

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-598  
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en mr. A.M.T. Wigger, leden en  
mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juni 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Levensverzekering N.V. h.o.d.n. Ardanta, gevestigd te Utrecht,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 6 september 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Volgens de toepasselijke voorwaarden is het doel van de verzekering het verzorgen van een uitvaartdienst zoals plaatselijk gebruikelijk is met de daaropvolgende begrafenis. Consument vindt dat een condoleance met koffietafel onder de dekking van de verzekering valt omdat dit plaatselijk gebruikelijk is en dit onderdeel uitmaakt van een begrafenis. De Commissie overweegt dat het verzorgen van een uitvaartdienst inhoudt het regelen hiervan. Een begrafenis is het ter aarde bestelling van de overledene. De condoleance met koffietafel valt niet onder de dekking. Omdat Consument in het ongelijk wordt gesteld is er ook geen vergoeding van buitengerechtigde en de advocaatkosten mogelijk. De vordering wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consument d.d. 8 juni 2016, met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 22 juni 2016, met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar, met bijlagen;
- de repliek;
- de dupliek.

In deze procedure is Consument bijgestaan door een advocaat.

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 Door Consument en haar echtgenoot is een natura-uitvaartverzekering (hierna te noemen de verzekering) afgesloten bij de rechtsvoorganger van AXENT Nabestaandenzorg N.V. te weten, 'De Algemene Nederlandse Begrafenis-Verzekering 'Momenti Mori'.

AXENT Nabestaandenzorg N.V. is op 1 oktober 2016 samengegaan met Ardanta. Ardanta is de uitvaartverzekeraar van ASR Levensverzekering N.V.

- 2.2 Volgens het polisblad uit juni 1957 is overeengekomen met Verzekeraar “bij overlijden van elk hunner te zullen zorgdragen voor een zeer goed verzorgde begrafenis volgens omschrijving aan de achterzijde van deze polis”. Artikel 2 van de op de achterzijde van de polis afgedrukte ‘ALGEMENE VOORWAARDEN’ luidt als volgt: “De verzekering heeft ten doel bij overlijden van een verzekerde zorg te dragen voor een R.K. Uitvaartdienst, zoals plaatselijk om 10.00 uur gebruikelijk is, met daaropvolgende begrafenis. Gezongen H. Mis van Requiem met assistentie (H. Mis met 3 Heren) – 10 jaar grafrechten – lijkwade en afleggen – eiken kist, met nikkel beslag en afneembaar kruis – lijkwagen of lijkauto – 2 volgwagens – 2 aansprekers – 8 dragers – rozenkransgebed in de kerk – max. 100 bidprentjes – 50 rouwbrieven – gebruik van rouwkamer – eventuele transportkosten van de overledene naar woonhuis (binnen Nederland). Alles uitgevoerd volgens plaatselijk gebruik incl. het vervullen van alle formaliteiten. (...)”
- 2.3 Consument en haar echtgenoot zijn afkomstig uit [landstreek] en hebben zich in 1995 gevestigd in [naam provincie]. Na het overlijden van de echtgenoot van Consument, [naam echtgenoot], heeft zijn uitvaart plaatsgevonden in [naam provincie]. Daarna is een geschil ontstaan over de vergoeding van een deel van de kosten van de uitvaart door Verzekeraar. Hierin is Verzekeraar Consument gedeeltelijk tegemoet gekomen. Thans is in geschil of de kosten voor de condoleance met koffietafel ad € 2.709,80 door Verzekeraar moeten worden vergoed.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een hoofdsom van € 2.709,80, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 2 april 2015 tot aan de dag der algehele voldoening, te vermeerderen met de buitengerechtelijke kosten ad € 961,95, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 27 april 2016 tot aan de dag der algehele voldoening, te vermeerderen met de door Consument voor deze procedure gemaakte advocaatkosten ad € 500,-.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De kosten voor de condoleance met koffietafel vallen onder de dekking van de verzekering. Door niet tot vergoeding van deze kosten over te gaan, komt Verzekeraar zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst niet na.
- 3.3 Consument voert ter onderbouwing van haar vordering de volgende argumenten aan:
- Verzekerd is een begrafenis volgens plaatselijk gebruik. Dit volgt uit de lezing van artikel 2 van de algemene voorwaarden. In [landstreek] en [naam provincie] is het zeer gebruikelijk dat een begrafenis eindigt met een condoleance en koffietafel. Dit gebruik wordt door Verzekeraar niet (voldoende) betwist. Daarnaast geeft Verzekeraar een niet te verdedigen uitleg van het begrip ‘begrafenis’.
  - Nu een begrafenis met een condoleance met koffietafel in [naam provincie] en [landstreek] een plaatselijk gebruik is, komen de kosten hiervoor voor vergoeding in aanmerking. Indien en voor zover geoordeeld wordt dat de algemene voorwaarden onvoldoende duidelijk zijn, is de contra-proferentem regel van toepassing. Dit betekent dat bij onduidelijkheid van de lezing van artikel 2, deze in het voordeel van Consument dient te worden uitgelegd.

- Bij het afsluiten van de verzekering is Consument en haar echtgenoot door Verzekeraar voorgehouden en is afgesproken, dat de condoleance met koffietafel verzekerd is. Dit blijkt ook uit artikel 2 van de algemene voorwaarden. Consument en haar echtgenoot wisten niet beter dan dat de condoleance met koffietafel verzekerd was, zij mochten hierop vertrouwen. Dat zij hiervoor verzekerd zouden zijn, hebben zij hun kinderen altijd voorgehouden. Vanwege dit bij Consument opgewekte vertrouwen dient Verzekeraar de kosten te vergoeden.
- Ter verkrijging van voldoening van de vordering zijn door de advocaat van Consument werkzaamheden verricht. Het inschakelen van een advocaat heeft ertoe geleid dat Verzekeraar alsnog een bedrag van € 846,50 heeft betaald. De declaratie van € 961,95 van de advocaat van Consument is door haar voldaan. Gezien de hoge leeftijd van Consument is zij niet in staat om zonder bijstand van een advocaat in deze procedure haar recht te halen. Consument acht het derhalve redelijk dat de kosten hiervoor worden vergoed.

#### *Verweer Verzekeraar*

#### 3.4 Verzekeraar heeft de volgende verweren aangevoerd:

- De stelling van Consument dat de verzekering zou zijn geadviseerd en dat voorgehouden en bevestigd is dat de condoleance met koffietafel verzekerd is, is niet nader onderbouwd. Omdat het afsluiten van de verzekering lang geleden heeft plaatsgevonden, is het niet meer mogelijk de precieze gang van zaken te reconstrueren. Verzekeraar gaat er echter vanuit dat het advies, voor zover dit is gegeven, afkomstig moet zijn geweest van een zelfstandig en onafhankelijk adviseur. Voor dit advies en in dat kader gedane toezeggingen kan Verzekeraar niet aansprakelijk worden gehouden.
- Blijkens artikel 2 van de toepasselijke voorwaarden is verzekerd een Rooms Katholieke Uitvaartdienst zoals ter plaatse gebruikelijk is met daaropvolgende begrafenis. Dit betreft de zogenaamde standaard verzekering conform plaatselijke gebruik. In artikel 2 van de algemene voorwaarden zijn de verzekerde diensten limitatief opgesomd. Omdat de condoleance met koffietafel hier niet opgesomd staat, is deze ook niet verzekerd.
- De tekst uit de algemene voorwaarden 'Alles uitgevoerd volgens plaatselijk gebruik' refereert aan de hiervoor afgaande opsomming van de verzekerde diensten. De opgesomde diensten worden volgens plaatselijk gebruik uitgevoerd. Op grond van de tekst zijn niet, naast de opgesomde diensten, nog voor meerdere interpretaties vatbare aanvullende diensten verzekerd. Om die reden is de contra-proferentem regel niet van toepassing.
- Een condoleance maakt geen onderdeel uit van een begrafenis. Een begrafenis ziet er enkel op dat een overledene in een kist ter aarde wordt besteld en op de daarbij behorende ceremonie. Een condoleance is een moment waarop medeleven wordt betuigd aan de nabestaanden. Het is geen onderdeel van de begrafenis.
- Voor zover Consument de tekst aldus heeft geïnterpreteerd dat de condoleance met koffietafel onder de dekking valt, had het op haar weg gelegen of zich ervan te vergewissen of dit daadwerkelijk het geval was. De uitvaartondernemer maakt een kostenbegroting van de uitvaart. Eventuele onduidelijkheden over de vergoeding kunnen alsdan met Verzekeraar worden besproken.

- Verzekeraar betwist noch erkent dat een condoleance met koffietafel gebruikelijk is in [landstreek] en [naam provincie] omdat hij niet op de hoogte is van alle plaatselijke gebruiken in Nederland. Deze discussie is volgens Verzekeraar ook niet relevant omdat er geen dekking is voor een condoleance met koffietafel.
- Verzekeraar bood bij het aangaan van de overeenkomst ook verzekeringen aan met een pakket met dekking voor een condoleance met koffietafel. Een dergelijke dekking staat echter wel in de polisvoorwaarden vermeld. Het lag op de weg van Consument en haar echtgenoot om de verzekeringsovereenkomst te controleren. Daar er geen vragen zijn gesteld, mocht Verzekeraar er vanuit gaan dat de verzekering zonder condoleance met koffietafel aan de wensen van verzekerden voldeed.
- De buitenrechtelijke en advocaatkosten zijn niet verschuldigd. Het is redelijk dat beide partijen hun eigen kosten dragen. De kosten zijn door Consument onvoldoende onderbouwd, voorts is gebleken dat de dochter van Consument vanwege haar juridische achtergrond goed in staat was de belangen van Consument te behartigen. Aan de procedure bij Kifid zijn geen kosten verbonden. In deze procedure is professionele rechtsbijstand ook niet noodzakelijk. Voorts is Verzekeraar Consument al tegemoet gekomen door extra diensten (buiten de algemene voorwaarden) te vergoeden.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Partijen verschillen van mening over de uitleg van de verzekeringsovereenkomst en dan met name over de vraag of de kosten van de condoleance met koffietafel onder de dekking van de verzekering vallen. Nu op de verzekering Nederlands recht van toepassing is moet deze worden uitgelegd overeenkomstig de zogeheten Haviltex maatstaf (HR 17 februari 2006, NJ 2006, 378, m.n. M.M. Mendel). Daarbij geldt dat de vraag hoe in een schriftelijk contract de verhouding van partijen is geregeld en of dit contract een leemte laat die moet worden aangevuld, niet kan worden beantwoord op grond van alleen maar een taalkundige uitleg van de bepalingen van dat contract, maar dat het voor de beantwoording van die vraag aankomt op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. (HR 13 maart 1981, NJ 1981, 625, m.n. C.J.H. Brunner).
- 4.2 Blijkens de tekst van artikel 2 van de algemene voorwaarden valt onder de dekking van de verzekering het bij overlijden van een verzekerde zorgdragen voor een R.K. Uitvaartdienst, zoals plaatselijk gebruikelijk is, met daaropvolgende begrafenis. In de tweede volzin van artikel 2 wordt vervolgens opgesomd wat daaronder wordt begrepen. Een condoleance met koffietafel wordt daarbij niet genoemd.
- 4.3 Tussen partijen is vervolgens in geschil of Consument desalniettemin de zinsneden “zoals plaatselijk gebruikelijk is” en “alles uitgevoerd naar plaatselijk gebruik” redelijkerwijs aldus heeft mogen begrijpen dat een condoleance met koffietafel toch onder de dekking zou vallen, omdat, naar Consument stelt, een condoleance met koffietafel aansluitend aan de begrafenis plaatselijk gebruikelijk is. De Commissie volgt Consument daarin niet.

Uit de omschrijving van de dekking in artikel 2 volgt dat de zinsneden “zoals plaatselijk gebruikelijk is” en “uitgevoerd naar plaatselijk gebruik” betrekking hebben op de wijze waarop de in artikel 2 van de algemene voorwaarden opgesomde onder verzekering gedekte te verlenen diensten worden uitgevoerd. Daaruit kan dan redelijkerwijs niet worden afgeleid dat bedoeld is ook andere, niet in artikel 2 genoemde diensten, onder de dekking van de verzekering te brengen, indien deze plaatselijk gebruikelijk zijn.

- 4.4 Consument heeft verder aangevoerd dat een condoleance met koffietafel een vast onderdeel uitmaakt van een begrafenis. Ook dat wordt niet gevolgd. Een begrafenis is anders dan Consument betoogt, de ter aarde bestelling van de overledene. Een condoleance kan wel onderdeel uitmaken van een uitvaart(dienst), maar niet van een begrafenis. Ook hier geldt dat Consument redelijkerwijs niet heeft mogen aannemen dat onder deze dekkingsomschrijving ook een condoleance met koffietafel zou zijn begrepen.
- 4.5 Consument heeft vervolgens aangevoerd dat zij op grond van mededelingen van Verzekeraar of de tussenpersoon er op mocht vertrouwen dat een condoleance met koffietafel toch onder de verzekering gedekt zou zijn. Verzekeraar heeft op zijn beurt betwist dat door of namens haar rechtsvoorganger de mededeling is gedaan dat een condoleance met koffietafel is verzekerd. Tegenover deze betwisting heeft Consument geen bewijs geleverd van haar stelling. De Commissie ziet in het dossier ook geen andere aanknopingspunten waaruit zou kunnen volgen dat Consument er vanuit mocht gaan dat een dergelijke mededeling door of namens Verzekeraar is gedaan. De stelling van Consument wordt dan ook verworpen.
- 4.6 De Commissie is in het licht van het voorgaande verder van oordeel dat de dekkingsomschrijving uit artikel 2 voldoende duidelijk en begrijpelijk is en niet voor meerderlei uitleg vatbaar. Het beroep van Consument op de contra-proferentem regel slaagt niet.
- 4.7 De conclusie is dat de kosten van de condoleance met koffietafel niet onder de dekking van de verzekering vallen, zodat Verzekeraar de kosten daarvan niet hoeft te vergoeden. Omdat Consument in het ongelijk wordt gesteld, komen de buitengerechtelijke kosten, de advocaatkosten en de wettelijke rente niet voor vergoeding in aanmerking. 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.*