Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-988
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Loyalis Schade N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een arbeidsongeschiktheidsuitkering bij Verzekeraar. Zij was al gedeeltelijk arbeidsongeschikt, maar is op enig moment volledig arbeidsongeschikt geworden. Verzekeraar heeft Consument geïnformeerd dat zij een uitkering zal ontvangen van 5% van het verzekerd jaarbedrag zolang zij volledig arbeidsongeschikt is, maar uiterlijk tot aan de eindleeftijd van 65 jaar. Consument meent dat zij recht heeft op een uitkering van 10% tot aan haar AOW leeftijd (67 jaar). De Commissie volgt Verzekeraar.

1. De procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken: het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen, het verweerschrift van Verzekeraar, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar.

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.

De uitspraak van de Commissie is bindend.

2. Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft via haar werkgever een aanvullende arbeidsongeschiktheidsverzekering (hierna: de 'Verzekering') gesloten. Per 1 april 2000 is van aanbieder gewisseld en werd de verzekering niet langer door het ABP aangeboden, maar door Verzekeraar.

2.2 Bij de aanvang van de verzekering heeft Consument de voorwaarden 'IP Aanvullingsplan via uw werkgever' (hierna: de 'Voorwaarden') ontvangen.

Hierin staat:

Algemene Voorwaarden
(…)
Artikel 3 Einde van de uitkering
De uitkering eindigt (onverminderd het elders in de voorwaarden bepaalde):
(…)
b. per de eerste dag van de maand waarin verzekerde de 65-jarige leeftijd heeft bereikt..
(…)
Speciale Voorwaarden
(…)
Artikel 3 Omvang van de dekking
De dekking van inkomensverlies in geval van volledige arbeidsongeschiktheid:
a. Indien arbeidsongeschiktheid (eerste ziekteverzuimdag) is aangevangen,(…) *bestaat vanaf de aanvangsdatum van de uitkering recht op uitkering in de vorm van een aanvullingspensioen van 10% van het verzekerd jaarinkomen tot en met de maand waarin de verzekerde de 55 jarige leeftijd heeft bereikt. Het aanvullingspensioen aan verzekerde van 55 jaar en ouder bedraagt vanaf de eerste dag van de maand na de maand waarin de leeftijd van 55 is bereikt 5% van het verzekerd jaarinkomen.*
b. Indien een bij de aanvang van de verzekering bestaande gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid toeneemt en verzekerde heeft aangetoond dat de toename van de arbeidsongeschiktheid het gevolg is van een andere oorzaak dan de oorzaak die ten grondslag ligt aan de gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid die reeds op moment van aanvang van deze verzekering bestond (…) bestaat vanaf de aanvangsdatum van de uitkering recht op uitkering in de vorm van een aanvullingspensioen zoals onder sub a vermeld.

2.3 Bij brief van 31 maart 2006 is Consument als volgt geïnformeerd:

U ontvangt hierbij een nieuw certificaat en de nieuwe polisvoorwaarden voor uw IP Aanvullingsplan. Dit certificaat vervangt alle vorige certificaten. Vanaf 1 januari 2006 heeft de WIA de WAO vervangen. Om die reden hebben we het IP Aanvullingsplan aangepast. Met het IP Aanvullingsplan blijft u goed verzekerd. Bij arbeidsongeschiktheid krijgt u tenminste 70% van uw verzekerd inkomen.

Nieuwe polisvoorwaarden
In het kader van de WIA zijn de polisvoorwaarden voor het IP Aanvullingsplan aangepast. Globaal gaat het om de volgende wijzigingen ten opzichte van de oude voorwaarden:

- *de dekking bij volledige arbeidsongeschiktheid is uitgebreid. U ontvangt een aanvulling van 10% van uw verzekerd inkomen tot uw 65ste jaar. In de oude voorwaarden was sprake van een aanvulling van 10% tot uw 55ste jaar en van 5% tot uw 65ste jaar.*

2.4 In de voorwaarden van 2006 is aangegeven:

De voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op verzekerden die in het geval van arbeidsongeschiktheid aanspraak kunnen maken op een uitkering krachtens de WIA (Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen)

2.5 Bij brief van 1 juni 2007 is Consument geïnformeerd dat de voorwaarden zijn gewijzigd. In de nieuwe polisvoorwaarden is wederom aangegeven dat de voorwaarden enkel van toepassing zijn in geval van arbeidsongeschiktheid op grond van de WIA.

2.6 Op 15 november 2013 heeft Verzekeraar zijn verzekerde geïnformeerd over de verandering van de AOW-leeftijd:

U hebt bij Loyalis een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten die u beschermt tegen inkomensverlies als u niet meer kunt werken. Deze verzekering loopt nu tot uw 65ste. Wij vinden het belangrijk dat u tot uw AOW-leeftijd goed verzekerd blijft. Daarom verlengen wij vanaf 1 januari 2014 uw arbeidsongeschiktheidsverzekering tot uw AOW-leeftijd,
(…)
Wat verandert er voor u?
Bent u nu met ziekteverlof of zou dat vóór 1 januari 2014 gebeuren? En leidt dat tot een arbeids- ongeschiktheidsuitkering? Dan krijgt u deze uitkering tot 65 jaar.

Op 5 november 2015 heeft Consument het nieuwe polisblad ontvangen met een begeleidende brief waarin wordt aangegeven:

Deze polisvoorwaarden gelden vanaf 1 januari 2014, Voor u verandert er niets.

2.7 Op 22 november 2017 heeft Consument een nieuw polisblad ontvangen waarop is aangegeven:

Uw specifieke verzekeringsgegevens
Premievrijstelling (art. 5.4)
Vanaf ontslag wegens arbeidsongeschiktheid (art. 5.4.1a).
Vanaf 60 maanden vóór AOW-leeftijd betaalt u alleen nog premie voor de dekking bij volledige arbeidsongeschiktheid. Vanaf 24 maanden vóór AOW-leeftijd betaalt u geen premie meer. (art 5.4.2).
Uw uitkering eindigt op de dag waarop u recht op AOW hebt(art. 6.7.1).
Speciale voorwaarden:
AOV O&O (f) dekking compleet
D. Dekking bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid (35-80%)
Aanvang uitkering vanaf ontslag wegens arbeidsongeschiktheid (art. D.3b).
70%, tijdens de eerste twee maanden van WGA-uitkering 75%.
De garantie-uitkering is onderdeel van uw dekking.
De aanvulling pensioenopbouw is onderdeel van uw dekking.
E1. Dekking bij volledige arbeidsongeschiktheid (80-100%), vaste aanvulling
Aanvang uitkering vanaf ontslag wegens arbeidsongeschiktheid (art. E1.3a).
10% bij duurzame arbeidsongeschiktheid (IVA). 10% bij niet duurzame arbeidsongeschiktheid (WGA).

2.8 Consument is in 1989 gedeeltelijk arbeidsongeschikt geraakt en ontvangt hiervoor sinds 15 november 2000 een WAO uitkering. Bij ingang van de verzekering op 4 april 2001 was Consument al gedeeltelijk arbeidsongeschikt. Op 12 januari 2016 is Consument ziek geraakt in haar herplaatste functie. Op 3 december 2017 heeft Consument zich ziekgemeld en per 1 februari 2018 ontvangt Consument uitkering op grond van de WAO in verband met haar arbeidsongeschiktheid. Vervolgens is Consument op 5 mei 2018 ontslagen vanwege haar arbeidsongeschiktheid.

2.9 Bij brief van 8 april 2019 heeft Verzekeraar Consument als volgt bericht:

Uit de beslissing van UWV blijkt dat u volledig arbeidsongeschikt bent. U bent verzekerd voor de dekking volledige arbeidsongeschiktheid. U ontvangt van Loyalis, zolang uw situatie niet wijzigt, vanaf 1 mei 2018 tot 15 mei 2022 iedere maand een bruto uitkering van € 76,92.
(…)
Opbouw van uw uitkering
Wij vullen uw inkomen aan met 5% van het inkomen dat u verdiende.

2.10 Consument kan zich niet verenigen met de conclusie van Verzekeraar en heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

3. Het geschil – waar gaat het in deze procedure om?

Vordering en standpunt Consument

3.1 Consument vordert een aanvulling op grond van 10% van het verzekerd inkomen tot haar AOW leeftijd van 67 jaar.

3.2 Consument stelt zich op het standpunt dat voor de toepasselijke voorwaarden moet worden uitgegaan van de eerste verzuimdag van de nieuwe aandoening, te weten 16 januari 2016. Hierdoor zijn de voorwaarden uit 2014 op haar van toepassing en is de leeftijd voor de einddatum verhoogd tot 67 jarige leeftijd en heeft Consument op grond van het polisblad recht op E1 dekking, een aanvullende uitkering van 10%.

3.3 Consument stelt dat zij bij de ontvangst van voorwaarden na 2001 nimmer is geïnformeerd dat de voorwaarden niet op haar van toepassing waren. Had zij dit wel geweten dan had zij de kans gehad om aanpassingen aan haar verzekering te doen dan wel een nieuwe uitgebreidere verzekering te sluiten.

Standpunt Verzekeraar

3.4 Verzekeraar meent dat Consument ten tijde van het sluiten van de Verzekering al arbeidsongeschikt was en dat daarom de voorwaarden uit 2001 van toepassing zijn. In deze voorwaarden is bepaald dat Verzekeraar een uitkeringspercentage van 5% mag hanteren omdat de verzekerde 55 jaar of ouder is.

3.5 Daarnaast stelt Verzekeraar dat voor alle verzekerden die vóór de verhoging van de AOW-leeftijd al ziek waren, de eindleeftijd 65-jaar bedraagt. Verzekeraar verwijst hiervoor naar de brief van 15 november 2013 waarin Consument is bericht dat wanneer zij vóór 1 januari 2014 al ziek is, de eindleeftijd 65 jaar blijft.

4. De beoordeling

4.1 De Commissie dient aan de hand van de relevante wet- en regelgeving een oordeel te geven over de volgende twee vragen: 1) of Verzekeraar op juiste gronden uitgaat van een uitkeringspercentage van 5%, en 2) of Verzekeraar de juiste eindleeftijd, 65 jaar, hanteert. Voordat de Commissie toekomt aan de beantwoording van deze vragen, dient de Commissie vast te stellen welke voorwaarden van toepassing zijn.

Toepasselijke voorwaarden

4.2 Partijen verschillen van mening over de van toepassing zijnde voorwaarden. Consument doet een beroep op de voorwaarden uit 2014, die van toepassing waren toen zij een beroep op haar verzekering deed. Verzekeraar geeft aan dat de voorwaarden uit 2001 van toepassing zijn omdat de voorwaarden uit 2006, 2007 en 2014 zien op gevallen waarin iemand arbeidsongeschikt wordt en uitkering krijgt op grond van de WIA. De voorwaarden van 2018 heeft Consument ten onrechte ontvangen, maar dit kan Verzekeraar niet verweten worden omdat Consument zich pas na verzending van de voorwaarden ziek meldde.

4.3 De Commissie stelt voorop dat de communicatie vanuit Verzekeraar geen schoonheidsprijs verdient en begrijpt dat het verwarrend is voor Consument om in een tijdsverloop van 17 jaar verschillende sets voorwaarden te ontvangen waarbij in de meeste gevallen niet duidelijk in een begeleidende brief is uitgelegd dat de voorwaarden niet voor haar van toepassing zijn.

4.4 Uit de voorwaarden van 2006 en 2007 volgt dat de voorwaarden enkel van toepassing zijn op verzekerden die uitkering krijgen krachtens de WIA. Uit de voorwaarden van 2014 volgt uit specifieke artikelen dat een verzekerde enkel recht op uitkering onder die voorwaarden heeft wanneer sprake is van een uitkering onder de WIA en in de begeleidende brief is aangegeven dat de verhoging van de eindleeftijd *niet* geldt voor *mensen* die op dat moment al gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn. Omdat Consument een uitkering onder de WAO krijgt en niet onder de WIA kunnen de voorwaarden uit 2006 en 2007 niet op Consument van toepassing zijn. Ditzelfde geldt ten aanzien van de voorwaarden uit 2014. Daar is in meerdere artikelen uit de voorwaarden te lezen dat dit slechts ziet op ziektegevallen die onder de WIA vallen. Deze voorwaarden kunnen dus niet van toepassing zijn voor Consument. Kortom, de Commissie oordeelt dat de voorwaarden uit 2001 van toepassing zijn omdat Consument toen al gedeeltelijk arbeidsongeschikt was en uitkering krijgt onder WAO. Zie ook GC 2014-445 en 2019-020.

4.5 Het enkele feit dat Verzekeraar op 22 november 2017 het polisblad met voorwaarden van 2018 aan Consument heeft verzonden, maakt dit niet anders. Verzekeraar heeft dit polisblad per ongeluk aan Consument gestuurd omdat Consument pas na ontvangst van die voorwaarden contact heeft opgenomen met Verzekeraar voor het doorgeven van een ziekmelding. Verzekeraar wist dus pas op dat moment dat de voorwaarden niet op haar van toepassing waren.

De hoogte van het uitkeringspercentage

4.6 Bij het oordeel over de hoogte van het uitkeringspercentage dient dus te worden uitgegaan van de voorwaarden uit 2001.

In artikel 3 sub a van de 'Speciale Voorwaarden voor de dekking bij volledige arbeidsongeschiktheid' is opgenomen dat wanneer een verzekerde 55 jaar of ouder is, de uitkering 5% van het verzekerd jaarinkomen is. Consument is op 60 jarige leeftijd volledig arbeidsongeschikt geworden waardoor zij, op grond van artikel 3 sub a, recht heeft op een uitkering van 5% van het verzekerd jaarinkomen.

Eindleeftijd van de Verzekering

4.7 Het staat Verzekeraar vrij om zelf de grenzen te bepalen van de risico's waartegen hij wel en waartegen hij geen dekking wenst te verlenen. Zie Hoge Raad 9 juni 2006, NJ 2006, 326. Verzekeraar kan er dus voor kiezen om verzekerden die op 1 januari 2014 reeds ziek waren en een WAO-uitkering ontvingen, niet de mogelijkheid te bieden van verlenging van de uitkeringstermijn tot voorbij de in de verzekeringsovereenkomst vastgelegde einddatum, tot de ingangsdatum van hun AOW-uitkering.

4.8 Dit heeft Verzekeraar gedaan door in artikel 3 sub b van de Algemene Voorwaarden te bepalen dat de uitkering eindigt op de dag waarop verzekerde de leeftijd van 65 jaar bereikt.

4.9 Bovendien heeft Verzekeraar Consument hierover per brief van 15 november 2013 geïnformeerd door aan te geven dat de verhoging van de AOW leeftijd tot 67 jaar slechts geldt voor een beperkte groep verzekerden. In de brief is expliciet aangegeven dat wanneer een verzekerde met ziekteverlof is voor 1 januari 2014 en daardoor een arbeids-ongeschiktheidsuitkering ontvangt zij enkel tot 65 jaar recht heeft op uitkering.

4.10 Verzekeraar en Consument zijn dus overeengekomen dat het recht op uitkering eindigt op de 65-jarige leeftijd van Consument.

Slotsom

4.11 De Commissie komt tot de slotsom dat Verzekeraar conform zijn voorwaarden aan Consument een uitkering verstrekt van 5% van het verzekerd bedrag tot de eindleeftijd van 65 jaar

5. Conclusie

5.1 De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.