

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-022  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 juli 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Ardanta, gevestigd te Enschede, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 9 januari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Natura-uitvaartverzekering. Consument klaagt dat Verzekeraar het verzekerde bedrag uit hoofde van de verzekering aan hem had moeten uitkeren en niet aan de uitvaartondernemer. Consument vordert een bedrag ter hoogte van de totale kosten van de uitvaart van verzekerde. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar conform de toepasselijke voorwaarden de geleverde diensten heeft vergoed aan de uitvaartondernemer. Voor zover consument een verzekering had gewenst waarbij een geldbedrag bij overlijden zou worden uitgekeerd dan had het op zijn weg gelegen daartoe een kapitaalverzekering af te sluiten. Voorts oordeelt de Commissie dat Verzekeraar weliswaar dekking verleent voor de diensten, maar dat de verantwoordelijkheid voor de uitvoering ervan gelegen ligt bij de betreffende uitvaartondernemer. De vordering wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- de brief van Verzekeraar van 9 september 2016, waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met zijn keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 heeft met ingangsdatum 1 februari 2012 bij Verzekeraar een natura-uitvaartverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten met polisnummer [..nummer..]. Verzekerde is [..naam Verzekerde..] (hierna genoemd: 'Verzekerde').

- 2.2 Op het polisblad staan de volgende diensten vermeld die onder de dekking van de verzekering vallen:

*“Uitvaartleider en vier dragers, verzorgen van de overledene, rouwauto bij de begrafenis of rouwauto naar dichtstbijzijnd crematorium, eikenfineer kist met vlak deksel, 100 rouwbrieven met enveloppen en porti, een volgwagen in de gemeente waar de uitvaart plaatsvindt, vervoer van de overledene ter plaatse van huis of ziekenhuis naar aula, twee overlijdensbewijzen, condoleanceregister.*

*De drie hieronder genoemde onderdelen van de combinatie samen tot een maximum bedrag van € 1.837,-:*

- graf en grafrechten of crematiekosten;
- gebruik aula inclusief opbaring;
- koffie na de uitvaart.”

- 2.3 Op de Verzekering zijn de Algemene voorwaarden Uitvaart Naturaverzekering AUV 96.01 (hierna: ‘Algemene Voorwaarden’) en de bijzondere voorwaarden ADS-OH 2012.01 (hierna: ‘Bijzondere Voorwaarden’) van toepassing.

- 2.4 Artikel 9 van de Algemene Voorwaarden luidt – voor zover van belang – als volgt:

#### Overlijden

*a. Het overlijden van de verzekerde kan worden gemeld bij het hoofdkantoor van de verzekeraar, die vervolgens de uitvaart zal doen verzorgen. De door de verzekeraar te vergoeden kosten zullen gelijk zijn aan het in de polis genoemde basisbedrag, of het aangepaste indexeringsbedrag. De verzorging van de uitvaart kan door de nabestaanden ook worden opgedragen aan een erkende uitvaartonderneming c.q. -vereniging van hun keuze. De kosten van de uitvaart – voor zover deze voor rekening van de verzekeraar komen – worden door de verzekeraar aan de betreffende uitvaartonderneming c.q. -vereniging voldaan tegen overlegging van de rekening, de polis en het bewijs van overlijden.*

*(...)”*

- 2.5 Artikel 2.3 lid 2 van de Bijzondere Voorwaarden luidt als volgt:

*“2.3 Wanneer stopt uw verzekering?*

*Uw verzekering stopt als:*

*(...)*

*2. de verzekerde overlijdt. Wij betalen dan aan de uitvaartverzorger de uitkering die u heeft verzekerd.*

*(...)”*

- 2.6 Verzekerde overlijdt op 8 oktober 2015. Verzekeraar wijst uitvaartonderneming [..naam onderneming..] aan om de uitvaart te verzorgen. Consument heeft met de uitvaartonderneming gesproken over de uitvoering van de uitvaart.
- 2.7 De uitvaartonderneming verzorgt de uitvaart van verzekerde en verstuurt nadien op 4 november 2015 een gespecificeerde factuur van de door haar verrichte werkzaamheden aan Verzekeraar.
- 2.8 Op 10 november 2015 stuurt Verzekeraar aan Consument een brief met daarin de mededeling dat een bedrag van € 3.613,86 is overgemaakt naar de uitvaartonderneming.

- 2.9 Op 16 november 2015 stuurt de uitvaartonderneming een specificatie naar Consument met daarin de totale kosten van de uitvaart € 4.063,46 verminderd met de uitkering van Verzekeraar ad € 3.613,86. Uit de brief volgt dat een bedrag van € 449,60 door Consument dient te worden betaald welke niet voor vergoeding uit hoofde van Verzekering in aanmerking komt.
- 2.10 Consument heeft bij zowel de uitvaartonderneming als Verzekeraar protest aangetekend tegen de factuur van de uitvaartonderneming en de uitbetaling van het bedrag aan de uitvaartonderneming.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 4.063,46 ter hoogte van de totale kosten van de uitvaart van verzekerde.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft, op grond van de AWB recht op uitbetaling van het verzekerde bedrag en niet de uitvaartonderneming. Verzekeraar wijkt hier ten onrechte van af in haar voorwaarden (artikel 2, lid 2 Bijzondere Voorwaarden). Consument heeft ook geen opdracht aan Verzekeraar gegeven om het verzekerde bedrag aan de uitvaartonderneming uit te keren. Bovendien heeft Consument Verzekeraar niet de opdracht gegeven om het verzekerde bedrag aan de betreffende uitvaartonderneming uit te keren.
  - In de toepasselijke voorwaarden van de Verzekering staat niet gespecificeerd wat voor uitkering aan de uitvaartonderneming dient te geschieden.
  - Zowel de uitvaartonderneming als Verzekeraar zijn onzorgvuldig te werk gegaan bij de afhandeling van het overlijden van verzekerde. De factuur van de uitvaartonderneming bevat onterechte kosten, waaronder:
    - meerkosten voor de gekozen kist;
    - in tegenstelling tot het bepaalde in artikel 4.5 van de Bijzondere Voorwaarden zijn er ten onrechte meerkosten in rekening gebracht voor het vervoer van de overledene vanuit het buitenland;
    - er is niet medegedeeld door de uitvaartonderneming dat er extra kosten in rekening gebracht zouden worden voor een extra rit naar Duitsland in verband met het opvragen van een benodigde akte;
  - Consument heeft zelf gezorgd voor koffie en thee en dragers van de kist bij de uitvaart. Dit dient dan ook in mindering te worden gebracht op het bedrag dat aan de uitvaartonderneming is uitgekeerd.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie begrijpt de klacht van Consument als volgt. In de kern is Consument van mening dat hij recht heeft op uitbetaling van het bedrag dat Verzekeraar aan de uitvaartonderneming heeft uitgekeerd. Ten tweede stelt Consument dat de factuur van de uitvaartonderneming inhoudelijk onjuist is.

##### *Natura -uitvaartverzekering*

4.2 Ten aanzien van het eerste deel van de klacht oordeelt de Commissie als volgt. Anders dan bij een kapitaalverzekering is de aard van een natura-uitvaartverzekering dat er *diensten* verzekerd zijn. In de verzekeringsovereenkomst van Consument is een negental diensten verzekerd welke niet gemaximeerd zijn tot een bepaald bedrag. Daarnaast is een drietal diensten (graf en grafrechten of crematiekosten/gebruik aula inclusief opbaring/koffie na de uitvaart) verzekerd ter hoogte van maximaal € 1.837,00. Deze twaalf diensten samen vormen de dekking van de verzekering. De Commissie oordeelt dat de diensten voldoende duidelijk zijn omschreven.

4.3 Anders dan Consument heeft betoogd is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar conform de toepasselijke voorwaarden de geleverde diensten moest vergoeden aan de uitvaartonderneming. De – niet onderbouwde – stelling van Consument dat dit strijdig zou zijn met de AWB kan de Commissie dan ook niet volgen.

Op grond van het polisblad en de polisvoorwaarden had Consument kunnen en moeten begrijpen dat sprake was van een natura-uitvaartverzekering. Voor zover Consument een verzekering had gewenst waarbij een geldbedrag bij overlijden

wou worden uitgekeerd dan had het op zijn weg gelegen daartoe een kapitaalverzekering af te sluiten. Een kapitaalverzekering voorziet immers in een uitkering van het verzekerd bedrag bij overlijden, waardoor nabestaanden met het uitgekeerde geldbedrag zelf de uitvaart kunnen regelen.

4.4 Voorts merkt de Commissie op dat in geval van natura-uitvaartverzekeringen verzekeraars samenwerken met bepaalde uitvaartondernemers. Afhankelijk van de plaats waar de uitvaart doorgang zal vinden wordt door de verzekeraar een uitvaartondernemer uitgekozen.

Weliswaar had Consument op grond van de toepasselijke voorwaarden een vrije keuze om een uitvaartonderneming te kiezen,

Verzekeraar heeft in het onderhavige geval voor uitvaartonderneming [..naam onderneming..] gekozen. Gelet op het achterwege blijven van een specifieke keuze van Consument betreffende een uitvaartonderneming en de spoedeisendheid bij het regelen van een uitvaart acht de Commissie het begrijpelijk dat Verzekeraar voor deze bewuste uitvaartonderneming heeft gekozen. Indien de keuze van Consument op een andere uitvaartondernemer was gevallen had het op zijn weg gelegen dit van meet af aan kenbaar te maken bij Verzekeraar en de desbetreffende uitvaartondernemer.

#### *Uitvoering van de diensten*

- 4.5 Onder de dekking van de Verzekering vallen twaalf diensten. Een aantal van deze diensten was vergoed tot een maximaal bedrag zoals aangegeven op het polisblad. De meeste verzekerde diensten zijn slechts omschreven en niet tot een bepaald bedrag gemaximeerd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar geen specificatie vooraf hoeven geven voor de vergoeding aan de uitvaartonderneming, dit ligt gelegen in het feit dat de kosten van de diensten per uitvaartonderneming verschillen. Uit het dossier is gebleken dat de door Verzekeraar gekozen uitvaartonderneming de kosten nader heeft gespecificeerd aan Consument. De Commissie merkt op dat hoewel Verzekeraar dekking verleent voor deze diensten, de verantwoordelijkheid van de uitvoering hiervan ligt bij de betreffende uitvaartonderneming. Voor zover de klacht van Consument betrekking heeft op de uitvoering van de diensten door de uitvaartonderneming en de meerprijs van diensten die niet verzekerd zijn uit hoofde van de Verzekering, wijst de Commissie er op dat zij niet de bevoegd is om hierover te oordelen. Mocht er bij Consument op dit moment nog onduidelijkheid bestaan over het vervoer vanuit Aken dan merkt de Commissie op dat zowel het overbrengen van verzekerde naar haar woonplaats alsmede de meerkosten in verband met overbrenging zijn vergoed door Verzekeraar. Daarnaast blijkt uit het dossier dat het bewijs van overlijden, de twee akten, eveneens door Verzekeraar is vergoed. De Commissie benadrukt dat het verschil van € 449,60 onder meer kan worden verklaard doordat het rouwbloemwerk a € 450,00 én de 200 prentjes met eigen afbeelding ter hoogte van € 438,11 niet zijn opgenomen als verzekerde diensten op het polisblad van de Verzekering. Deze twee diensten blijken echter wel gedeeltelijk vergoed te zijn door Verzekeraar. De stelling van Consument dat hij zelf voor koffie of thee heeft gezorgd en daarom recht zou hebben op een volledige uitkering tot het gemaximeerde bedrag van € 1.837,00 kan hem niet baten.
- 4.6 *Informatie*  
Met betrekking tot het aan de uitvaartonderneming betaalde bedrag heeft Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie meerdere malen voldoende duidelijk gemaakt aan Consument welke diensten onder de dekking van de verzekering vielen en dat deze diensten ook vergoed zijn. Bovendien staan deze diensten voldoende duidelijk vermeld op het polisblad. Tevens heeft Verzekeraar aan Consument kenbaar gemaakt welke bedragen zijn vergoed aan de uitvaartonderneming, welke geleverde diensten niet onder de dekking van de verzekering vielen en welke bedragen de overeengekomen maxima overschreden hebben, zoals de gekozen kist. De diensten die Consument wel had verzekerd maar niet heeft afgenomen, heeft Verzekeraar verrekend. Hiervan heeft hij een specificatie aan Consument verstrekt.
- 4.7 Gelet op bovenstaande concludeert de Commissie dat Consument geen recht heeft op rechtstreekse uitkering van het bedrag door Verzekeraar en dat Verzekeraar niet onzorgvuldig heeft gehandeld bij de nakoming van de overeenkomst. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://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.*