Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0053
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 28 januari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepaling uit de wetgeving

Samenvatting

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. De consument is verzekerde op een door haar werkgever bij de verzekeraar afgesloten aanvullende arbeidsongeschiktheidsverzekering. De klacht van de consument is dat haar IVA-uitkering niet wordt aangevuld door de verzekeraar. De consument heeft geen verzekeringsvoorwaarden ontvangen. Zij baseert haar aanspraak op de aanduiding op haar salarisstrook bij de door haar werkgever ingehouden bijdrage in de premie voor de verzekering en op de informatie op de website van de verzekeraar. De consument vordert aanvulling van haar IVA-uitkering tot 90% van haar laatst verdiende salaris gerekend tot aan haar AOW-leeftijd, zijnde ongeveer € 15.000,-. De commissie oordeelt dat de consument onder de gegeven omstandigheden niet het gerechtvaardigd vertrouwen kon hebben dat haar IVA-uitkering zou worden aangevuld door de verzekeraar. Uit de door de verzekeraar toegezonden UPO's blijkt duidelijk dat de consument daar geen aanspraak op heeft. De klacht van de consument is ongegrond. Haar vordering wordt afgewezen.

1. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de reactie van de verzekeraar op de klacht (het 'verweerschrift'); 3) de reactie van de consument op het verweerschrift van de verzekeraar (de 'repliek') 4) de reactie van de verzekeraar op de repliek (de 'dupliek').

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is via haar werkgever aanvullend verzekerd tegen inkomensverlies als gevolg van arbeidsongeschiktheid. De werkgever heeft daarvoor bij de verzekeraar een aanvullende arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten, hierna te noemen 'de verzekering'.

2.2 Op het polisblad van de verzekering staat als omschrijving van de dekking:

"Hiaat

Dekking	*De volledig arbeidsongeschikte WGA-verzekerde en de verzekerde met een WGA vervolguitkering ontvangen van ons een aanvullende verzekeringsuitkering. Hiermee wordt het inkomensverlies gedeeltelijk opgevangen. De hoogte van deze uitkering is afhankelijk van de mate van arbeidsongeschiktheid."*

2.3 Op de verzekering zijn van toepassing de "WIA Verzekeringen Voorwaarden Hiaat nummer 414.101" verder te noemen 'de verzekeringsvoorwaarden'. In de verzekeringsvoorwaarden staat onder meer:

"(…)

1.1. Welke verzekering heeft u bij ons?

Hiaat.

- Hiermee geeft u uw werknemers een aanvullende vergoeding bij:

- Een WGA-vervolguitkering.

- 80%-100% WGA.

(…)

1.3 Wat is verzekerd?

Uw werknemer krijgt een vergoeding van ons als hij inkomen mist door arbeidsongeschiktheid.

- *Van 35% tot 80% arbeidsongeschiktheid: als hij een WGA-vervolguitkering krijgt van het UWV.*
- *Vanaf 80% arbeidsongeschiktheid: bij elke WGA-uitkering van het UWV*
- *Niet als hij een IVA-uitkering krijgt van het UWV"*

2.4 De werkgever betaalt de premie voor de verzekering aan de verzekeraar. De werknemersbijdrage in de premie voor de verzekering is door de werkgever ingehouden op het salaris van de consument onder vermelding van "*AANV WIAPR*".

2.5 De verzekeraar stuurt de consument jaarlijks een Uniform Pensioen Overzicht (UPO). Op dit overzicht staat in welke situaties de verzekerde werknemer recht heeft op een uitkering uit de verzekering.
Op de UPO's van 2013, 2014 en 2015 zijn onder het kopje "*Welk pensioen kunt u verwachten?*" twee situaties onderscheiden:

"***Bij volledige arbeidsongeschiktheid (80 tot 100% niet duurzaam arbeidsongeschikt)***

Als u volledig arbeidsongeschikt wordt ontvangt u na 104 weken ziekte tot uw 65-jarige leeftijd, een verzekeringsuitkering. Deze verzekeringsuitkering bedraagt 75% van uw verzekerde jaarloon, gemaximeerd op de WIA-loongrens, minus de WGA-loongerelateerde of WGA-loonaanvullingsuitkering.

Bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid

Als u gedeeltelijk arbeidsongeschikt wordt (35-80%) en een WGA-vervolguitkering ontvangt, krijgt u een aanvullende uitkering van deze verzekering.
(…)"

Op de UPO van 2016 staat onder het kopje "Welke vergoeding kunt u bij arbeidsongeschiktheid van ons verwachten?

Bent u volgens het UWV volledig en duurzaam Arbeidsongeschikt(IVA)? U krijgt na 104 weken	geen vergoeding van ons

Op de UPO's van 2019 en 2020, de jaren waarin de consument een aanvullende uitkering uit de verzekering ontving, staat vermeld: " *U krijgt vergoeding uit de Hiaat."*
Bij de begripsomschrijvingen staat bij het begrip Hiaat:
"*Dit is de naam van de verzekering die uitkeert als u:*
- *minimaal 35% en maximaal 80% arbeidsongeschikt bent, en*
- *een WGA-vervolguitkering krijgt;*
- *minimaal 80% arbeidsongeschikt bent, maar niet duurzaam.*

(…)".

2.6 Per 28 maart 2018 kende het UWV de consument een WGA-uitkering toe op basis van 80-100% arbeidsongeschiktheid. Deze uitkering werd aangevuld vanuit de verzekering. Per 28 augustus 2020 heeft het UWV de mate van arbeidsongeschiktheid van de consument in eerste instantie vastgesteld op minder dan 35%.

Na ontvangst van deze informatie liet de verzekeraar per brief van 6 november 2020 aan de consument weten dat de aanvulling met terugwerkende kracht per 28 augustus 2020 werd gestopt omdat bij een arbeidsongeschiktheid van minder dan 35% geen recht bestaat op uitkering. Na bezwaar van de consument tegen de beschikking van het UWV dat zij ingaande 28 augustus 2020 minder dan 35% arbeidsongeschikt werd geacht, is dit besluit herzien. Het UWV besliste dat de consument in plaats daarvan vanaf 28 augustus 2020 volledig en duurzaam arbeidsongeschikt is en recht heeft op een IVA-uitkering. Per brief van 29 maart 2021 berichtte de verzekeraar aan de consument dat zij ook in dat geval geen recht heeft op een aanvullende uitkering.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert van de verzekeraar aanvulling van haar IVA-uitkering tot 90% van haar laatstverdiende salaris. Gerekend tot aan haar AOW-gerechtigde leeftijd gaat het naar schatting van de consument om ongeveer totaal € 15.000,-. De redenen die de consument daaraan ten grondslag legt zijn de volgende:

- De verzekeraar kan zich niet beroepen op de verzekeringsvoorwaarden want die heeft zij niet gekregen.
- Op haar salarisspecificatie uit de aanduiding "AANV WIAPR" kan worden opgemaakt dat er WIA-premie werd ingehouden. De WIA omvat zowel de WGA als de IVA zodat zij op grond hiervan, ervan uit mocht gaan dat een eventuele IVA-uitkering zou worden aangevuld.
- Op de internetpagina van de verzekeraar staat "*Bekijk wat u verzekert met de WIA verzekering:"* met onder punt 4 genoemd "Vergoeding aan medewerkers van de IVA."

Het verweer

2.8 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de consument bij de verzekeraar aanspraak heeft op de door haar gevorderde aanvulling van haar IVA-uitkering.

Gerechtvaardigd vertrouwen

3.2 De vraag of, en zo ja in welke omvang de verzekering dekking verleent aan de consument als derde partij die niet bij het tot stand komen van de verzekering betrokken was, moet worden beantwoord aan de hand van hetgeen de verzekeraar en de werkgever van de consument daarover hebben afgesproken. Uitgangspunt daarbij is wat er op het polisblad en in de verzekeringsvoorwaarden daarover is vastgelegd.

In dit geval staat niet ter discussie dat uit het polisblad en de verzekeringsvooorwaarden volgt dat de consument geen aanspraak heeft op aanvulling van haar IVA-uitkering. De consument die niet bekend was met het polisblad en de verzekeringsvoorwaarden, kan jegens de verzekeraar echter bescherming ontlenen aan art. 3:35 BW (zie bijlage) indien haar vertrouwen op de juistheid van de door haar veronderstelde aanspraak gerechtvaardigd is door een verklaring of gedraging van de verzekeraar.[1] Het vertrouwen van de consument op de aanspraak op aanvulling van haar IVA-uitkering is in dit geval gebaseerd op de vermelding op haar salarisstrook en op de informatie van de verzekeraar op zijn website. De commissie is van oordeel dat dit onder de gegeven omstandigheden onvoldoende is om gerechtvaardigd te vertrouwen op een aanspraak op aanvulling van de IVA-uitkering. Zij legt hierna uit waarom.

Uniforme pensioenoverzichten

3.3 De verzekeraar heeft de consument door middel van de UPO's geïnformeerd over haar aanspraken op grond van de verzekering. Op de UPO's staat naar het oordeel van de commissie voldoende duidelijk dat de consument geen aanspraak heeft op een aanvullende uitkering van de verzekeraar als er sprake is van volledige en duurzame arbeids-ongeschiktheid. Op de UPO's van 2013, 2014 en 2015 staat namelijk dat er bij volledige arbeidsongeschiktheid alleen wordt aangevuld als de arbeidsongeschiktheid niet duurzaam is. Op de UPO van 2016 staat dat bij volledige en duurzame arbeidsongeschiktheid (IVA) geen uitkering wordt gedaan. Op de UPO's van de jaren 2019 en 2020 waarin de consument een uitkering ontving onder vermelding van de naam "Hiaat", staat bij de begripsomschrijvingen dat Hiaat de naam is van de verzekering die uitkeert "(…) als u 80-100% arbeidsongeschikt bent, maar niet duurzaam".

Loonstrook

3.4 Aan de mededeling "AANV WIAPR" op de loonstrook van haar werkgever kan de consument op zichzelf geen aanspraken op de verzekeraar ontlenen. Zoals de verzekeraar onbetwist heeft gesteld, is het aan de werkgever om de hoogte te bepalen van de door zijn werknemers te betalen bijdrage aan de premie voor de verzekering en hoe deze op de loonstrook wordt omschreven. De verzekeraar heeft geen uitingen gedaan op grond waarvan de consument mocht aannemen dat zij aan het gebruik van de letters WIA in de omschrijving op haar loonstrook, het recht op aanvulling van de IVA-uitkering kon ontlenen. Uit de UPO's, blijkt integendeel juist duidelijk dat de consument geen aanspraak heeft op aanvulling van de IVA-uitkering.

[1] HR 19 april 2013, ECLI:HR:2013:BY3123, overweging 3.5 en 3.6, te vinden op www. rechtspraak.nl

Website

3.5 De consument kan haar aanspraak evenmin baseren op de door haar genoemde vermelding op de website van de verzekeraar. De commissie volgt de verzekeraar in zijn verweer dat op de website algemene informatie staat over de hiaat-verzekeringen en de dekking die deze verzekeringsproducten bieden, waarbij de aanspraak op aanvulling van de IVA-uitkering is genoemd bij een verzekering met een uitgebreidere dekking dan de door haar werkgever afgesloten verzekering.

Slotsom

3.6 De consument heeft geen recht op aanvulling van haar IVA-uitkering door de verzekeraar.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepaling uit het Burgerlijk Wetboek

Boek 3 Vermogensrechten in het algemeen

Titel 2 Rechtshandelingen

Artikel 35

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.