

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-482
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en
mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 november 2016
Ingesteld door : Consument
Tegen : Monuta Verzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 juli 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Natura-uitvaartverzekering. Consument stelt zich op het standpunt dat de nabestaanden niet benadeeld mogen worden door het feit dat zij geen gebruik maken van de diensten van de met Verzekeraar samenwerkende uitvaartverzorger. Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit een overeenkomst door slechts een deel van de beschikbare waarde van de natura-uitvaartverzekering ten goede te laten komen aan de nabestaanden. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar een beroep mag doen op artikel 5 van de Algemene voorwaarden, omdat deze er immers 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 in zijn opdracht zal worden verzorgd. Vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 8 november 2016;
- . het verweer van Verzekeraar van 18 januari 2017;
- . de repliek van Consument van 31 januari 2017;
- . de dupliek van Verzekeraar van 15 februari 2017;
- . de reactie van Consument van 10 maart 2017 op de dupliek van verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 18 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 De echtgenoot van Consument sloot op 1 februari 2008 een “Uitgebreide uitvaartverzekering” tegen betaling van een premie van € 10,41 per maand, doch uiterlijk tot 1 februari 2036. Verzekeraar verplicht zich om na het overlijden van Consument de uitvaart te verzorgen, zoals nader omschreven in de dekkingsbijlage.

2.2 In deze bijlage zijn de volgende diensten opgenomen:

- registratie van de persoonlijke wensen;
- algehele verzorging van de uitvaart door een uitvaartverzorg(st)er;
- de laatste verzorging van de overledene;
- een uitvaartkist;
- het overbrengen van de overledene van de plaats van overlijden naar de plaats van inwoning binnen Nederland (werelddekking);
- opbaring in een uitvaartcentrum van Monuta of verzorging van een thuisopbaring, inclusief koeling;
- het overbrengen van de overledene op de dag van de uitvaart vanaf het opbaaradres (eventueel vervoer kerk) naar de plaatselijke begraafplaats of naar het dichtstbijzijnde crematorium;
- volgauto (indien gewenst inclusief halen en brengen van de familie binnen de gemeente);
- dragers;
- 100 rouwbrieven;
- 150 bidprentjes of 150 dankbetuigingen;
- bewijs van overlijden;
- condoleanceregister;
- een bedrag te besteden aan overige uitvaartkosten zoals notariskosten, porti, grafrechten, koffie, advertenties, verassingskosten tot maximaal € 1.342. De hoogte van dit bedrag kan jaarlijks opnieuw worden vastgesteld;
- alle gewenste nazorg door een uitvaartverzorg(st)er;
- het Monuta Nazorgboek;
- gratis verzekering voor kinderen tot 18 jaar als omschreven in de algemene voorwaarden;

Indien en voorzover van onderdelen van het pakket geen gebruik wordt gemaakt, vindt geen financiële vergoeding plaats, doch verrekening met de overige uitvaartkosten boven het eerder genoemde bedrag.

2.3 Artikel 5 van de Algemene voorwaarden Natura Uitvaartverzekering luidt als volgt:

Verplichtingen bij overlijden

1. Binnen 24 uur na het overlijden van de verzekerde dient van dat overlijden bij Monuta melding te worden gemaakt.
2. De opdracht tot het verzorgen van de uitvaart dient verstrekt te worden aan Monuta. Monuta verbindt zich de uitvaart te verzorgen of te doen verzorgen.
3. Niet-nakoming van de bepalingen in lid 1 en lid 2 leidt tot verlies van alle rechten uit hoofde van deze overeenkomst.

2.4 In de bij de polis behorende productleeswijzer wordt in het kort uitleg gegeven over wat men van de uitvaartverzekering in diensten mag verwachten:

UITKERINGEN

Indien Monuta de uitvaart verzorgt, geeft de uitvaartverzekering in diensten na het overlijden van de verzekerde direct aanspraak op de levering van de diensten door Monuta aan de nabestaande(n). Onder bepaalde voorwaarden kan door Monuta navraag worden gedaan inzake de omstandigheden rondom het overlijden. Monuta toetst of de gemaakte afspraken rechtsgeldig zijn en voldoen aan de voorwaarden waaronder de polis is afgesloten. Monuta houdt zich het recht voor in uitzonderlijke gevallen de levering van diensten te weigeren.

Indien de uitvaart niet door, of in opdracht van Monuta wordt verzorgd, vervallen alle op de polis vermelde diensten en bedragen. Er wordt dan een door Monuta vastgesteld bedrag uitgekeerd. Dit bedrag wordt ieder jaar op 1 januari opnieuw vastgesteld.

2.5 Voorts bevindt zich in het dossier een circulaire genaamd “Keuze voor een andere uitvaartondernemer” waarin onder andere de volgende passage(s) zijn opgenomen:

Bent u bij Monuta verzekerd voor een pakket van diensten en producten? Dan rekenen wij er op dat Monuta in de toekomst ook de uitvaart zal verzorgen. Met de verzekering koopt u dus diensten van Monuta. Monuta richt de organisatie zodanig in dat zij de uitvaarten van verzekerden op een goede manier kan verzorgen (...).

Monuta Verzekeringen koopt de uitvaart als het ware in bij Monuta Uitvaartzorg. Dit doet zij voor een bedrag van € 3.117 (jaar 2015); dit is ook het bedrag waarvoor u premie betaalt. Zonder verzekering zou u voor dezelfde uitvaart bij Monuta € 4.500 betalen (...).

Uiteraard kunt u ook kiezen voor een andere uitvaartondernemer. Dit heeft echter wel gevolgen voor uw verzekering, want als u overlijdt en uw nabestaanden voor een andere uitvaartondernemer kiezen, dan kunnen zij geen gebruik maken van het pakket van diensten van Monuta. Monuta verliest hierdoor een uitvaart. Daarom keren wij 75% van de waarde uit en geen 100%. Dit betekent:

Waarde uitvaart	€ 3.117,--
Uitkering 75%	€ 2.337,75

Het bedrag van € 2.337,75 kunnen uw nabestaanden in het geval van de keuze voor een andere uitvaartondernemer bij Monuta declareren voor uitvaartkosten. Wij maken het bedrag over op basis van nota's die met de uitvaart te maken hebben (...).

In het kort

- Als uw nabestaanden voor Monuta kiezen, kunnen zij gebruik maken van het volledige pakket van diensten en producten.
- Als uw nabestaanden voor een andere uitvaartorganisatie kiezen, is er 75% van de waarde beschikbaar voor uitvaartkosten.
- Is er naast het pakket een vrij te besteden bedrag verzekerd? Dit keren wij altijd volledig uit op basis van uitvaartnota's, ongeacht welke uitvaartondernemer de uitvaart verzorgt.
- Een uitvaart Geld-verzekering keren wij altijd volledig uit, ongeacht welke uitvaartondernemer de uitvaart verzorgt.

2.6 Na het overlijden van haar echtgenoot heeft Consument besloten om de uitvaart te laten verzorgen door een externe uitvaartverzorgder. Verzekeraar heeft haar toen laten weten dat het verzekerde pakket van diensten vervalt en dat een bedrag van € 3.432 zal worden uitgekeerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog de daadwerkelijke waarde van de uitvaartverzekering uitkeert .

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit een overeenkomst door bij het overlijden van de echtgenoot van Consument een veel te laag bedrag uit te keren omdat geen gebruik is gemaakt van de diensten van Monuta. Ingeval Monuta niet in staat wordt gesteld om de uitvaart te verzorgen, geldt namelijk een korting van 25%. Dit is onacceptabel, omdat hierdoor eigenlijk sprake is van gedwongen winkelnering. Consument becijfert het nadeel op een bedrag van € 2.568.

Verweer van Verzekeraar

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

- Op het moment dat de verzekering werd afgesloten is een pakket van diensten ingekocht bij Monuta Verzekeringen voor het uitvoeren van een uitvaart door Monuta Uitvaartverzorging N.V. Door het grote volume kunnen scherpe(re) prijzen bedongen worden. Indien een uitvaart niet door in of in opdracht van Verzekeraar wordt verzorgd heeft Verzekeraar niet de mogelijkheid om dit prijsvoordeel te realiseren.
- Zowel in de polis, de van toepassing zijnde voorwaarden alsmede de productleeswijzer is omschreven wat de (financiële) gevolgen zijn indien de nabestaanden voor een externe uitvaartondernemer kiezen.
- Voorts heeft de branche een “Protocol transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars” opgesteld, die een uitvaartondernemer voorschrijft om nabestaanden een duidelijk beeld te geven van de financiële consequenties. De externe uitvaartondernemer dient volgens dit protocol in ieder geval het volgende te doen:
 1. Opvragen van het bedrag dat de natura-uitvaartverzekeraar uitkeert.
 2. Opvragen bij de natura-uitvaartverzekeraar of de verzekering nog van kracht is en of nog aanvullende dekkingen van toepassing zijn.
 3. Het geven van een duidelijk beeld van het financiële effect door het opstellen van een begroting.
- Tot slot heeft de Commissie zich al eerder over de vraag uitgesproken (2011-41) of een beroep van Verzekeraar op de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden gerechtvaardigd is op grond van de redelijkheid en billijkheid. De vordering van de betreffende consument is toen afgewezen.

4. Beoordeling

4.1 Artikel 5 van de Algemene voorwaarden Natura Uitvaartverzekering 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.

- 4.2 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 dit artikel rechtvaardigt.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat 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.
- 4.4 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).
- 4.5 Uitgaande van het in 4.4 overwogene is de Commissie van oordeel dat het feit dat Consument Verzekeraar niet staat heeft gesteld de uitvaart te verzorgen, het beroep op artikel 5 van de Algemene voorwaarden Natura Uitvaartverzekering 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.
- 4.6 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

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.