

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-499
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. M.L. Hendrikse, mr. M.C.M. van Dijk, leden en
mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 oktober 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat verzekeraar ten onrechte uitkeringen terugvordert. Verzekeraar stelt dat Consument geen recht had op de uitkeringen, omdat zij ook geen recht had op een UWV uitkering. Consument bestrijdt dit. Zij stelt daartoe dat zij steeds het recht heeft behouden op de uitkering van het UWV, maar dat daarop een korting is toegepast. Volgens Consument is het uitkeringsrecht leidend en niet het bedrag dat daadwerkelijk is uitgekeerd door het UWV. Partijen hebben overeenstemming bereikt over het terugvorderen van de uitkeringen die verzekeraar heeft gedaan. De Commissie oordeelt dat bij de bepaling van de verplichtingen van de verzekeraar jegens consument leidend is hetgeen daarover in de overeenkomst tussen hen beiden is vastgelegd en niet de mededelingen van het UWV. De overeenkomst is UWV-volgende. Indien Consument het niet eens is met de beslissingen van het UWV zal zij daarover bij het UWV moeten klagen. De Commissie merkt op dat het op de weg van Verzekeraar lag Consument deugdelijk te informeren, zeker waar het gaat om een ingrijpende beslissing als de onderhavige. Ook lag het op de weg van Verzekeraar een deugdelijke toelichting te geven op de totstandkoming van die beslissing. Dit laat onverlet dat de Commissie van oordeel is dat Verzekeraar in zijn recht stond bij het nemen van de beslissing. In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt is op basis van de overeenkomst met Verzekeraar niet leidend het recht op uitbetaling van het UWV, maar de daadwerkelijke uitbetaling van het UWV. De Commissie concludeert dat Verzekeraar met de regeling in voldoende mate is tegemoetgekomen aan de klachten van Consument en wijst (het resterende deel van) de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier van Consument, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar, inclusief bijlagen, van 10 maart 2016;
- de aanvullende uitlating van Verzekeraar 31 maart 2016;
- de aanvullende uitlating van Consument van 22 april 2016;
- de brief van Verzekeraar aan Consument van 12 augustus 2016 met het voorstel tot een minnelijke regeling; en
- de reactie daarop van Consument van 5 september 2016.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 1997 heeft de werkgever van Consument een overeenkomst gesloten met Verzekeraar inzake de verzekeringen van arbeidsongeschiktheidspensioen. Daarbij werden zowel een arbeidsongeschiktheidspensioen [polisnummer] als een W.A.O. aanvullingspensioen [polisnummer] verzekerd voor de werknemers. Bij de overeenkomst waren diverse bijlagen gevoegd, waaronder Bijlage IV “Aanvullingsvoorwaarden voor verzekering van WAO-aanvullingspensioen AV7093.

2.2 In dit onderdeel van de voorwaarden is het volgende bepaald omtrent het W.A.O.-aanvullingspensioen:

Artikel 2.

Het W.A.O.-aanvullingspensioen wordt uitgekeerd indien en zolang de verzekerde recht heeft op een vervolguiterkering krachtens de W.A.O., uiterlijk tot de ingangsdatum van het oudedagspensioen krachtens de hoofdverzekering.

Artikel 3.

Het uit te keren W.A.O.-aanvullingspensioen bedraagt, op jaarbasis:

indien en zolang het W.A.O.-pensioen is gebaseerd op een arbeidsongeschiktheid van:

80% of meer	: 100% van het bedrag van het verzekerde A.O.V.-pensioen;
65 - 80%	: 72,5% van het bedrag van het verzekerde A.O.V.-pensioen;
55 - 65%	: 60% van het bedrag van het verzekerde A.O.V.-pensioen;
45 - 55%	: 50% van het bedrag van het verzekerde A.O.V.-pensioen;
35 - 45%	: 40% van het bedrag van het verzekerde A.O.V.-pensioen;
25 - 35%	: 30% van het bedrag van het verzekerde A.O.V.-pensioen;
15 - 25%	: 20% van het bedrag van het verzekerde A.O.V.-pensioen;

Artikel 5.

Indien en zolang de verzekerde geen recht heeft op uitbetaling van zijn W.A.O.-pensioen of slechts recht heeft op uitbetaling van een gedeelte daarvan omdat de verzekerde inkomsten uit arbeid geniet of is opgenomen in een dienstverband, kan Nationale Nederlanden het W.A.O.-aanvullingspensioen eveneens niet onderscheidenlijk gedeeltelijk uitbetalen.

2.3 Consument is in 2000 arbeidsongeschikt geraakt. Het percentage werd door het UWV vastgesteld op 80-100%. Consument heeft bij Verzekeraar gemeld dat zij arbeidsongeschikt was geraakt en heeft een formulier ingevuld om uitkering te kunnen verkrijgen. In reactie daarop heeft Verzekeraar bij brief van 13 juni 2001 laten weten:

“Wij bevestigen de ontvangst van het ingevulde formulier met uw persoonlijke gegevens. Over het uit te keren WAO-aanvullingspensioen en basis-arbeidsongeschiktheidspensioen kunnen wij u als volgt informeren. Het WAO-aanvullingspensioen wordt uitgekeerd zolang u recht hebt op een vervolguiterkering krachtens de WAO, echter uiterlijk tot leeftijd 65. De hoogte van de uitkering is afhankelijk van de mate van arbeidsongeschiktheid.

Wij verwijzen u hiervoor naar het pensioenreglement van Start Holding B.V.. Uit hoofde van het pensioenreglement van Start Holding B.V. geldt een toeslag op de W.A.O. uitkering. Deze toeslag wordt door ons verzorgd. De toeslag, hierna te noemen basis-arbeidsongeschiktheidspensioen, zal worden uitgekeerd zolang het recht bestaat op een arbeidsongeschiktheidspensioen krachtens de W.A.O. wegens een arbeidsongeschiktheid van 80% of meer, uiterlijk tot 1 februari 2030. Jaarlijks op 1 januari zal het basis-arbeidsongeschiktheidspensioen worden verhoogd met 5% van het in het voorafgaande jaar verzekerde pensioen. Het WAO-aanvullingspensioen wordt niet verhoogd. Start Holding B.V. heeft ons verzocht om beide uitkeringen vanaf 1 april 2001 rechtstreeks aan u uit te keren. Uw arbeidsongeschiktheidspercentage is op deze datum 80-100%. Derhalve zullen beide pensioenen volledig aan u uitgekeerd worden.”

- 2.4 Vanaf eind 2006 is Consument deeltijd gaan werken. Per 26 november 2006 is het arbeidsongeschiktheidspercentage voor Consument vastgesteld op 35-45%. Consument heeft dit ook aan Verzekeraar gecommuniceerd. De uitkering die Consument van Verzekeraar ontving, is naar aanleiding daarvan aangepast.
- 2.5 Vanaf september 2007 is de uitkering van het UWV aan Consument opnieuw aangepast, omdat vanaf dat moment haar eigen inkomsten uit arbeid door het UWV verrekend werden met de uitkering, hetgeen resulteerde in een uitkering van het UWV van 0,00 euro op basis van de W.A.O.
- 2.6 Bij brief van 31 mei 2013 is Consument door het UWV geïnformeerd over de aanpassing van het arbeidsongeschiktheidspercentage:

“U heeft recht op een WAO-uitkering berekend naar een arbeidsongeschiktheid van 35 tot 45 %. Wij hebben uw arbeidsongeschiktheid opnieuw beoordeeld. In deze brief leest u wat dit betekent voor uw uitkering.

Wijziging van uw arbeidsongeschiktheid

Door uw inkomsten wordt uw uitkering niet uitbetaald. Dit hebben wij u laten weten in onze brief van 12 maart 2008. U heeft gedurende vijf jaar gewerkt bij werkgever [naam werkgever]. Vanaf 1 september 2007 houden wij de inkomsten die u met dit werk verdient in op uw uitkering. Het werk dat u doet vinden wij algemeen geaccepteerde arbeid waartoe u met uw krachten en bekwaamheden in staat bent. Dit betekent dat u dit werk goed kunt volhouden. U bent daarom minder arbeidsongeschikt.

Beslissing over uw uitkering

Uw uitkering wordt verhoogd als gevolg van indexering van uw maatmanloon. Uw inkomsten bedragen € 19,08 per uur. Dit is 77,35% van het in aanmerking te nemen inkomen van een accountmanager (maatmanberoep) van €24,67 per uur. Derhalve resteert er 22,65% verlies aan verdien capaciteit waardoor u wordt ingedeeld in een arbeidsongeschiktheidsklasse van 15 tot 25%. Hierbij hoort een uitkeringspercentage van 14%. Uw arbeidsongeschiktheid wordt per 1 juni 2013 15 tot 25%. Hierbij hoort een uitkering van €10,29 bruto per dag.”

- 2.7 In januari 2015 heeft Consument geconstateerd dat zij sinds februari 2014 geen uitkering meer van Verzekeraar ontving. Zij heeft hierover navraag gedaan bij Verzekeraar.
- 2.8 Bij brief van 19 maart 2015 is Consument door Verzekeraar geïnformeerd over haar uitkering:

“Van het UWV hebben wij vernomen dat u in de periode van 1 september 2007 tot 1 juni 2013 geen WAO-uitkering hebt ontvangen omdat u inkomsten uit arbeid hebt gehad. Omdat wij bij de bepaling van het uit te keren pensioen, het door het UWV bepaalde (fictieve) arbeidsongeschiktheidspercentage hanteren, hebben wij over de periode van 1 september 2007 tot 1 juni 2013 ten onrechte pensioen aan u uitgekeerd. Vanaf 1 januari 2014 zijn wij het WAO aanvullingspensioen weer verschuldigd, de hoogte van dit pensioen is gebaseerd op een arbeidsongeschiktheid van 15-25%. In verband met het bovenstaande hebben wij € 13.953,00 te veel aan u uitgekeerd. Dit bedrag dient aan ons te worden terugbetaald op rekeningnummer [rekeningnummer] t.n.v. Nationale-Nederlanden N.V. Uitkeringen te Rotterdam. Met betrekking tot het te veel uitgekeerde pensioen moeten wij het bruto bedrag (netto + loonheffing en ZVW-premie) terugvragen. De vóór 2015 ingehouden loonheffing en ZVW-premie hebben wij namelijk al afgedragen. Voor een eventuele verrekening van de loonheffing en ZVW-premie dient u zelf contact op te nemen met de Belastingdienst.”

Bij brief van 21 maart 2015 heeft Consument zich hierover beklagd bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft een toelichting gegeven op zijn besluit en heeft een aanbod gedaan het bedrag te verlagen tot EUR 10.000. Dit heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte uitkeringen onder de W.A.O.-aanvullingspensioenverzekering terugvordert. Verzekeraar stelt daartoe dat Consument geen recht zou hebben gehad op de uitkeringen. Consument bestrijdt dit.
- 3.2 Consument is van mening dat zij steeds het recht behouden heeft op uitkering, doch dat daarop een korting is toegepast, in verband met de inkomsten die zij uit arbeid genoot. Volgens Consument is het uitkeringsrecht leidend en niet het bedrag dat daadwerkelijk is uitgekeerd door het UWV. Consument verwijst naar haar historie waar het gaat om arbeidsongeschiktheidspercentages, zoals bij brief van 16 september 2015 is opgegeven door het UWV:

Van 11 april 2000 – 26 november 2006	Arbeidsongeschiktheid 80-100%
Van 26 november 2006 – 1 juni 2013	Arbeidsongeschiktheid 35-45%
Van 1 juni 2013 – heden	Arbeidsongeschiktheid 15-25%

- 3.3 Consument verwijst bij dit alles naar de brief van Verzekeraar van 13 juni 2001. Zij wijst erop dat Verzekeraar daarin zelf stelt dat het W.A.O.-aanvullingspensioen wordt uitgekeerd zolang Consument “recht heeft op een vervolguitkering krachtens de WAO” en “de hoogte is afhankelijk van de mate van arbeidsongeschiktheid”. Tevens verwijst Consument naar brieven van het UWV, waarin het UWV aan Consument meedeelt: “stopzetten van betaling verandert [niets] aan het uitkeringsrecht” en “U heeft recht op een WAO uitkering berekend naar een arbeidsongeschiktheid van 35-45% en “de betaling van uw uitkering verandert niet, omdat wij uw uitkering al uitbetaalden op basis van een arbeidsongeschiktheid van 15% tot 25%.”.

- 3.4 Consument stelt tevens dat Verzekeraar een onjuiste uitleg geeft aan artikel 5 van de voorwaarden AV6087 en AV7093. Verzekeraar stelt dat Consument geen recht heeft op uitkering van het W.A.O.-pensioen, terwijl Consument gezien de correspondentie van het UWV meent dat zij wél recht heeft op uitbetaling. Consument wijst erop dat het UWV aan haar heeft medegedeeld dat zij ingedeeld blijft in de klasse 35-45%.
- 3.5 Consument stelt dat zij een financiële schade van EUR 14.000 lijdt door de vordering van Verzekeraar. Consument wenst dat Verzekeraar de vordering intrekt en alsnog vanaf 1-2-2014 uitkeert.

Verweer

- 3.6 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:
- Voor Verzekeraar is niet leidend de arbeidsongeschiktheidsklasse, maar het door het UWV bepaalde arbeidsongeschiktheidspercentage voor de W.A.O.-uitkering.
 - Verzekeraar keert uit op basis van de door het UWV bepaalde mate van arbeidsongeschiktheid.
 - Op basis van de inkomsten uit arbeid is het UWV van mening dat Consument vanaf 1 september 2007 minder dan 15% arbeidsongeschikt was en dat zij geen recht meer had op een W.A.O. uitkering. Dit blijkt uit het historisch overzicht van het UWV dat Verzekeraar als uitgangspunt hanteert voor het W.A.O.-aanvullingspensioen en het basis-arbeidsongeschiktheidspensioen.
 - Consument trekt een onjuiste conclusie uit de mededeling van het UWV dat zij blijft ingedeeld in de klasse van 35-45% zolang niet vaststaat dat de verrichte arbeid leidt tot herziening van haar mate van arbeidsongeschiktheid.
 - De arbeidsongeschiktheidsklasse waarin iemand zit, is niet hetzelfde als de bepaalde mate van arbeidsongeschiktheid. Dit blijkt uit het feit dat het UWV zelf geen recht op uitkering heeft toegekend. Verzekeraar verwijst naar de brief van het UWV aan Consument van 12 maart 2008.
 - In de periode van 1 september 2007 tot 1 juni 2013 heeft Consument geen W.A.O.-uitkering ontvangen (in verband met een arbeidsongeschiktheidspercentage van minder dan 15%) en heeft zij volgens Verzekeraar derhalve ook geen recht op het W.A.O.-aanvullingspensioen en het basis-arbeidsongeschiktheidspensioen.
 - Consument heeft, in strijd met de op haar rustende verplichtingen, verzuimd Verzekeraar op de hoogte te stellen van de verandering van feiten of omstandigheden die voor de vaststelling van de uitkering door Verzekeraar van belang kunnen zijn.
 - Op 17 april 2014 heeft Verzekeraar Consument reeds geïnformeerd over de terugvordering van de ten onrechte ontvangen bedragen. Dit heeft zij herhaald bij brief van 19 maart 2015.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat partijen voorafgaand aan de mondelinge behandeling op 9 september 2016 overeenstemming hebben bereikt over een deel van de klacht. Die regeling houdt het volgende in:

Hoewel wij van mening blijven dat u vanaf 1 september 2007 geen recht had op een (volledige) uitkering van het bij ons verzekerde WAO-aanvullingspensioen en basis-arbeidsongeschiktheidspensioen, vinden wij dat het - mede gezien de lange termijn tussen 2007 en 2014- niet redelijk is om met terugwerkende kracht de te veel aan u uitbetaalde uitkeringen van u terug te vorderen. Daarom hebben wij uit coulance besloten de te veel aan u uitgekeerde bedragen kwijt te schelden. Met deze brief bevestigen wij dat u de te veel uitkeerde bedragen niet aan ons hoeft terug te betalen.

Wat betreft eventuele toekomstige uitkeringen van het WAO-aanvullingspensioen benadrukken wij dat wij hiervoor rekening houden met inkomsten uit arbeid. Wij verwijzen u hiervoor naar artikel 5 van de bijgevoegde "Aanvullingsvoorwaarden voor verzekering van WAO-aanvullingspensioen". Dat wij rekening houden met inkomsten uit arbeid is logisch. Als u geen recht heeft op een WAO-uitkering is er geen sprake van een WAO-gat en bestaat er ook geen recht op een WAO-aanvullingspensioen. Mocht uw arbeidsongeschiktheidspercentage en/of uw uitkeringspercentage wijzigen dan verzoeken wij u ons direct hiervan op de hoogte te brengen.

4.2 Consument heeft dit voorstel geaccepteerd en stelt dat van haar klacht nog de volgende punten resteren:

- i. "de handelswijze en gebrek aan communicatie"
- ii. "van 1-6-13 tot febr 2015 teveel ontvangen obv 35-45% ipv 15-25%. Heb ik nog recht op betaling van uitkering obv 15-25% (met aftrek van verschil over periode 1-6-13 tot febr. 2014) over een periode van maart 2014 tm heden obv 15-25%."
- iii. "onduidelijkheid in wat het UWV communiceert en wat [Verzekeraar] beweert."
- iv. Verzekeraar concludeert volgens Consument ten onrechte dat "bij het niet uitbetalen van de WAO uitkering, er ook geen sprake van een WAO-gat is en er ook geen recht bestaat op een WAO-aanvullingspensioen. Inkomen wordt verrekend met de uitkering, waar ik recht op heb bij een bepaalde mate van arbeidsongeschiktheid. Indien het verschil minder is dan 15%, dan komt de WAO uitkering niet meer tot uit betalen, maar is er nog steeds sprake van mate van een WAO uitkering, arbeidsongeschiktheid en ook een WAO gat. Bovendien is er door een wijziging per 1 juli 2008 bij schattingsbesluit wel degelijk vast gesteld dat in feite vanaf die datum er wel weer recht was op uitbetaling van de uitkering en dus ook een WAO gat."

4.3 Verzekeraar heeft ter zitting toegelicht dat de regeling met Consument inhoudt dat hij niet van Consument terugvordert al hetgeen hij tot 1 maart 2014 aan Consument heeft uitgekeerd. Tussen partijen staat vast dat Consument op dat moment in de arbeidsongeschiktheidscategorie 15-25% is ingedeeld, waarbij een uitkeringspercentage van 20% hoort. Tevens staat tussen partijen vast dat de betalingen door het UWV per 1 juli 2015 opnieuw zijn gestaakt. Verzekeraar heeft zich bereid verklaard de uitkeringen over de periode 1 maart 2014 tot 1 juli 2015 op basis van het uitkeringspercentage van 20% aan Consument te voldoen, als onderdeel van zijn voorstel tot afwikkeling.

Consument heeft, ook desgevraagd, niet gesteld of en op basis waarvan Verzekeraar ná de datum van 1 juli 2015 gehouden zou zijn tot enige uitkering.

- 4.4 Consument baseert haar aanspraak op betalingen die zij van het UWV heeft ontvangen. Ter zitting heeft Consument de brieven van het UWV van 9 september 2010 en 13 september 2012 getoond, welke zich reeds in het dossier bevonden. Blijkens deze brieven werden die betalingen niet uit hoofde van de W.A.O. gedaan, maar uit hoofde van een andere wet. Aangezien de onderhavige verzekering gebaseerd is op de W.A.O., doen deze betalingen voor de beoordeling van deze kwestie niet ter zake.
- 4.5 Door het voorgaande resteren van de oorspronkelijk aan de Commissie voorgelegde klachten nu nog de klachten die staan opgesomd in 4.2. De Commissie zal die bespreken.

De communicatie en oordelen van het UWV

- 4.6 De mededelingen van het UWV aan Consument brengen niet mee dat de inhoud of gevolgen van de overeenkomst tussen Consument en Verzekeraar worden aangepast. In de verhouding tussen Consument en Verzekeraar is uitsluitend relevant hetgeen tussen hen is bepaald.
- 4.7 Ook eventuele fouten in de oordelen van het UWV zijn niet aan Verzekeraar toe te rekenen. Blijkens de overeenkomst tussen Consument en Verzekeraar baseert Verzekeraar zijn uitkeringen op de uitkeringen die door het UWV worden gedaan, ook als die onjuist zouden zijn. Als Consument het niet eens is met het UWV moet zij bij die instantie bezwaar maken; alleen als dan wat verandert, kan dat invloed hebben op de verplichtingen van Verzekeraar.

Bejegening en communicatie van Verzekeraar

- 4.8 Consument klaagt over de handelwijze en het gebrek aan communicatie. Het gaat Consument daarbij zowel om de communicatie omtrent het stopzetten van de uitkering als om de communicatie nadat Consument haar klacht hierover bij Verzekeraar heeft ingediend. Meer in het bijzonder stelt Consument dat Verzekeraar aanvankelijk heeft nagelaten haar te informeren over de stopzetting en (later) over de reden daarvan.
- 4.9 Verzekeraar heeft gesteld dat hij Consument bij brief van 17 april 2014 heeft geïnformeerd over de stopzetting en de reden daarvan. Consument stelt dat zij deze brief niet heeft ontvangen. De Commissie heeft niet kunnen vaststellen of de brief van Verzekeraar verzonden is. De Commissie merkt op dat de brief in ieder geval laat verzonden is, namelijk anderhalve maand ná het stopzetten van de uitkering. Ook blijkt niet dat Verzekeraar getoetst heeft of de brief door Consument was ontvangen en op het moment dat Consument in januari 2015 zelf vragen heeft gesteld, kon aanvankelijk aan haar geen antwoord worden gegeven over het stopzetten van de uitkering. Eerst op 19 maart 2016 volgt dan de brief met de opheffing van het bedrag van € 13.953,00, overigens zonder verwijzing naar de brief van 17 april 2014.

- 4.10 De hiervoor in r.o. 4.9 geschetste werkwijze siert Verzekeraar niet. Het lag op de weg van Verzekeraar om Consument over een dergelijke ingrijpende beslissing deugdelijk te informeren en een toelichting te geven op de totstandkoming van die beslissing. De beslissing had immers consequenties voor het inkomen van Consument.
- 4.11 Het voorgaande laat onverlet dat de Commissie meent dat Verzekeraar in zijn recht stond. In de verhouding tussen Consument en Verzekeraar is leidend hetgeen tussen hen in de overeenkomst is bepaald. Meer in het bijzonder is ten aanzien van het W.A.O.-aanvullingspensioen leidend hetgeen in de “Aanvullingsvoorwaarden voor verzekering van W.A.O.-aanvullingspensioen” is bepaald.

In artikel 5 van die voorwaarden is immers expliciet een bepaling opgenomen voor de situatie waarin Consument verkeerde, te weten de situatie waarin weliswaar recht bestond op W.A.O., maar geen recht op *uitbetaling*, in verband met inkomsten uit arbeid. In dit artikel is bepaald dat Verzekeraar in die situatie “het W.A.O.-aanvullingspensioen eveneens niet onderscheidenlijk gedeeltelijk [kan] uitbetalen”. Omdat het UWV conform de regels niet uitbetaalde aan Consument, bestond er dus ook geen verplichting tot uitbetaling voor Verzekeraar.

De vraag of er al dan niet een W.A.O.-gat is

- 4.12 De vraag of al dan niet sprake was van een W.A.O.-gat doet in de verhouding tussen Consument en Verzekeraar feitelijk niet ter zake. Voor het bepalen van de verplichtingen van Verzekeraar is immers leidend of het UWV de uitkering aan Consument *uitbetaalt*. Nu geen sprake was van *uitbetaling*, was Verzekeraar niet gehouden tot uitkering over te gaan. Indien Consument van mening zou zijn dat het UWV onjuiste beslissingen zou hebben genomen, lag het op haar weg bij het UWV bezwaar te maken. Desgevraagd zei Consument op de zitting dat zij dat niet heeft gedaan omdat de termijn daarvoor al was verstreken.

Slotconclusie

- 4.13 Consument heeft het deel van haar klachten waaraan door de regeling tussen partijen tegemoet gekomen is, ingetrokken. In het licht van al het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat Verzekeraar met deze regeling in voldoende mate aan de klacht van Consument is tegemoet gekomen. De Commissie acht Verzekeraar niet tot meer gehouden. De Commissie wijst de resterende vorderingen van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.