Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0299

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	30 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Credit Life, gevestigd te Amstelveen, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende toelichting van de consument en 3) het verweerschrift 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. De kern

De consument wil dekking onder haar werkloosheidsverzekering bij de verzekeraar vanaf april 2025 in verband met onvrijwillige werkeloosheid vanaf 9 december 2024. Zij vindt dat de verzekeraar haar claim onzorgvuldig heeft behandeld door een duidelijke mis-interpretatie niet te verhelderen, door het onnodig opvragen van documentatie en door de claim ten onrechte onder te brengen in de klachtprocedure. De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is van een onder de verzekering gedekte gebeurtenis. De commissie wijst de vordering van de consument tot vergoeding van € 252,84 per maand vanaf april 2025 te vermeerderen met wettelijke rente af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dekking mocht afwijzen. Zij zal dit hierna toelichten.

Wat zijn partijen overeengekomen?

3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. Dit staat onder meer in de verzekeringsvoorwaarden.

Daarbij geldt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.[1]

3.3 In de Voorwaarden Kredietbeschermer TC-4004-consume-EM-E-NL-20210801, verder te noemen de verzekeringsvoorwaarden, staat:

> ***"Artikel 27. Wanneer bent u werkloos?***
> *U bent volledig werkloos. U verliest het volledige dienstverband of aanstelling. Dit is tegen uw zin gebeurd, en is u niet te verwijten. De eerste dag van werkloosheid is de dag dat de verzekerde een werkloosheidsuitkering krijgt volgens de Werkloosheidswet.*
>
> ***Artikel 28. Wanneer krijgt u uitgekeerd?***
> *U bent gedekt voor werkloosheid volgens artikel 26. En u bent werkloos volgens artikel 27. Dit bent u een maand? Dan start de uitkering.*
> *[...]*
> ***Artikel 32. 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. U heeft een contract voor bepaalde tijd of op project basis. De werkgever verlengt het contract niet of het project eindigt. Daardoor wordt u werkloos."*

Het is aan de consument om aan te tonen dat sprake is van een gedekte gebeurtenis

3.4 Uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, verder te noemen Rv, volgt dat de partij die zich beroept op rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten deze dient te bewijzen voor zover de wederpartij het gestelde gemotiveerd heeft betwist.[2]

Niet aangetoond dat sprake is van een gedekte gebeurtenis

3.5 De consument stelt dat haar arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd tot 14 april 2025 met [naam werkgever] op initiatief van de werkgever met onmiddellijke ingang is beëindigd op 9 december 2024. Zij vordert uitkering onder de verzekering vanaf april 2025. Ter onderbouwing hiervan heeft de consument de volgende stukken overgelegd:

- het oorspronkelijke arbeidscontract;
- een ontslagbrief van 9 december 2024, waarin de werkgever schrijft dat zij heeft besloten om de arbeidsovereenkomst met de consument te beëindigen en graag contact wil over onder meer de aan de consument te betalen transitievergoeding;
- een loonstrook van maart 2025;

[1] Hoge Raad 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, rechtsoverweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] GC Kifid 2021-0062, randnummer 3.2, te vinden op www.kifid.nl.

- een toekenningbeslissing van het UWV waarin per 14 april 2025 een werkloosheids-uitkering wordt toegekend, specificaties van de uitkeringen en bankafschriften met betaling van de uitkeringen;

- een brief van de werkgever van 7 oktober 2025 waarin wordt bevestigd dat de arbeidsovereenkomst met de consument is geëindigd op 9 december 2024 op initiatief van de werkgever en dat geen sprake was van ontslag door eigen schuld;

- een brief van de advocaat van de consument van 8 oktober 2025, waarin staat dat de werkgever de consument bij brief van 9 december 2024 met onmiddellijke ingang heeft vrijgesteld van werkzaamheden en de wettelijke transitievergoeding heeft betaald.

3.6 De verzekeraar heeft erop gewezen dat de consument eind september 2025 bij de indiening van de claim 14 april 2025 als ontslagdatum en het einde van een tijdelijk contract als ontslagreden heeft opgegeven en met stukken heeft onderbouwd. Onder verwijzing naar die informatie heeft de verzekeraar de consument onder meer gevraagd naar een kopie vaststellings- of beëindigingsovereenkomst. Ook heeft de verzekeraar gevraagd om bewijs dat het UWV de consument per 9 december 2024 een werkloosheidsuitkering heeft toegekend of een toelichting waarom dit niet het geval is.

3.7 De consument heeft de door de verzekeraar opgevraagde stukken, waaronder een kopie vaststellings- of beëindigingsovereenkomst, niet verstrekt. De consument stelt dat zij bij de indiening van de claim het veld *"Einde dienstverband"* begreep als de contractuele eind-datum in plaats van de feitelijke beëindigingsdatum. De verzekeraar heeft dit volgens de consument ten onrechte niet geverifieerd. Zij is van mening dat het opvragen van nadere informatie in strijd is met artikel 7:941 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek, verder te noemen BW, en artikel 6:248 BW. Daarbij heeft de consument verwezen naar GC 2020-0518 en GC 2018-186.

3.8 De commissie acht de verklaring van de consument voor de door haar bij de indiening van de claim verstrekte informatie niet afdoende. Naast de vermelding van *"14.04.2025"* als *"Datum einde dienstverband"* heeft de consument bij de claimmelding:

- de vraag *"Op welke datum heeft u het eerste bericht over uw ontslag ontvangen?"* beantwoord met *"19.02.2025";*

- de vraag *"Datum van ontslag"* beantwoord met *"14.04.2025";*

- de vraag *"Reden voor ontslag"* beantwoord met *"Einde tijdelijk contract";*

- een brief van de werkgever van 19 februari 2025 overgelegd waarin staat dat de arbeidsovereenkomst vanwege reorganisatie wordt beëindigd per 14 april 2025;

- een brief van de consument van 25 september 2025 overgelegd waarin zij schrijft: *"I have been **unemployed since April 2025**, due to the **non-renewal of my employment contract,** and I have been continuously registered with the **UWV** since that time."*

3.9 De commissie begrijpt goed dat de verzekeraar op grond van de claimmelding en de daarbij verstrekte stukken vragen had over de nadien door de consument opgegeven ontslagdatum en -reden. De verzekeraar had reden om hier navraag naar te doen en een aanvullende toelichting en onderbouwing te verlangen. Niet valt in te zien dat artikel 7:941 BW of artikel 6:248 BW hieraan in de weg staat. De uitspraken van Kifid waar de consument in dit verband naar heeft verwezen zijn bovendien niet vindbaar of niet relevant.

3.10 Het was aan de consument om haar stelling dat de arbeidsovereenkomst is geëindigd op 9 december 2024 nader te onderbouwen en aan het informatieverzoek van de verzekeraar te voldoen. Bij gebrek aan opheldering door de consument heeft zij niet aangetoond dat sprake is van een door de verzekering gedekte gebeurtenis. Dit betekent dat de verzekeraar de claim mocht afwijzen.

Overige bezwaren van de consument

3.11 De consument heeft verder nog aangevoerd dat de verzekeraar de oorspronkelijke claim van eind september 2025 voortijdig heeft afgewezen zonder toelichting of verduidelijking. Ook vindt de consument dat de behandeling van haar claim verder is vertraagd door deze om te leiden naar de klachtenprocedure.

3.12 De commissie merkt op dat het niet verlengen van een contract voor bepaalde tijd door de werkgever op grond van artikel 32 van de verzekeringsvoorwaarden is uitgesloten van dekking. De consument heeft eind september 2025 in de claimmelding zelf en in een met de claimmelding meegestuurde brief vermeld dat de reden voor ontslag was dat haar tijdelijke contract afliep. De conclusie van de verzekeraar dat de consument bij deze stand van zaken geen recht had op dekking acht de commissie niet voortijdig.

3.13 De commissie ziet ook geen aanwijzingen dat sprake is van onredelijke vertraging in de behandeling van de claim. Er zit vijf dagen tussen het bezwaar van de consument van 9 oktober 2025 tegen de afwijzing van dekking en de reactie hierop van de verzekeraar van 14 oktober 2025 met het verzoek om aanvullende informatie. Dit verzoek kan niet onnodig worden genoemd (zie randnummer 3.9). De klachtprocedure was een vervolg op de weigering van de consument om aanvullende informatie te verstrekken.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 27, 28 en 32 van de verzekeringsvoorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.15 De conclusie is dat de verzekeraar dekking mocht afwijzen. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl