

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0161  
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. R.L.H. IJzerman,  
leden en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 mei 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Assurant Europe Insurance N.V., h.o.d.n. London General Insurance Cy. Ltd, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar  
Datum uitspraak : 19 februari 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering toegewezen  
Bijlage : Relevante bepalingen uit de polisvoorwaarden / brief UWV

## **Samenvatting**

De consument had twee dienstverbanden. Op enig moment is het dienstverband bij werkgever A geëindigd. Vanwege het verlies van deze baan ontvangt de consument een uitkering van het UWV. De consument heeft een beroep gedaan op haar verzekering bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de claim afgewezen. Uit de voorwaarden volgt namelijk dat de consument geen recht heeft op uitkering als haar UWV-uitkering wordt gekort omdat verzekerde niet langer volledig werkloos wordt geacht. De consument vindt dat niet terecht. Haar UWV-uitkering wordt niet gekort omdat zij niet langer werkloos is maar omdat zij inkomsten heeft uit haar dienstverband bij werkgever B en die korting valt niet onder de dekkingsuitsluiting. De commissie oordeelt dat de uitleg die de consument aan de voorwaarden geeft een redelijke uitleg is. De korting van haar UWV-uitkering vanwege inkomsten uit die andere bron, valt niet onder de dekkingsuitsluiting waarop de verzekeraar zich beroept. De verzekeraar moet de uitkering verstrekken aan de consument.

## **I. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) 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 werkte aanvankelijk 36 uur per week voor werkgever A. Daarnaast werkte zij voor 20 uur per week bij werkgever B. Op 5 april 2019 is de arbeidsovereenkomst tussen de consument en werkgever A beëindigd. De consument bleef wel werkzaam bij werkgever B.
- 2.2 Sinds haar ontslag bij werkgever A ontvangt de consument een maandelijkse uitkering van het UWV. Op 22 mei 2019 heeft de consument beroep gedaan op haar Woonlastenbeschermer bij de verzekeraar in verband met haar ontslag bij werkgever A (hierna: de verzekering). Op de woonlastbeschermer zijn de voorwaarden 'WoonBeschermer+ (HVW 0706AW)' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.3 Bij brief van 18 juni 2019 heeft de verzekeraar de claim afgewezen omdat volgens hem geen sprake was van 30 aaneengesloten dagen onvrijwillige volledige werkloosheid. De consument heeft bij brief van 23 juli 2019 bezwaar gemaakt tegen deze afwijzing.
- 2.4 Bij brief van 20 augustus 2019 heeft de verzekeraar de claim weer afgewezen met een beroep op de dekkingsuitsluiting in de voorwaarden:

In de polisvoorwaarden is o.a. opgenomen:

**Uitsluitingen van het recht op uitkering in geval van werkloosheid.**

[...]

Er bestaat geen recht op uitkering indien:

- verzekerde niet kan aantonen dat hij een uitkering ontvangt in verband met zijn werkloosheid, alsmede gedurende de periode dat deze laatst genoemde uitkering door de daarmee belaste instantie wordt gekort als gevolg van het niet naleven van de daaraan gestelde regels of omdat verzekerde niet langer volledig werkloos wordt geacht,

[...].

U ontvangt een werkloosheidsuitkering die wordt gekort wegens inkomsten. Zodra u een volledige maand een ww-uitkering ontvangt zonder korting dan zijn wij bereid om tot uitkering over te gaan, zulks met inachtneming van de maximum uitkeringsduur.

- 2.5 Bij brief van 29 september 2019 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de beslissing van de verzekeraar van 20 augustus 2019. De verzekeraar heeft zijn standpunt gehandhaafd.
- 2.6 Sinds 1 juni 2019 krijgt de consument geen uitkering meer van het UWV omdat zij meer is gaan werken bij werkgever B waardoor zij meer salaris ontvangt.

### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument vordert uitkering met terugwerkende kracht per 22 mei 2019. Ter onderbouwing van haar vordering, voert de consument de volgende argumenten aan.
- 2.8 De consument stelt dat ten tijde van het sluiten van de verzekering in 2007 de Werkloosheidwet gold en dat de voorwaarden zijn gebaseerd op deze wet. In de Werkloosheidwet was geregeld dat loon uit een bestaande dienstbetrekking niet in mindering mag worden gebracht op een uitkering. Inmiddels is de wet gewijzigd, maar de claim moet worden beoordeeld aan de hand van de Werkloosheidwet 2007 en dus mag het loon voor de dienstbetrekking van 20 uur bij werkgever B niet in mindering worden gebracht op de uitkering van consument.
- 2.9 De verzekering keert uit als er een volledige werkloosheidsuitkering (hierna: de WW-uitkering), 70% van het loon, wordt verstrekt. De consument is van mening dat zij een volledige WW-uitkering ontvangt en dat zij niet wordt gekort op haar WW-uitkering omdat zij niet langer volledig werkloos zou zijn. De consument heeft de berekening van het UWV toegelicht om aan te tonen dat zij een volledige uitkering ontvangt van het UWV vanwege het verlies van haar dienstbetrekking van 36 uur, maar dat sprake is van een aanzienlijke terugval in maandelijks inkomen omdat haar inkomsten uit een andere bron worden meegenomen in de berekening. Juist voor de terugval in inkomen heeft de consument de verzekering gesloten. De verzekeraar biedt nu een verzekering aan die nimmer dekking biedt als een verzekerde twee banen heeft en vanwege het verlies van één ervan terugvalt in het maandelijks inkomen. Dit is onredelijk.
- 2.10 Tot slot voert de consument aan dat het beroep van de verzekeraar op de uitsluitingsclausule niet opgaat. De consument is niet gekort op haar uitkering omdat zij de regels niet naleeft of omdat zij niet langer volledig werkloos wordt geacht. De consument wordt gekort in haar uitkering omdat zij nog andere inkomsten heeft. De consument is volgens de voorwaarden al die tijd volledig werkloos geweest door het wegvallen van haar 36-urige dienstverband en er is geen sprake van dat haar uitkering wordt gekort omdat zij niet *langer* werkloos is. De situatie van de consument is tussentijds niet gewijzigd door bijvoorbeeld het aanvaarden van een geheel of gedeeltelijk nieuw dienstverband. De consument heeft dus recht op uitkering onder de verzekering.

### *Het verweer*

- 2.11 Volgens de verzekeraar staat in voorwaarden expliciet dat geen recht op uitkering bestaat als een uitkering van een verzekerde wordt gekort omdat hij niet langer volledig werkloos is. De voorwaarden zijn voldoende duidelijk en helder geformuleerd en niet voor meerdere uitleg vatbaar. Uit de brief van het UWV volgt dat de consument op haar uitkering wordt gekort omdat zij inkomsten krijgt uit een ander dienstverband.

De consument is dus niet volledig werkloos. Pas wanneer de consument een volledige uitkering ontvangt zonder dat zij gekort wordt, is sprake van volledige werkloosheid en heeft consument recht op dekking.

### 3. De beoordeling

- 3.1 De commissie buigt zich over de vraag of de verzekeraar de claim van de consument mocht afwijzen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hierna toe.

*Juridisch kader – uitleg verzekeringsvoorwaarden*

- 3.2 Of de verzekeraar dekking moet verlenen hangt af van wat de verzekeringsvoorwaarden over een situatie als deze bepalen. Van belang daarbij is dat het de risicodragende verzekeraar in beginsel vrij staat de grenzen te bepalen waarbinnen hij dekking wil verlenen. De commissie verwijst naar de uitspraak van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435 (te raadplegen op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)).

- 3.3 In de voorwaarden staan, voor zover relevant, de volgende afspraken:

*Werkloosheid:*

*Het aan verzekerde niet te wijten onvrijwillige verlies van de volledige dienstbetrekking die uit hoofde van een arbeidsovereenkomst of aanstelling voor tenminste 16 uur per kalenderjaar 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 arbeidsongeschikt is.*

*(...)*

*Er bestaat geen recht op uitkering indien:*

*Verzekerde niet kan aantonen dat hij een uitkering ontvangt in verband met zijn werkloosheid, alsmede gedurende de periode dat deze laatst genoemde uitkering door de daarmee belaste instantie wordt gekort als het gevolg van het niet naleven van de daaraan gesteld regels of omdat verzekerde niet langer volledig werkloos wordt geacht.*

- 3.4 Partijen verschillen van mening over de uitleg van de laatst geciteerde bepaling uit de voorwaarden waarin is vastgelegd wanneer een verzekerde geen recht op uitkering heeft.
- 3.5 Voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen. Zie rechtsoverweging 3.6 van Hoge Raad 25 november 2016, (nummer ECLI:NL:HR:2016:2687). Nu over de voorwaarden in een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel. Zie rechtsoverweging 3.6 Hoge Raad 16 januari 2015, (nummer ECLI:NL:HR:2015:83) en rechtsoverweging 4.1 e.v. Hoge Raad 20 februari 2004, (nummer ECLI:NL:HR:2004:AO1427).
- 3.6 Daarbij geldt ook dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bedingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld en dat bij twijfel over de betekenis van het beding de voor de consument meest gunstige uitleg voor gaat (art. 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), de zogenoemde ‘contra proferentem-regel’).

*Onduidelijke voorwaarden – de lezing van consument is een redelijke lezing*

- 3.7 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument werkloos is in de zin van de voorwaarden. Uit de stukken in het dossier volgt dat de consument haar 36-urige dienstverband buiten haar schuld en onvrijwillig is verloren. De discussie tussen partijen gaat alleen over de vraag of de uitkering van de consument wordt gekort omdat zij *niet langer volledig werkloos* is en zij daarom geen recht heeft op uitkering. De consument vindt dat de voorwaarden op dit punt niet duidelijk zijn en geen rekening houden met het feit dat een verzekerde twee banen kan hebben en aanspraak maakt op de verzekering als één baan wegvalt. De consument legt de voorwaarden zo uit dat als een UWV-uitkering wordt gekort omdat de verzekerde niet langer volledig werkloos is, je geen recht op uitkering hebt. Maar daarvan is bij de consument geen sprake, omdat zij al die tijd volledig werkloos is geweest door het verlies van haar baan bij werkgever A en dit niet tussentijds is gewijzigd en dat zij ook niet om die reden door het UWV in haar uitkering is gekort. De verzekeraar vindt dat de consument niet langer volledig werkloos is omdat zij wordt gekort op haar UWV-uitkering vanwege inkomsten uit een andere baan. En dus heeft zij geen recht op uitkering onder de verzekering.

- 3.8 De commissie oordeelt dat de bepaling in de voorwaarden onduidelijk is omdat ook de lezing van consument een redelijke lezing is. De consument is volgens de voorwaarden werkloos in de zin dat zij haar baan bij werkgever A is kwijtgeraakt. De zinssnede *niet langer werkloos* impliceert dat er een wijziging in de werkloosheidssituatie van de consument heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld doordat zij een nieuwe dienstbetrekking heeft aanvaard. Daar is echter geen sprake van. De uitkering van de consument is ook niet gekort omdat zij *niet langer volledig werkloos* is, maar omdat zij naast haar werkloosheid door het verlies van haar baan bij werkgever A van aanvang af ook inkomsten uit een ander bron heeft gehad. Verzekeraar heeft in zijn voorwaarden geen rekening gehouden met de situatie dat een verzekerde twee dienstbetrekkingen heeft en één dienstverband verliest en daardoor gedeeltelijk werkloos wordt. Een en ander brengt mee dat op grond van de contra proferentem-regel (artikel 6:238 lid 2 BW) in het midden kan blijven of dit de enige mogelijke lezing is of dat er ook andere lezingen van het begrip denkbaar zijn, omdat in dat geval op grond van genoemde wetsbepaling de voor consument meest gunstige lezing prevaleert.
- 3.9 Verzekeraar kan daarom geen beroep doen op de uitsluiting in de voorwaarden dat de UWV-uitkering wordt gekort omdat de consument *niet langer volledig werkloos wordt geacht*. De reden dat de UWV-uitkering van de consument wordt gekort, inkomsten uit een andere bron, valt niet onder de uitsluiting. De verzekeraar moet de consument daarom een uitkering verstrekken onder de verzekering met terugwerkende kracht vanaf 22 mei 2019. Uit het dossier volgt dat de consument vanaf 1 juni 2020 geen UWV-uitkering meer ontvangt en daarom heeft zij volgens de voorwaarden geen recht op uitkering onder de verzekering. De verzekeraar moet de consument dus een uitkering verstrekken over de periode 22 mei 2019 tot 1 juni 2020.

#### **4. De beslissing**

De Commissie beslist dat de verzekeraar aan de consument uitkering onder de verzekering moet verstrekken over de periode 22 mei 2019 tot 1 juni 2020.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

**Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden/ de overeenkomst / ...**

**Relevante bepalingen uit de voorwaarden**

*Werkloosheid:*

*Het aan verzekerde niet te wijten onvrijwillige 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 voortgaand aan de werkloosheid voor tenminste 16 uur per week op basis van een arbeidsovereenkomst of aanstelling in Nederland werkzaam was en volledig arbeidsongeschikt is.*

(...)

*Er bestaat geen recht op uitkering indien:*

*Verzekerde niet kan aantonen dat hij een uitkering ontvangt in verband met zijn werkloosheid, alsmede gedurende de periode dat deze laatst genoemde uitkering door de daarmee belaste instantie wordt gekort als het gevolg van het niet naleven van de daaraan gesteld regels of omdat verzekerde niet langer volledig werkloos wordt geacht.*



## Brief UWV

POSTBUS 58195, 1040 HD AMSTERDAM

Datum  
7 juni 2019

Uw burgerservicenummer  
[REDACTED]

Heffingskorting  
Toegepast

Geachte [REDACTED]

Hierbij ontvangt u de specificatie van uw uitkering(en).

Bruto uitkering Wet	Toelichting (zie achterzijde)	Periode		Bedrag
WW uitkering	04	01-05-2019 t/m 31-05-2019	€	808,36
Totaal brutobedrag			€	808,36
<b>Inhoudingen</b> Loonheffing			€	87,43 -
<b>Netto-uitkering</b> Totaal nettobedrag			€	720,93

De netto uitkering wordt overgemaakt op IBAN-rekeningnummer [REDACTED]

### Meer informatie

U vindt meer informatie op [uwv.nl/werkloos](http://uwv.nl/werkloos).

Met vriendelijke groet,  
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Deze brief is geautomatiseerd aangemaakt en daarom niet ondertekend.



### Overzicht codes WW-betaalspecificatie

Dit betekenen de codes:

- 01 De uitkering is (tijdelijk) lager, omdat er geen recht was op uitbetaling van de uitkering.
- 02 De uitkering is lager, omdat er geen of minder recht was op de uitkering.
- 03 De uitkering is lager, omdat er een boete of maatregel is opgelegd.
- 04 De uitkering is lager, omdat er is gewerkt, andere inkomsten waren of er sprake was van verminderde beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt.
- 05 Wij hebben over deze periode een voorschot betaald. Nu betalen wij de resterende uitkering uit.
- 06 De uitkering is een voorschot, omdat het recht op of de hoogte van de uitkering nog niet bekend is.
- 07 Bij het berekenen van de uitkering hebben wij rekening gehouden met de WIA-, WAO-, ZW- of WAZO-uitkering.
- 08 Wij hebben een periode waarover (tijdelijk) geen recht was op uitbetaling van de uitkering, alsnog betaald.
- 09 De uitkering is lager, omdat er sprake was van de kortingsregeling voor startende zelfstandigen.
- 12 Eenmalige uitkering.
- 13 Vakantiegeld.
- 15 Verrekening met een organisatie.
- 20 De uitkering over een eerdere periode was onjuist, dit is nu verrekend.
- 22 De eenmalige uitkering over een eerdere periode was onjuist, dit is nu verrekend.
- 23 Het vakantiegeld was onjuist, dit is nu verrekend.
- 25 De verrekening met een organisatie was onjuist, dit is nu verrekend.