Er is geen sprake van werkloosheid of van een vernemen van ontslagen binnen 180 dagen na de ingangsdatum van de Verzekering.
- Het doel was om te zoeken naar mogelijkheden om minder te gaan werken. Daarbij is onder andere de mogelijkheid onderzocht om bij Werkgever te gaan werken via een zzp-constructie. Daarvoor heeft de Werkgever in eerste instantie een concept vaststellingsovereenkomst opgesteld. Toen bleek dat een zzp-constructie geen haalbare situatie bleek, is dat voorstel geannuleerd.
- Nadien (oktober 2016) is de situatie ontstaan waarbij de Werkgever heeft besloten om niet met elkaar verder te gaan. De vaststellingsovereenkomst is toen aangepast en daar is op 20 oktober 2016 overeenstemming over bereikt.
- Verzekeraar geeft een onjuiste uitleg aan de zin “u weet dat u wordt ontslagen”. Consument is van mening dat pas sprake is van ontslag als beide partijen daar overeenstemming over hebben bereikt en niet als één van de partijen uitspreekt dat hij het dienstverband niet meer wil voortzetten.

Verweer Verzekeraar

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

- De uitsluiting uit artikel 35 lid i van de Voorwaarden is van toepassing. Dit artikel bepaalt dat er geen dekking bestaat in geval van werkloosheid indien de verzekerde al voor of binnen 180 dagen na ingangsdatum werkloos wordt of verneemt dat ze wordt ontslagen.

- Na het afketsen van de zzp-constructie in juli 2016 is toegewerkt naar een beëindiging van het dienstverband en daarmee wordt voldaan aan het in de uitsluiting opgenomen kennisvereiste van het aanstaande ontslag binnen 180 dagen na ingangsdatum van de Verzekering.
- Het feit dat de vaststellingsovereenkomst, in concept verstrekt op 13 juli 2016, uiteindelijk met slechts enkele wijzigingen maar identieke reden voor ontslag op 20 oktober 2016 is ondertekend, betekent dat er nooit afstand is gedaan van het idee om het dienstverband te beëindigen. De ontslagaanzegging in de vorm van een vaststellingsovereenkomst heeft feitelijk al in juli 2016 plaatsgevonden. Dit is ruim binnen de 180 dagen na de ingangsdatum d.d. 19 april 2016 van de Verzekering.
- Uit de brief van 22 juli 2016 van haar advocaat blijkt ook dat Consument bereid was om een vaststellingsovereenkomst in overweging te nemen indien aan haar eisen zou worden voldaan. Het noemen van de mogelijkheid om arbeidstijdverkorting op basis van de Wet Flexibel Werken aan te vragen, is gebruikt als drukmiddel.
- De advocaat van de Werkgever is in de brief van 8 augustus 2016 ingegaan op de (on)mogelijkheid om de functie van Consument in takenpakket en tijd anders in te delen. Dat de onderhandelingen daarna nog enige weken hebben geduurd, is niet ongebruikelijk.
- De Werkgever heeft ook verklaard dat er sinds juli 2016 verschil van inzicht bestond met Consument over de wijze waarop invulling gegeven moest worden aan de werkzaamheden. De gesprekken om het verschil van inzicht op te lossen hebben reeds voor het afgeven van de vaststellingsovereenkomst plaatsgevonden. Dat is ook beschreven en verklaard in de vaststellingsovereenkomst.
- Consument heeft van de Werkgever ruim de tijd gekregen om de juridische en financiële gevolgen van een ontslag met wederzijds goedvinden te overzien en heeft ook juridisch advies ingewonnen.

4. Beoordeling

4.1 Partijen verschillen van mening over de uitleg van de zinsnede *'Voor of binnen 180 dagen na ingangsdatum (…) verneemt u dat u wordt ontslagen'* die als dekkingsuitsluiting is opgenomen in artikel 35 lid i van de Voorwaarden. Meer in het bijzonder is aan de orde de vraag of het onderhandelen over een vaststellingsovereenkomst om met wederzijds goedvinden een arbeidsovereenkomst te beëindigen, onder de reikwijdte van deze zinsnede valt. Hierbij staat vast dat de Verzekering op 19 april 2016 is ingegaan en dat over de vaststellingsovereenkomst op 20 oktober 2016 overeenstemming is bereikt en deze door partijen is ondertekend. Hierbij merkt de Commissie op dat over de vraag of er na deze 180 dagen (dat is na 19 oktober 2016) sprake is van werkloosheid zoals bedoeld in de Verzekering er geen discussie tussen partijen bestaat.

De Commissie gaat er derhalve vanuit dat in ieder geval vanaf de in de vaststellingsovereenkomst genoemde eindigingsdatum van de arbeidsovereenkomst sprake is van werkloosheid zoals bedoeld in de Verzekering. In dit geval blijft derhalve over de vraag of het onderhandelen over de vaststellingsovereenkomst valt aan te merken als een 'vernemen dat de werknemer wordt ontslagen'.

4.2 Consument stelt dat de onderhandelingen over de vaststellingsovereenkomst niet zijn aan te merken als een voornemen tot ontslag. Immers, het stond gedurende deze onderhandelingen niet vast dat het dienstverband beëindigd zou worden. Het was Consument vooral te doen om minder uren te gaan werken en niet om te stoppen met werken. De Werkgever heeft voorts tegenover Verzekeraar verklaard dat sinds medio juli 2016 sprake was van een dreigend ontslag omdat op dat moment tussen Werkgever en Consument verschil van inzicht bestond over de uitoefening van de werkzaamheden.

4.3 Voorop staat dat voor de uitleg van voorwaarden, waaronder de onderhavige Voorwaarden, bepalend is hetgeen 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 (HR 13 maart 1981, *NJ* 1981, 635 – Haviltex). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In het onderhavige geval kan evenwel een *gemeenschappelijke* partijbedoeling niet worden vastgesteld. Bij de uitleg van voorwaarden is niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Rekening dient mede te worden gehouden met de *bijzondere omstandigheden* van het geval. Een bijzondere omstandigheid in dezen is het feit dat de uit te leggen bepaling is opgenomen in Voorwaarden waarover niet onderhandeld is. In een dergelijk geval dienen de Voorwaarden in beginsel *objectief* te worden uitgelegd. Vergelijk r.o. 16 van Gerechtshof Leeuwarden 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280. Het Europese Hof van Justitie heeft in zijn arrest van 23 april 2015, ECLI:EU:C:2015:262 in r.o. 47 overwogen dat bij de uitleg van de voorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst mede beoordeeld dient te worden of een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende gemiddelde consument op basis van alle relevante feiten de voor hem mogelijkerwijs aanzienlijke economische gevolgen van een beperking van de door de verzekering geboden dekking heeft kunnen inschatten.

4.4 Artikel 35 lid i van de Voorwaarden is duidelijk voor zover sprake is van werkloosheid voor of binnen 180 dagen na ingangsdatum van de verzekering. De eerste dag van werkloosheid is immers objectief vast te stellen. Het *'verneemt u dat u wordt ontslagen'* is daarentegen minder duidelijk en naar het oordeel van de Commissie voor meerdere (redelijke) uitleg vatbaar. De lezing van Consument dat pas sprake is van ontslag indien onderhandelingen hebben geleid tot een vaststellingsovereenkomst waar beide partijen het over eens zijn, acht de Commissie in het onderhavige geval een redelijke lezing.

Voor zover ontslag betekent 'het niet langer in dienst houden' (vergelijk de Van Dale), kan daarvan pas worden gesproken indien sprake is van eenzijdig ontslag of indien beide partijen overeenstemming hebben bereikt om met wederzijds goedvinden de arbeidsovereenkomst te beëindigen. In het onderhavige geval wordt uit de overgelegde stukken duidelijk dat het in eerste instantie de bedoeling, althans de wens, van Consument was om minder te gaan werken en daar met de Werkgever overeenstemming over te bereiken. De Werkgever heeft daarbij, zoals onder meer volgt uit de brief d.d. 8 augustus 2016 van haar advocaat, te kennen gegeven dat werktijdverkorting met betrekking tot de functie van Consument niet mogelijk was waarbij zij (nadrukkelijk) heeft aangegeven dat zij *geen* afscheid van Consument wenste te nemen. Dat Consument vervolgens ervoor heeft gekozen om te gaan onderhandelen over de beëindiging van de arbeidsovereenkomst met wederzijds goedvinden -omdat zij kennelijk haar dienstverband niet (ongewijzigd) wilde voortzetten en het verschil daarover ondanks de diverse gesprekken onoverbrugbaar bleek (zoals volgt uit de vaststellingsovereenkomst d.d. 20 oktober 2016)-, betekent dit niet dat zij op dat moment vernomen heeft dat zij zou worden ontslagen. De onderhandelingen hadden immers door haar gestaakt kunnen worden waarna het dienstverband, al dan niet op oude voet, bij de Werkgever had kunnen worden voortgezet. Niet gebleken of aannemelijk is geworden dat de Werkgever tot ontslag van Consument wilde overgaan.

4.5 In het midden kan voorts blijven of de lezing van Consument de enige mogelijke lezing is of dat er ook andere mogelijke lezingen denkbaar zijn. Zie ook GC Kifid 2015-225 en GC Kifid 2016-487. Op grond van de contra proferentem-regel ex artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek prevaleert de voor Consument meest gunstige redelijke lezing in geval meerdere lezingen mogelijk zijn. In r.o. 4.4 is door de Commissie overwogen dat de door Consument gestelde lezing een redelijke lezing is met als gevolg dat deze uitleg prevaleert.

4.6 Gelet op het bovenstaande komt de Commissie dan ook tot oordeel dat de vordering van Consument moet worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, overgaat tot de uitvoering van de Verzekering als gevolg van de werkloosheid van Consument per 1 maart 2017.

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.