

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Klacht ontvangen op : 24 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Loyalis Schade N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen: Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Einddatum arbeidsongeschiktheidsuitkering, begindatum AOW uitkering. Consument heeft in het verleden een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten met als einddatum de 65-jarige leeftijd. Met deze einddatum werd geogd aan te sluiten op de begindatum van de AOW-uitkering. De overheid echter heeft de AOW-leeftijd verhoogd. Verzekeraar heeft per 1 januari 2014 de verzekering aangepast aan die hogere AOW-leeftijd. Voor die aanpassing komen alleen verzekerden in aanmerking die op 1 januari 2014 nog niet ziek waren. Verzekerden die al wel ziek waren, zoals Consument, zijn van de aangepaste regeling uitgezonderd. Consument valt hierdoor in een 'gat' van in zijn geval 12 maanden en wenst voortzetting van zijn arbeidsongeschiktheidsuitkering tot zijn 66-jarige leeftijd. De Commissie is van oordeel dat aan de verzekering geen aanspraak op aanvullend uitkering kan worden ontleend. Verzekeraar is niet gehouden om verzekerden die op 1 januari 2014 reeds ziek waren de mogelijk te bieden van verlenging van de uitkeringstermijn. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het op 24 september 2016 door Consument aan de Commissie toegezonden e-mailbericht;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de op 19 december 2016 door de Commissie ontvangen aanvullende informatie van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- het op 29 januari 2017 door Consument aan de Commissie toegezonden e-mailbericht.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument, geboren op 9 november 1952, heeft met ingang van 1 september 2005 via zijn werkgever bij (een rechtsvoorganger van) Verzekeraar een IP Aanvullings Plan (hierna: de “Verzekering”) afgesloten met dekking bij gedeeltelijke en volledige arbeidsongeschiktheid.
- 2.2 Consument is in oktober 2009 arbeidsongeschikt geraakt. Verzekeraar heeft hem vanaf oktober 2011 een uitkering onder de Verzekering toegekend. In de brief van 16 november 2011 van Verzekeraar aan Consument staat onder meer het volgende:
“(....)
Duur
Zolang u voldoet aan de polisvoorwaarden, hebt u recht op een uitkering. Dit tot de eerste dag van de maand waarin u 65 jaar wordt. Op dat moment ontvangt u AOW en ouderdomspensioen.
(....)”
- 2.3 Per 1 maart 2011 is de arbeidsovereenkomst van Consument door de Kantonrechter ontbonden en vanaf dat moment is de Verzekering premievrij gemaakt.
- 2.4 De op 1 maart 2011 geldende verzekeringsvoorwaarden (hierna: de “Voorwaarden”) zijn daardoor steeds van toepassing gebleven. In de Voorwaarden wordt bepaald dat de uitkering eindigt op de eerste dag van de maand waarin Consument de 65-jarige leeftijd bereikt. De polis bepaalt onder meer het volgende:
“(....)
Duur verzekering : Tot de eerste dag van de maand waarin de verzekerde de 65-jarige leeftijd bereikt.
(....)”
- 2.5 Verzekeraar heeft met ingang van 1 januari 2014 de voorwaarden van zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering aangepast en de premie verhoogd. De wijziging houdt in dat de verzekering doorloopt tot de AOW-leeftijd met een maximum van 67 jaar. Volgens Verzekeraar gold deze wijziging uitsluitend voor arbeidsongeschiktheid vanaf 1 januari 2014 en zag niet op verzekerden die op dat moment reeds arbeidsongeschikt waren, zoals Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot betaling van arbeidsongeschiktheidsuitkeringen totdat Consument 66 jaar wordt. Dit gaat om een bedrag van €1.000,- per maand dus in totaal €12.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar schiet toerekenbaar tekort in zijn verplichtingen c.q. handelt onrechtmatig jegens Consument door de uitkering bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd van Consument te beëindigen en niet tot diens 66-jarige leeftijd voort te zetten. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- door het verschuiven van de AOW leeftijd komt Consument in een financieel gat als Verzekeraar de uitkering bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd beëindigt. Volgens MijnLoyalis duurt zijn arbeidsongeschiktheidsuitkering tot ingang van de AOW en uiterlijk tot de 67-jarige leeftijd. Consument wijst erop dat op MijnLoyalis staat dat Verzekeraar onderscheid maakt in drie categorieën arbeidsongeschikten. Consument behoort bij de gedeeltelijk arbeidsongeschikten (van 35% tot 80%). Hier staat dat de verzekering het inkomen aanvult tot de AOW leeftijd. Bij de categorie 100% arbeidsongeschikten staat ook vermeld dat deze uitkeert tot de AOW leeftijd. Bij deze categorie staat echter een sterretje. Onder de drie genoemde categorieën staat bij het sterretje: ...”AOW-leeftijd met een maximum van 67 jaar. Was u ziek voor 2014? Dan loopt de uitkering tot 65 jaar.” Volgens Consument geldt deze beperking dus niet voor de categorie gedeeltelijk arbeidsongeschikten;
- volgens Verzekeraar heeft hij in juli 2014 een brief aan Consument gestuurd over de aanpassing van de voorwaarden van de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Consument heeft die brief in 2014 nooit ontvangen en mocht er daarom op vertrouwen dat Verzekeraar de uitkering zou voortzetten tot de AOW leeftijd van Consument;
- in een brief van 25 oktober 2011 schrijft Verzekeraar aan Consument dat hij verzekerd blijft zolang hij een WIA-uitkering ontvangt. Consument heeft deze WIA-uitkering nog steeds;
- Consument wil niet de dupe worden van de wetwijziging en beroept zich op het principe “bij verandering in wetgeving gelden de voor verdachte cq betrokkene (strafvordering/burgerlijk wetboek) meest gunstige omstandigheden”;
- uit de polis blijkt niet dat de uitkering stopt bij de 65-jarige leeftijd;
- de overbruggingsregeling AOW is niet op Consument toepasselijk.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Hij stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming c.q. onrechtmatig handelen van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- Verzekeraar beroept zich op de uitspraak van de Commissie van 9 juli 2015, GC 2015-208 waarin de Commissie zich al heeft uitgesproken over een vergelijkbare kwestie. Uit deze uitspraak blijkt dat een verzekeraar zelf de voorwaarden van de door hem aangeboden verzekeringen bepaalt zodat Verzekeraar vrij was de eindleeftijd van lopende uitkeringen niet te verlengen tot de nieuwe AOW leeftijd. Van bijzondere omstandigheden die toch een uitkering tot de AOW leeftijd rechtvaardigen, is geen sprake;
- het standpunt van Verzekeraar om de lopende uitkeringen niet te verlengen tot de nieuwe AOW leeftijd is gebaseerd op het ontbreken van een onzeker voorval;

- Consument is door Verzekeraar telkens erop gewezen dat zijn uitkering stopt bij 65 jaar. Bij de toekenning van de uitkering in 2011 is de duur van zijn uitkering vastgesteld op 65 jaar en is dit schriftelijk aan hem medegedeeld. Vervolgens is Consument in juli 2014 geïnformeerd over de duur van zijn uitkering;
- voor wat betreft de klacht van Consument dat hij de brief van juli 2014 niet heeft ontvangen wijst Verzekeraar op artikel 16 van de Voorwaarden waarin de zogenoemde “verzendtheorie” is vastgelegd. In dit artikel staat dat mededelingen van Verzekeraar gericht aan het adres van de werkgever geacht worden de werknemer te hebben bereikt en dat verzekerde geacht wordt van de mededelingen kennis te hebben genomen;
- de overbruggingsregeling AOW is wel op Consument toepasselijk;
- op de schermprints van MijnLoyalis die Consument in het kader van zijn klacht aan de Commissie heeft gezonden, staat dat bij ziekte vóór 2014, de uitkering tot 65 jaar loopt. Dat bij de categorie gedeeltelijk arbeidsongeschikten op de webpagina een sterretje ontbreekt is weliswaar vervelend maar brengt niet mee dat de rechtspositie van Consument wijzigt;
- ook uit de polis en de Voorwaarden blijkt dat de uitkering tot 65 jaar loopt.

4. Beoordeling

- 4.1 In de op de Verzekering van toepassing zijnde Voorwaarden wordt onweersproken, expliciet bepaald dat de uitkering eindigt op de eerste dag van de maand waarin verzekerde de 65-jarige leeftijd heeft bereikt. In de polis staat duidelijk dat de Verzekering duurt tot de eerste dag van de maand waarin de verzekerde de 65-jarige leeftijd bereikt. De vraag die derhalve moet worden beantwoord is of Consument in afwijking van deze duidelijke bepalingen in de Voorwaarden en de polis jegens Verzekeraar aanspraak kan maken op een uitkering gedurende de maanden tussen het bereiken van de leeftijd van 65 jaar en de ingangsdatum van de AOW-uitkering. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt als volgt.
- 4.2 Naar het oordeel van de Commissie staat het Verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen van de risico's waartegen hij wel en waartegen hij geen dekking wenst te verlenen. Zie HR 9 juni 2006, NJ 2006, 326. Verzekeraar mocht er dus voor kiezen om verzekerden, die op 1 januari 2014 reeds ziek waren en een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvingen, niet de mogelijkheid te bieden van verlenging van de uitkeringstermijn tot voorbij de in de Voorwaarden vastgelegde einddatum tot de ingangsdata van hun AOW-uitkering. Zie Geschillencommissie 9 juli 2015, GC 2015-208.
- 4.3 Bij de beoordeling van de keuze van Verzekeraar speelt naast een - naar de Commissie aannemelijk voorkomt - aanzienlijk stijgende last, een wellicht te omvangrijke solvabiliteitsreserve en de omstandigheid dat de premie die de op 1 januari 2014 reeds zieke verzekerden betalen/betaalden gebaseerd is op de in hun polissen vermelde eindleeftijd van ten hoogste 65, ook een rol dat bij het aangaan van een (nieuwe) verzekering sprake moet zijn van onzekerheid (artikel 7:925 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)).

Dit is één van de essentiële kenmerken van een verzekeringsovereenkomst. Onzeker moet zijn of, wanneer en in hoeverre de verzekeraar gehouden zal zijn tot het doen van uitkeringen, dan wel wat de duur is van de door de verzekeringnemer verschuldigde periodieke premiebetaling. Bij verzekerden die op 1 januari 2014 al ziek waren, heeft het verzekerde risico zich al verwezenlijkt en is dus geen sprake meer van een onzeker voorval.

4.4 De vraag of Verzekeraar een verboden onderscheid maakt tussen zieke en niet zieke verzekerden beantwoordt de Commissie ontkennend. Verzekeraar heeft voor het door hem gemaakte onderscheid tussen verzekerden die op 1 januari 2014 reeds ziek waren enerzijds en verzekerden die op die datum niet ziek waren anderzijds voldoende zwaarwegende argumenten aangevoerd, die de conclusie rechtvaardigen dat van een door de wet verboden onderscheid geen sprake is.

4.5 Van enige al dan niet publieke uiting van Verzekeraar waaraan Consument enige aanspraak op een aanvullende uitkering kan ontlenen, is de Commissie niet gebleken.

Verdere stellingen van Consument

4.6 Hieronder gaat de Commissie in op de verdere stellingen van Consument.

De door Consument niet ontvangen brief van Verzekeraar van juli 2014

4.6.1 Verzekeraar heeft in juli 2014 een brief naar al haar verzekerden, waaronder Consument, gezonden over de aanpassing van de voorwaarden van de door haar aangeboden arbeidsongeschiktheidsverzekering. Consument stelt deze brief nooit ontvangen te hebben en er daarom op te hebben mogen vertrouwen dat Verzekeraar de uitkering zou voortzetten tot de AOW leeftijd van Consument. De Commissie volgt Consument in deze stelling niet. Dat de uitkering van Consument stopt bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd blijkt duidelijk uit de polis en de Voorwaarden. De brief van Verzekeraar van juli 2014 bracht daarin geen wijziging. In die brief wordt juist uitdrukkelijk aangesloten bij de polis en de Voorwaarden en staat dat de uitkering van Consument eindigt als hij 65 jaar wordt. De brief zou derhalve geen wijziging in de rechtspositie van Consument hebben gebracht zodat niet valt in te zien waarom Consument door het niet ontvangen van de brief erop mocht vertrouwen dat Verzekeraar zou uitkeren tot de 66-jarige leeftijd van Consument.

De brief van 25 oktober 2011 van Verzekeraar

4.6.2 Consument beroept zich op een brief van 25 oktober 2011 van Verzekeraar waarin deze Consument schrijft dat hij verzekerd blijft zolang hij een WIA-uitkering ontvangt. Consument heeft deze WIA-uitkering nog steeds. De Commissie overweegt als volgt. In de brief van 25 oktober 2011 van Verzekeraar aan Consument staat onder meer het volgende "(...)"

Premievrij

U betaalt vanaf uw ontslagdatum, 1 maart 2011, geen premie meer voor de verzekering. Wij informeren uw werkgever. U blijft verzekerd zolang u een WIA-uitkering ontvangt.

(...)

Duur

Zolang u voldoet aan de polisvoorwaarden, hebt u recht op een uitkering. Dit is tot de eerste dag van de maand waarin u 65 jaar wordt. Op dat moment ontvangt u AOW en ouderdomspensioen.

(...)"

De brief van 25 oktober 2011 is door Verzekeraar geschreven in een periode waarin nog geen sprake was van verhoging van de AOW leeftijd door de overheid. Aangezien in 2011 de WIA-uitkering werd beëindigd bij het bereiken van de AOW-leeftijd van 65 jaar kan de brief niet anders worden begrepen dan dat de Verzekering zou worden beëindigd bij de beëindiging van de WIA-uitkering die zelf weer zou worden beëindigd bij het bereiken van de in 2011 geldende AOW leeftijd van 65 jaar. Voor zover hierover bij Consument nog enige onduidelijkheid zou bestaan vloeit uit de passage over de duur van de uitkering klip en klaar voort dat deze zou worden beëindigd bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd.

Het ontbreken van een sterretje bij de categorie gedeeltelijk arbeidsongeschikten op Mijn Loyalis

4.6.3 Consument wijst erop dat op MijnLoyalis staat dat Verzekeraar onderscheid maakt in drie categorieën arbeidsongeschikten. Consument behoort bij de gedeeltelijk arbeidsongeschikten (van 35% tot 80%). Hier staat dat de verzekering uitkeert tot de AOW leeftijd. Bij de categorie 100% arbeidsongeschikten staat ook vermeld dat deze uitkeert tot de AOW leeftijd. Bij deze categorie staat echter een sterretje. Onder de drie genoemde categorieën staat bij het sterretje: ... "AOW-leeftijd met een maximum van 67 jaar. Was u ziek voor 2014? Dan loopt de uitkering tot 65 jaar." Consument stelt dat deze beperking dus niet voor de categorie gedeeltelijk arbeidsongeschikten geldt omdat bij die categorie een sterretje ontbreekt. Volgens Verzekeraar volgt uit de schermprints van MijnLoyalis dat bij ziekte vóór 2014, de uitkering tot 65 jaar loopt. Dat bij de categorie gedeeltelijk arbeidsongeschikten op de webpagina een sterretje ontbreekt, is volgens Verzekeraar weliswaar vervelend maar brengt niet mee dat de rechtspositie van Consument wijzigt.

4.6.4 De Commissie staat voor de vraag of Consument aan het ontbreken van een sterretje bij de categorie gedeeltelijk arbeidsongeschikten het recht kan ontlenuen dat zijn uitkering wordt voortgezet tot zijn 66-jarige leeftijd. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt als volgt.

Artikel 3:35 BW bepaalt het volgende:

"Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil."

4.6.5 Feitelijk impliceert de geciteerde wetstekst dat, indien door Verzekeraar aan Consument een mededeling wordt gedaan, Verzekeraar in beginsel daaraan gebonden is indien die mededeling een fout bevatte, maar Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze de werkelijke bedoeling van de afzender weergaf. In omgekeerde zin geldt dat, indien redelijkerwijs gesproken kan worden van een vergissing van degene die een bepaalde mededeling heeft gedaan, diegene niet hoeft "vast te zitten" aan die onjuiste mededeling.

4.6.6 De Commissie is van oordeel dat in het onderhavige geval weliswaar sprake is van een slordigheid van Verzekeraar door na te laten bij de categorie gedeeltelijk arbeidsongeschikten ook een sterretje te plaatsen maar dat geen sprake is van een mededeling waaraan Consument recht op voortzetting van zijn uitkering tot zijn 66-jarige leeftijd kan ontleen. De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat uit de polis en de Voorwaarden duidelijk blijkt dat de uitkering wordt beëindigd bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd door Consument. Ook in andere schriftelijke uitingen van Verzekeraar, waaronder de door Consument aangehaalde brief van 25 oktober 2011, blijkt dat duidelijk. Hiervan uitgaande mocht Consument er in redelijkheid niet op vertrouwen dat door het ontbreken van een sterretje bij de categorie gedeeltelijk arbeidsongeschikten zijn uitkering zou worden voortgezet tot zijn 66-jarige leeftijd. Daartoe zou in de gegeven omstandigheden een duidelijke mededeling van Verzekeraar vereist zijn waarin hij Consument zou informeren dat in afwijking van de polis en de Voorwaarden en eerdere schriftelijke mededelingen de uitkering zou worden voortgezet tot de nieuwe AOW leeftijd van Consument. Verder zou de door Consument voorgestane uitleg erop neer komen dat Verzekeraar onderscheid zou maken tussen de categorie gedeeltelijk arbeidsongeschikten en de categorie geheel arbeidsongeschikten waarbij de uitkering van de laatste categorie bij het bereiken van de 65-jarige leeftijd zou worden beëindigd en de uitkering van de eerste categorie bij het bereiken van de nieuwe AOW-leeftijd. Dat Verzekeraar een dergelijk onderscheid zou maken is onaannemelijk en moest ook aan Consument redelijkerwijs duidelijk zijn.

4.7. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist bij 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 bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.