

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-344
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. B. F. Keulen en mr. C.E. Polak, leden en
mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 februari 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Yarden Uitvaartverzekeringen N.V. gevestigd te Almere, verder te
noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 23 november 2015
Aard uitspraak : Bindend

Samenvatting

Natura-uitvaartverzekering. Consument heeft er voor gekozen om de uitvaart van haar moeder te laten verzorgen door een onderneming die geen samenwerkingsverband met Verzekeraar heeft. Dientengevolge was Verzekeraar niet bereid om het ledenvoordeel uit te keren. Ter zitting is vast komen te staan dat Consument geen belang meer heeft bij de vordering, aangezien de uitvaartverzorger haar al had gecompenseerd voor het niet toegekende ledenvoordeel. Vordering is derhalve afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier van 8 januari 2015;
- de brieven van Consument van 19 en 26 februari 2015;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 23 april 2015;
- de repliek van Consument van 18 mei 2015;
- de dupliek van Verzekeraar van 15 juni 2015;
- de aanvullend repliek van Consument van 17 juni 2015;
- de aanvullend dupliek van Verzekeraar van 20 augustus 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 2 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 De moeder van Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar met ingang van 1 december 1979 een uitvaartverzekering gesloten.

Op het polisblad, met als wijzigingsdatum polis I januari 2008 staat, voor zover in deze van belang, vermeld:

“Verzekerd bedrag € 2.324,65
Jaarlijkse bijdrage € 9,00

Verzekerd is de verzorging van de uitvaart van de verzekerde en de betaling van de kosten van de uitvaart tot maximaal het verzekerd bedrag. Op deze verzekering zijn de aan de achterzijde afgedrukte voorwaarden van toepassing van de Yarden Uitvaart Verzekering.”

- 2.2 Artikel 9 van Voorwaarden Yarden Uitvaartverzekering (“Overlijden Verzekerde”) luidt als volgt:

“De nabestaanden dienen zo spoedig mogelijk bij Yarden melding te maken van het overlijden van de Verzekerde. Yarden is hiervoor 24 uur per dag telefonisch bereikbaar.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert het door Verzekeraar niet uitgekeerde ‘ledenvoordeel’ van in totaal € 1.465,92.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Door Verzekeraar is een verzekerd bedrag van € 2.364,39 uitgekeerd, maar niet het ledenvoordeel, zijnde een bedrag van in totaal € 1.465,92. Consument vermoedt dat de premie voor de ledenkorting onderdeel uitmaakt van de premie die door haar moeder is betaald voor de verzekering. Het kan volgens Consument niet zo zijn dat een zustermaatschappij van Verzekeraar een extra korting van 38% op de totale uitvaartkosten geeft om de uitvaart te mogen uitvoeren. Het is Consument niet bekend hoeveel premie door haar moeder is betaald, maar zij is ervan overtuigd dat de premie zowel het verzekerd bedrag als de ledenvoordeel dekt. Verzekeraar ziet het verzekeringsbedrijf en de uitvaartonderneming weliswaar als twee verschillende organisaties, maar in de optiek van Consument staat een overkoepelende vereniging boven het verzekeringsbedrijf en de uitvaartonderneming. Het verzekeringsbedrijf en de uitvaartonderneming dienen derhalve als één bedrijf te worden beschouwd.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Conform artikel 7:932 Burgerlijk Wetboek (BW) is aan mevrouw [X], de moeder van Consument, een polisblad afgegeven, waarop de verzekeringsovereenkomst is vastgelegd. Uit dit document blijkt dat bij overlijden van de verzekerde een verzekerd bedrag van € 2.324,65 (exclusief winstdeling) zal worden uitgekeerd. Dit kapitaal is dus hetgeen waar aanspraak op kan worden gemaakt.
 - Verzekeraar kent geen ledenkorting, maar biedt haar cliënten wel een ledenvoordeel aan. Dit voordeel houdt in dat als een uitvaart door een aan Verzekeraar gelieerde uitvaartorganisatie wordt verzorgd, deze uitvaartorganisatie aan de nabestaanden een aanvullend bedrag van € 1.465,92 ter beschikking stelt om te besteden aan diensten ten behoeve van de uitvaart. Het betreft derhalve geen korting of toezegging van Verzekeraar. Het is ook gebruikelijk in de uitvaartverzekeringssector dat (nabestaanden van) verzekerden van financiële voordelen kunnen profiteren als zij de uitvaart laten verzorgen door een aan een verzekeraar gelieerde uitvaartverzorgster.
 - Over het ledenvoordeel is mevrouw [X] in 2007 per brief geïnformeerd. Voorts is in de jaren daarna in het “Yarden Magazine” het ledenvoordeel onder de aandacht van alle verzekerden gebracht. Zij was aldus niet alleen bekend met het bestaan van dit ledenvoordeel, maar ook met de voorwaarden waaronder dit wordt toegekend. Dit geldt in dit geval ook voor de nabestaanden. Consument betwist namelijk niet dat zij bekend was met het feit dat het ledenvoordeel niet wordt toegekend als zij zou besluiten de uitvaart door GUV Uitvaartverzorging zou laten verzorgen. Desondanks is hiervoor toch gekozen.
 - Nu aan de voorwaarden voor het ledenvoordeel niet is voldaan, kan geen aanspraak worden gemaakt op het aanvullende bedrag ter grootte van € 1.465,92.
 - Welke organisatie het ledenvoordeel toekent, maakt het voorgaande niet anders. Van belang is of de uitvaart door een aan Verzekeraar gelieerde uitvaartverzorgster wordt verzorgd of niet. De toekenning hiervan staat, anders dan Consument stelt, geheel los van de overeengekomen verzekerde som en de bijbehorende premie.
 - Voor zover Consument van mening is dat zij recht heeft op het ledenvoordeel, omdat de omvang van de betaalde premie de hoogte van zowel de verzekerde som als het ledenvoordeel zou dekken, kan dit standpunt haar niet baten. De verzekering van mevrouw [X] was namelijk vóór haar overlijden al premievrij en de premie die in het verleden (tot 2001) door haar is betaald bedraagt ongeveer € 871, zo blijkt uit de destijds geldende premietabellen. Daarnaast heeft zij, nadat de verzekering premievrij was geworden, een jaarlijkse bijdrage van € 9 betaald, welke bijdrage in 2008 is afgeschaft.
 - Dit betekent dat in totaal een bedrag van ongeveer € 950 aan Verzekeraar is betaald, waardoor gesteld mag worden dat de omvang van de betaalde premie in een redelijke verhouding staat tot het reeds uitgekeerde verzekerde bedrag.
 - Er is derhalve geen goede grond door Consument aangevoerd waarom Verzekeraar het ledenvoordeel wel zou moeten toekennen.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter zitting is vast komen te staan dat de heer [Z], in zijn hoedanigheid van directeur van gemachtigde van Consument, niet alleen de uitvaart heeft verzorgd, maar Consument ook ervoor heeft gecompenseerd dat Verzekeraar niet bereid was om het ledenvoordeel toe te kennen en uit te keren. Dit in ogeschouw genomen kan de Commissie tot geen ander oordeel komen dan dat Consument geen eigen belang meer heeft bij haar vordering.
- 4.2 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument dient te 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 wijst de vordering 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.