Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-157 d.d. 7 april 2014
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mevrouw mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Woonlastenverzekering. Consument raakt onvrijwillig werkloos na het verstrijken van de overeengekomen duur van haar arbeidsovereenkomst. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden bestaat geen recht op uitkering. Aangeslotene heeft de schade evenwel toch in behandeling genomen en Consument zes voorschotten van het verzekerde maandbedrag uitgekeerd. Consument stelt dat zij erop mocht vertrouwen dat Aangeslotene de schade als nieuwe schade in behandeling had genomen en dat de maximum uitkering van 12 maanden zou uitkeren. Aangeslotene had er beter aan gedaan aanstonds na de schademelding aan Consument te berichten dat en op grond waarvan zij zes maandtermijnen uitgekeerd zou krijgen. Dat dat niet is gebeurd betekent evenwel niet dat Consument aanspraak kan maken op meer maandtermijnen dan zij heeft ontvangen.
De interne wijziging van het beleid van Aangeslotene betrof immers een wijziging in het voordeel van Consument waardoor zij zes maanden uitkering heeft ontvangen waarop zij op grond van de voorwaarden geen recht had.

Consument,

tegen

London General Insurance Cy. Ltd, gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen, ingekomen op 31 oktober 2013;
- de brief van Consument van 16 december 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 31 maart 2014. En zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij Aangeslotene een Woonfonds Woonlastenverzekering gesloten met dekking voor arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid en met ingangsdatum 12 oktober 2006. Het verzekerde maandbedrag is € 480,- en de uitkeringsduur bij onvrijwillige werkloosheid is maximaal 12 maanden per schade.

3.2. De toepasselijke verzekeringsvoorwaarden bepalen, voor zover van belang, als volgt:

*"**Bepalingen in geval van werkloosheid.***
Onverminderd de betekenis die hiervoor aan cursief gedrukte woorden wordt toegekend, wordt in de navolgende voorwaarden onder de volgende cursief gedrukte woorden verstaan.
werkloosheid:
het aan verzekerde niet te verwijten onvrijwillig verlies van de volledige dienstbetrekking die uit hoofde van een arbeidsovereenkomst of aanstelling voor tenminste 16 uur per kalenderweek in Nederland werd vervuld. Er is sprake van voortdurende werkloosheid zolang verzekerde niet geheel of gedeeltelijk een nieuwe dienstbetrekking aanvaardt.
(…)
Uitkering in geval van werkloosheid.
De verzekering in geval werkloosheid kan alleen worden ingeroepen indien de werkloosheid in Nederland ontstaat en verzekerde direct voorafgaand aan de werkloosheid voor tenminste 16 uur per week op basis van een arbeidsovereenkomst of aanstelling in Nederland werkzaam was en volledig arbeidsgeschikt is.
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.
Verzekerde kan tijdens de looptijd van de verzekering in geval van werkloosheid opnieuw aanspraak op een uitkering maken indien hij/zij gedurende een periode van tenminste 6 maanden voorafgaand aan de opnieuw opgetreden werkloosheid een dienstbetrekking of aanstelling in de zin van deze voorwaarden heeft vervuld en verder voldoet aan de vereisten die deze voorwaarden aan het recht op uitkering in geval van werkloosheid stellen. De na deze periode opnieuw opgetreden werkloosheid wordt in dat geval als een nieuwe schade beschouwd. Indien de hernieuwde werkloosheid binnen 6 maanden na het einde van werkloosheid waarvoor een uitkering werd verleend optreedt wordt dit als een voortzetting van de eerdere werkloosheid aangemerkt.
(…)
Uitsluitingen van het recht op uitkering in geval van werkloosheid.
Onverminderd de algemene uitsluitingen bestaat er geen recht op uitkering indien de werkloosheid het gevolg is van:

- *het verstrijken van de overeengekomen duur van een arbeidsovereenkomst of een aanstelling voor bepaalde tijd,*

- *(…).”*

3.3. Consument is in 2011 onvrijwillig werkloos geraakt. Aangeslotene heeft voor deze schade voor de periode van 30 maart 2011 tot 28 september 2011 zes voorschotten van € 480,- aan Consument uitgekeerd.

3.4. Van 1 oktober 2011 tot 1 oktober 2012 is Consument werkzaam geweest op grond van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Consument heeft opnieuw aanspraak gemaakt op uitkering wegens onvrijwillige werkloosheid en daarbij gemeld dat het ging om beëindiging van een contract voor bepaalde tijd om bedrijfseconomische redenen. De schade is door Aangeslotene onder een nieuw dossiernummer in behandeling genomen.

3.5. Bij brieven van 2 januari en 29 april 2013 heeft Aangeslotene Consument bericht over het aantal uit te keren voorschotten en heeft zij aan Consument over de periode van 1 oktober 2012 tot en met 30 maart 2013 zes voorschotten van het verzekerde maandbedrag uitgekeerd. In de brief van 29 april 2013 staat:
“Met deze betaling heeft u het maximum aantal voorschotten conform de voorwaarden ontvangen. Het schadedossier is hiermee gesloten.”

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert betaling door Aangeslotene van een bedrag van € 2.880,-.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument heeft tussen de eerste en de tweede schade langer dan zes maanden gewerkt. De arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd was gesloten met de intentie dit contract in een vast contract om te zetten, hetgeen blijkt uit die overeenkomst waarin staat dat Consument na oktober 2012 recht zou hebben op een bonusregeling. Consument was per 1 oktober 2012 onvrijwillig werkloos.
- Op grond van de verzekeringsvoorwaarden bestaat per schade recht op 12 maanden uitkering van het verzekerde maandbedrag. Omdat Consument een voorschotbedrag van zes maanden uitkering heeft ontvangen, heeft zij nog recht op een aanvulling tot 12 maanden uitkering van het verzekerde maandbedrag van € 480,-.
- Consument heeft op basis van het handelen van Aangeslotene erop mogen vertrouwen dat de werkloosheid per 1 oktober 2012 als nieuwe schade in behandeling werd genomen en dat zij recht had op de maximale uitkeringsduur van 12 maanden. Aangeslotene heeft dit vertrouwen gewekt door de werkloosheid per 1 oktober 2011 onder een nieuw dossiernummer in behandeling te nemen en uitkering te doen alhoewel zij wist dat het ging om werkloosheid na beëindiging van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, zij Consument twee keer telefonisch heeft bevestigd dat de schade als nieuwe schade in behandeling was genomen en Aangeslotene haar niet heeft meegedeeld dat zij niet op grond van de verzekeringsvoorwaarden maar coulancehalve een uitkering voor zes maanden heeft gedaan. Een coulanceregeling is niet in de voorwaarden opgenomen. Indien Aangeslotene haar tijdig en volledig had geïnformeerd, had Consument hier in haar uitgavepatroon rekening mee kunnen houden.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Omdat per 1 oktober 2012 sprake was van werkloosheid na beëindiging van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, bestond op grond van de voorwaarden voor deze schade geen dekking.
- Op grond van de gewijzigde maatschappelijke situatie, waarin in sterk toenemende mate wordt gewerkt op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, heeft Aangeslotene de definitie van werkloosheid verruimd zonder daar een premieverhoging tegenover te stellen. Conform de interne richtlijnen heeft Aangeslotene de werkloosheid van Consument per 1 oktober 2012 als voortzetting van de eerste (gedekte) werkloosheid beschouwd. Consument heeft voor de eerste werkloosheid niet de maximum uitkering ontvangen omdat zij per 1 oktober 2011 weer werkzaam was. Aangeslotene heeft daarom coulancehalve de tweede werkloosheid als voortzetting van de eerste werkloosheid aangemerkt en voor de periode van 1 oktober 2012 tot en met 30 maart 2013 aanvullend zes voorschotten van het verzekerde maandbedrag betaald waarmee Consument in totaal de maximum uitkering van twaalf maanden heeft ontvangen.
- Aangeslotene heeft ervoor gekozen het interne beleid niet aan verzekerden te communiceren en per individueel geval te beoordelen of coulance wordt toegepast.
- Een toezegging dat Consument na de tweede schade recht had op twaalf maanden uitkering is niet gedaan.
- Aangeslotene erkent dat zij Consument niet voldoende duidelijk heeft geïnformeerd op grond waarvan zij uitkering heeft gedaan en begrijpt dat Consument op basis van haar berichten heeft begrepen dat de tweede werkloosheid als nieuwe schade in behandeling werd genomen en gedekt zou zijn onder de verzekering. Met de coulanceregeling is Aangeslotene Consument evenwel voldoende tegemoet gekomen.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument voor de werkloosheid vanaf 1 oktober 2012 recht heeft op de maximum uitkeringsduur van 12 maanden.

5.2. Uit het relaas van partijen en uit hetgeen ter zitting naar voren is gebracht blijkt dat Consument van 1 oktober 2011 tot 1 oktober 2012 werkzaam was op grond van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd en dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de voorwaarden geen recht geven op uitkering wanneer de verzekerde onvrijwillig werkloos is na het verstrijken van de overeengekomen duur van een arbeidsovereenkomst. Dit betekent dat Consument na 1 oktober 2012 geen recht had op uitkering.

5.3. Aangeslotene heeft de schade evenwel, onder een nieuw dossiernummer, in behandeling genomen en Consument bericht dat zij in totaal zes voorschotten van het verzekerde maandbedrag zou uitkeren. Hierdoor is bij Consument de verwachting ontstaan dat de tweede werkloosheid als nieuwe schade in behandeling werd genomen en zij voor deze schade recht had op de maximum uitkering van 12 keer het verzekerde maandbedrag. De Commissie is het met Consument eens dat de aanpak van Aangeslotene en de wijze waarop zij met Consument heeft gecommuniceerd niet in duidelijkheid uitblinken. Aangeslotene had er beter aan

gedaan aanstonds na de schademelding aan Consument te berichten dat en op grond waarvan zij zes maandtermijnen uitgekeerd zou krijgen. Dat dat niet is gebeurd betekent evenwel niet dat Consument aanspraak kan maken op meer maandtermijnen dan zij heeft ontvangen. De interne wijziging van het beleid van Aangeslotene betrof immers een wijziging in het voordeel van Consument waardoor zij zes maanden uitkering heeft ontvangen waarop zij op grond van de voorwaarden geen recht had.

5.4. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.