

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0197

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	11 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Rheinland Versicherungs AG, h.o.d.n. Credit Life International Schade, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Woonlastenverzekering en kredietbeschermer. De consument heeft twee dienstverbanden. Nadat de consument werkloos is geraakt bij dienstverband 1 heeft zij een werkloosheidsuitkering ontvangen uit zowel de woonlastenverzekering als de kredietbeschermer. Een half jaar later is de consument arbeidsongeschikt geraakt bij dienstverband 2. Zij vordert dat de verzekeraar haar – naast de werkloosheidsuitkering – ook op beide verzekeringen een arbeidsongeschiktheidsuitkering verstrekt. Zij stelt dat de samenloopbepaling in de voorwaarden, waarop de verzekeraar zich beroept, onduidelijk is. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van een onduidelijke bepaling. De voorwaarden zijn duidelijk opgesteld en bepalen dat een werkloosheidsuitkering eindigt zodra de consument arbeidsongeschikt wordt. Daarbij is niet relevant of er sprake is van meerdere dienstverbanden. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt 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 stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft met ingang van 1 mei 2015 een kredietbeschermer bij de verzekeraar. Deze verzekering heeft zowel een arbeidsongeschiktheidsdekking als een dekking voor werkloosheid. Beide dekkingen hebben een verzekerd bedrag van € 265,50 per maand en een eigen risico van 30 dagen. Op de kredietbeschermer zijn de 'Voorwaarden kredietbeschermer TC-4004-S0000-NL-201501' (hierna: de voorwaarden kredietbeschermer) van toepassing.
- 2.2 Per 1 augustus 2020 heeft de consument ook een woonlastenverzekering bij de verzekeraar. Ook deze verzekering biedt dekking voor arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Het verzekerde bedrag voor beide dekkingen bedraagt € 500,- per maand. De arbeidsongeschiktheidsdekking heeft een eigen risicotermijn van 365 dagen. Op de woonlastenverzekering zijn de 'Voorwaarden Woonlastenverzekering TC-4003-Callas-WLV-M-E-NL-20170322' (hierna: de voorwaarden woonlastenverzekering) van toepassing.
- 2.3 De consument had twee dienstverbanden: een dienstverband als huishoudelijke thuishulp bij [werkgever 1] (hierna: dienstverband 1) en een dienstverband als huishoudelijk medewerkster bij [werkgever 2] (hierna: dienstverband 2).
- 2.4 Op 1 december 2022 is dienstverband 1 beëindigd. De consument heeft daarom op zowel de kredietbeschermer als de woonlastenverzekering een claim ingediend in verband met werkloosheid. Vanuit de kredietbeschermer heeft de consument in de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 een werkloosheidsuitkering ontvangen. Vanuit de woonlastenverzekering heeft de consument een werkloosheidsuitkering ontvangen in de periode van 1 december 2022 tot 1 december 2024.
- 2.5 De consument heeft zich op 28 juli 2023 ziek gemeld bij dienstverband 2 in verband met fysieke klachten. In juli 2024 heeft zij een aanvraag gedaan bij de verzekeraar voor een uitkering uit beide verzekeringen in verband met arbeidsongeschiktheid. In de aanvraag heeft zij ingevuld dat haar bruto woonlasten € 633,15 per maand bedragen.
- 2.6 Op 23 juli 2024 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat op grond van de voorwaarden de werkloosheidsuitkering wordt stopgezet zodra zij aanspraak maakt op de arbeidsongeschiktheidsuitkering. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen dit standpunt en een klacht ingediend bij de verzekeraar. De verzekeraar en de consument zijn niet tot overeenstemming gekomen waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

- 2.7 De consument vordert dat de verzekeraar haar vanuit beide verzekeringen zowel een uitkering voor werkloosheid als een uitkering voor arbeidsongeschiktheid toekent. Aan deze vordering legt zij het volgende ten grondslag.
- 2.8 De verzekeraar gaat er ten onrechte van uit dat er sprake is van samenloop. Er is sprake van twee verschillende, los van elkaar staande claims omdat de consument twee verschillende dienstverbanden had. De werkloosheidsclaim komt voort uit dienstverband 1. De claim op grond van arbeidsongeschiktheid komt voort uit dienstverband 2 en staat volledig los van dienstverband 1. De consument leidt daarom ook twee keer schade: bij dienstverband 1 op basis van werkloosheid en bij dienstverband 2 op basis van arbeidsongeschiktheid. De verzekeraar koppelt deze claims ten onrechte aan elkaar.
- 2.9 De consument vindt de bepalingen in de voorwaarden van zowel de kredietbeschermer als de woonlastenverzekering onduidelijk. De bepalingen in de voorwaarden zien duidelijk op een situatie waarin de verzekerde één dienstverband heeft en eerst werkloos en vervolgens arbeidsongeschikt wordt. Er wordt in de voorwaarden geen rekening gehouden met de situatie dat een verzekerde meer dan één dienstverband heeft. Daarom zijn de voorwaarden onduidelijk en dient de lezing van de consument te worden gevolgd dat zij aanspraak kan maken op beide uitkeringen. De consument verwijst hiervoor naar een eerdere uitspraak van de commissie met nummer 2021-0161 (deze uitspraak is te vinden op www.kifid.nl) waarin een soortgelijke kwestie speelde.

Het verweer

- 2.10 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar terecht de uitkering voor werkloosheid mag stopzetten zodra de consument aanspraak kan maken op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend. De consument kan op grond van de voorwaarden geen aanspraak maken op beide uitkeringen. De commissie zal dit oordeel hieronder verder toelichten.

Het juridisch kader

- 3.2 Voor de beantwoording van de vraag of de consument aanspraak kan maken op zowel een werkloosheidsuitkering als een arbeidsongeschiktheidsuitkering onder de kredietbeschermer en de woonlastenverzekering, kijkt de commissie naar wat de consument en de verzekeraar met elkaar zijn overeengekomen.

De verzekeringsovereenkomsten en de voorwaarden zijn daarbij leidend. In artikel 36 van de voorwaarden kredietbeschermer staat dat de werkloosheidsuitkering stopt zodra de verzekerde arbeidsongeschikt wordt. De verzekerde ontvangt dan vervolgens een arbeidsongeschiktheidsuitkering. In artikel 37 van de voorwaarden woonlastenverzekering staat dat de werkloosheidsuitkering doorloopt totdat de uitkering voor arbeidsongeschiktheid start. Deze twee artikelen worden hierna gezamenlijk als “de bepalingen” aangeduid.

- 3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk contract zoals een verzekeringsovereenkomst zijn steeds alle omstandigheden van het concrete geval van beslissende betekenis, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.¹ Omdat over de voorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, geldt dat de uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden met name afhankelijk is van objectieve factoren. Bijvoorbeeld de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel.² Deze maatstaf is van toepassing in de onderhavige zaak, nu uit de stukken niet blijkt dat de consument en de verzekeraar hebben onderhandeld over de voorwaarden die van toepassing zijn. Daarbij geldt dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekeringen, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2 tweede zin Burgerlijk Wetboek (BW).

De bepalingen zijn van toepassing op de situatie van de consument

- 3.4 De consument stelt zich op het standpunt dat de verzekeraar zich ten onrechte beroept op de bepalingen. De verzekeraar gaat ervan uit dat er sprake is van samenloop maar dat is niet juist. Er is namelijk sprake van twee op zich staande claims omdat er sprake is van twee verschillende dienstverbanden.
- 3.5 De commissie volgt de consument niet in haar standpunt. De bepalingen maken geen onderscheid tussen de situatie dat een verzekerde slechts één dienstverband heeft en de situatie dat een verzekerde meerdere dienstverbanden heeft. Dat is daarom voor de toepassing van deze bepalingen niet relevant. Het enige dat relevant is, is de vraag of de consument uit de betreffende verzekering een werkloosheidsuitkering ontvangt op het moment dat zij aanspraak maakt op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dat is het geval, waardoor de bepalingen van toepassing zijn op de situatie van de consument.

¹ Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Hoge Raad 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601, overweging 3.3.2 en Hoge Raad 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800, overweging 3.7.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bepalingen zijn niet onduidelijk

- 3.6 De consument stelt zich vervolgens op het standpunt dat de bepalingen onduidelijk zijn omdat deze geschreven zijn voor de situatie waarbij een verzekerde één dienstverband heeft. Nu de consument twee dienstverbanden heeft, zijn de bepalingen onduidelijk en zou de lezing van de consument, namelijk dat de bepalingen in dat geval niet op haar van toepassing zijn, moeten worden gevolgd.
- 3.7 De verzekeraar heeft daar tegenover gesteld dat de voorwaarden op dit punt wel duidelijk zijn. Uit de bepalingen volgt nadrukkelijk dat de werkloosheidsuitkering stopt zodra de verzekerde recht heeft op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. De verzekeringen zijn bedoeld om (een gedeelte van) de woon- en kredietlasten van de consument te vergoeden. Het is dan ook niet de bedoeling dat iedere verzekering twee uitkeringen verstrekt. De consument lijdt ook niet twee keer schade, haar woonlasten veranderen niet als zij (ook) arbeidsongeschikt wordt. De verzekeraar wijst erop dat de verzekeringen niet als doel hebben om inkomstenderving op te vangen.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat de betreffende bepalingen duidelijk zijn. In beide bepalingen is in niet mis te verstane bewoordingen opgenomen dat de werkloosheidsuitkering stopt zodra de consument aanspraak kan maken op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dat de consument twee dienstverbanden heeft, maakt de uitleg van de bepalingen niet anders. De uitleg die de consument aan de bepalingen geeft, namelijk dat deze op haar niet van toepassing is, is daarom ook niet redelijk. Uit de bepalingen volgt namelijk niet dat deze alleen van toepassing zijn in de situatie dat een verzekerde slechts één dienstverband heeft. Zoals reeds opgemerkt in nummer 3.5 van deze uitspraak is voor de toepassing van de bepalingen alleen relevant of de consument reeds een werkloosheidsuitkering ontvangt op het moment dat zij aanspraak maakt op een arbeidsongeschiktheidsuitkering, niet het aantal dienstverbanden.
- 3.9 Dat de bepalingen wellicht niet goed aansluiten bij de persoonlijke situatie van de consument, namelijk werkloos bij het ene dienstverband en arbeidsongeschikt bij het andere dienstverband, en de verwachtingen die zij daarbij mogelijk had, is iets anders. Dit maakt niet dat de bepalingen hieromtrent onduidelijk zijn. De verzekeraar heeft in beginsel de vrijheid om te bepalen binnen welke kaders hij dekking verleent. In dit geval heeft de verzekeraar ervoor gekozen om de mogelijkheid dat een verzekerde aanspraak maakt op zowel een werkloosheidsuitkering als een uitkering in verband met arbeidsongeschiktheid uit te sluiten. Dat staat hem vrij en past ook binnen de ratio dat de verzekering een tegemoetkoming in de woonlasten biedt en niet bedoeld is om inkomstenderving op te vangen (zie daarvoor ook artikel 2 van de voorwaarden kredietbeschermer en artikel 1 van de voorwaarden woonlastenverzekering).

- 3.10 De verwijzing naar de eerdere uitspraak van de commissie met nummer 2021-0161 baat de consument in dit geval ook niet. Hoewel daar ook de situatie speelde dat de verzekerde twee dienstverbanden had, ging het in die kwestie om andere voorwaarden en een ander vraagstuk. In de onderhavige kwestie bestaat er echter geen twijfel over de uitleg van de bepalingen over samenloop.

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 36 van de voorwaarden kredietbeschermers en artikel 37 van de voorwaarden woonlastenverzekering van belang. Deze bepalingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bepalingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.12 De commissie komt tot de conclusie dat de verzekeraar zich in onderhavige situatie mag beroepen op de bepalingen en dat deze bepalingen niet onduidelijk zijn. Daarom mag de verzekeraar de werkloosheidsuitkering stopzetten zodra de consument recht heeft op de arbeidsongeschiktheidsuitkering.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden Kredietbeschermer TC-4004-S0000-NL-201501

Artikel 2. Waarvoor is deze verzekering?

- a. *Door deze verzekering kunnen de maandlasten (gedeeltelijk) worden betaald in geval van arbeidsongeschiktheid of werkloosheid. In geval van overlijden kan het krediet (gedeeltelijk) worden afgelost.*

(...)

Artikel 36. U wordt arbeidsongeschikt terwijl u werkloos bent?

U ontvangt van ons een uitkering bij werkloosheid en u wordt arbeidsongeschikt volgens deze verzekering? Hierbij vervalt artikel 18b. Dan stopt de uitkering werkloosheidsuitkering. U ontvangt van ons een uitkering bij arbeidsongeschiktheid. De eigen risicoperiode bij arbeidsongeschiktheid is hierbij ook van toepassing.

Verzekeringsvoorwaarden Woonlastenverzekering TC-4003-Callas-WLV-M-E-NL-20170322

Artikel 1. Waarvoor is deze verzekering?

- a. *Door deze verzekering kunnen de woonlasten (gedeeltelijk) worden betaald in het geval van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid.*

(...)

Artikel 37. U wordt arbeidsongeschikt terwijl u werkloos bent?

- a. *(...)*
- b. *Wij gaan door met de uitkering bij werkloosheid totdat de uitkering bij arbeidsongeschiktheid start. Of totdat de maximale duur van de uitkering bij werkloosheid, zoals beschreven in artikel 31 is bereikt.*