

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-630
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. B.F. Keulen, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en
mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 augustus 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Yarden Uitvaartverzekeringen N.V., gevestigd te Almere, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 23 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Natura-uitvaartverzekering. Consument stelt zich op het standpunt dat de erfgenamen niet benadeeld mogen worden door het feit dat zij geen gebruik wensen te maken van de diensten van Verzekeraar of haar partners, nu deze vorm van dienstverlening niet aansluit bij hun beeld van afscheid nemen van een dierbare. Verzekeraar is derhalve tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst door slechts een deel van de beschikbare waarde uit hoofde van de natura-uitvaartverzekering ten goede te laten komen aan de nabestaanden. Als de uitvaart door een bij Verzekeraar aangesloten uitvaartverzorger was uitgevoerd zou, in verband met de ledenkorting, een uitvaart voor een hoger bedrag zijn vergoed. De Commissie is van oordeel Verzekeraar een beroep mag doen op artikel 3 van de Bijzondere Voorwaarden, omdat hij er immers van belang bij heeft dat het door hem op de verzekerde diensten bedongen prijsvoordeel kan worden gerealiseerd. Bovendien heeft Verzekeraar zijn organisatie erop ingericht dat een uitvaart door of in zijn opdracht zal worden verzorgd. Vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende vragenformulier met bijlagen van 14 augustus 2015;
- . de e-mail van Consument van 10 november 2015;
- . het verweer van Verzekeraar van 30 november 2015;
- . de repliek van Consument van 6 januari 2016;
- . de brief van Verzekeraar van 21 januari 2016;
- . de e-mail van Consument van 27 juni 2016;
- . de dupliek van Verzekeraar van 13 juli 2016;
- . de aanvullend repliek van Consument van 24 juli 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 15 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 De schoonvader van Consument sloot bij (een rechtsvoorganger van) Verzekeraar op 1 december 1993 een natura-uitvaartverzekering.

Overeengekomen werd dat bij het overlijden van verzekerde de crematie of begrafenis wordt verzorgd en bekostigd overeenkomstig de Algemene Voorwaarden.

- 2.2 Op 1 april 2007 verstreekte Verzekeraar een nieuw polisblad, waarop onder meer het volgende stond vermeld:

Verzekerd bedrag € 2.304,78

Op deze polis is de Yarden winstdelingsregeling van toepassing

Premie € 87,88

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 voorwaarden van toepassing van de Yarden Uitvaart Verzekering.

- 2.3 Artikel 9 van deze Voorwaarden luidt als volgt:

Overlijden Verzekerde

De nabestaanden dienen zo spoedig mogelijk bij Yarden melding te maken van het overlijden van verzekerde. Yarden is hiervoor 24 uur per dag telefonisch bereikbaar. Indien verzekerde ook lid is van een plaatselijke uitvaartvereniging, dan gaarne het overlijden melden bij deze plaatselijke uitvaartvereniging.

- 2.4 Artikel 3 van de Bijzondere Voorwaarden luidt als volgt:

Melding overlijden

Overeenkomstig de algemene voorwaarden dient binnen 24 uur melding te worden gemaakt van het overlijden van de verzekerde teneinde Yarden in de gelegenheid te stellen de uitvaart te verzorgen of te laten verzorgen. Indien een niet aan Yarden gelieerde uitvaartondernemer de uitvaart verzorgt, vergoedt Yarden de kosten van de uitvaart tot ten hoogste haar gemiddelde uitvaartkosten in het voorafgaande jaar.

- 2.5 Op 23 juni 2015 meldde Consument bij Verzekeraar het overlijden van zijn schoonvader.
- 2.6 Consument heeft besloten de uitvaart niet door Verzekeraar, maar door een zelf gekozen uitvaartonderneming te laten verzorgen. Verzekeraar heeft de kosten daarvan vergoed tot ten hoogste het huidige verzekerde bedrag op de polis van € 2.364,39.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt om naast het verzekerd kapitaal ook de ledenkorting uit te keren. De totale uitkering zou dan uitkomen op een bedrag van € 3.733,74.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst door slechts een deel van de beschikbare waarde uit hoofde van de natura-uitvaartverzekering ten goede te laten komen aan de nabestaanden. Als de uitvaart door een bij Verzekeraar aangesloten uitvaartverzorgster was uitgevoerd zou, in verband met de ledenkorting, een uitvaart voor een hoger bedrag zijn vergoed.

Consument stelt zich op het standpunt dat de erfgenamen niet benadeeld mogen worden door het feit dat zij geen gebruik wensen te maken van de diensten van Verzekeraar of haar partners, nu deze vorm van dienstverlening niet aansluit bij hun beeld van afscheid nemen van een dierbare. In het verleden hebben zij meerdere malen ondervonden dat de kwaliteit van de met Verzekeraar samenwerkende uitvaartondernemers volledig onder de maat is.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

Consument heeft er bewust voor gekozen de uitvaart te laten verzorgen door een andere uitvaartverzorgster dan Yarden Uitvaartzorg. Door deze keuze vervalt op grond van de voorwaarden de mogelijkheid om ook gebruik te maken van de mogelijke ledenvoordelen. Verzekeraar vergoedt in dat geval de kosten van de uitvaart tot ten hoogste het op de polis vermelde verzekerd bedrag.

4. Beoordeling

- 4.1 In het onderhavige geval is de uitvaart niet verzorgd door of in opdracht van Verzekeraar, maar door een andere uitvaartverzorgster.
- 4.2 Artikel 3 van de Bijzondere Voorwaarden is een beding als bedoeld in artikel 6:237 onder h van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dit betekent dat dit beding wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn tenzij Verzekeraar dat vermoeden kan weerleggen.

- 4.3 De vraag die de Commissie op grond hiervan dient te beantwoorden is of het feit dat Consument de uitvaart niet door of in opdracht van Verzekeraar heeft laten verzorgen het beroep door Verzekeraar op artikel 3 van de Bijzondere Voorwaarden rechtvaardigt.
- 4.4 In de rechtspraak van de Hoge Raad is erkend dat verval van recht-bedingen in verzekeringsvoorwaarden toelaatbaar zijn voor zover de verzekeraar een redelijk belang heeft bij het invoeren van het beding (zie HR 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522). Van een redelijk belang is sprake ingeval de verzekeraar een daadwerkelijk en praktisch belang heeft, een theoretisch belang is onvoldoende. De stelplicht – en zo nodig – de bewijslast ligt bij de verzekeraar.
- 4.5 Verzekeraar heeft ter zitting gemotiveerd aangegeven er een redelijk belang bij te hebben dat de uitvaart wordt verzorgd door of in zijn opdracht. Zo heeft Verzekeraar gesteld ter zake van de verzekerde diensten - mede door zijn omvang - prijzen kunnen bedingen die lager zijn dan Verzekeraar zou moeten betalen bij levering van die diensten door een externe partij. Indien een uitvaart niet door of in opdracht van Verzekeraar wordt verzorgd, is Verzekeraar niet in de gelegenheid om het bedongen prijsvoordeel te realiseren. In dit kader verwijst de Commissie naar een eerdere uitspraak van 22 februari 2011 (2011-41).
- 4.6 Uitgaande van het in 4.5 overwogene is de Commissie van oordeel dat het feit dat Consument Verzekeraar niet in staat heeft gesteld om de uitvaart te verzorgen, het beroep op artikel 3 van de Bijzondere Voorwaarden rechtvaardigt. Verzekeraar heeft er immers belang bij dat het door hem op de verzekerde diensten bedongen prijsvoordeel kan worden gerealiseerd. Bovendien heeft Verzekeraar zijn organisatie erop ingericht dat een uitvaart door of in zijn opdracht zal worden verzorgd.
- 4.7 De slotsom is derhalve 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 wijst 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 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.