

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-201 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 april 2017
Ingesteld door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 26 maart 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Uitvaartverzekering. Het verweer van Verzekeraar dat de gewraakte zinsnede (“deze polis zorgt voor de kostendekking van de uitvaart”) niet los mag worden gezien van het feit dat op het polisblad ook een verzekerd kapitaal staat vermeld snijdt naar het oordeel van de Commissie hout. Consument had in alle redelijkheid er niet op mogen vertrouwen dat de onderhavige verzekering voldoende dekking biedt voor de volledige kosten van een uitvaart.

1. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 24 april 2017;
- . het verweer van Verzekeraar van 4 augustus 2017;
- . de repliek van Consument van 19 augustus 2017;
- . de dupliek van Verzekeraar van 12 oktober 2017;
- . de brief van de gemachtigde van Consument van 19 oktober 2017;
- . de brief van Verzekeraar van 6 november 2017.

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

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

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

- 2.1 Consument en zijn partner sloten op 1 oktober 1995 bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar een uitvaartverzekering. Zij zijn beiden verzekerden en de waarde van de eerder door hen gesloten verzekeringen zijn op dat moment ingebracht.
- 2.2 Op het polisblad is het volgende opgenomen:

Tarief	V
Verzekerde	[Consument]
Geboren	[geboortedatum] 1936

Polisnummer	[X]
Ingangsdatum	1 oktober 1995
Verzekerd kapitaal	f 3.420
Betalingsduur	Premievrij
Medeverzekerde	[naam partner]
Geboren	[geboortedatum] 1942
Polisnummer	[Y]
Ingangsdatum	1 oktober 1995
Verzekerd kapitaal	f 3.420
Betalingsduur	Premievrij

Aangetekend wordt dat de waarde van polisnummer [A] en [B] in deze polis zijn verwerkt.

Deze polis zorgt voor de kostendekking van de uitvaart.

Dit bedrag kan worden aangepast door winstdeling, zoals omschreven in artikel 2 van de algemene voorwaarden.

Op deze polis zijn de voorwaarden voor UitvaartZorg tarief V van toepassing.

- 2.3 Door winstbijschrijvingen is het verzekerd kapitaal verhoogd tot een bedrag van € 1.714 (f 3.777). De laatste bijschrijving vond plaats in het jaar 2004.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar uit hoofde van de gesloten verzekering de volledige kosten van de uitvaart van elk van de verzekerden vergoedt, althans een specifiek bedrag vergoedt waarmee de kosten van de uitvaart van elk van de verzekerden volledig gedekt zijn.

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 zijn zorgplicht door verkeerde, misleidende c.q. onvolledige informatie te verstrekken over de hoogte van de verzekerde uitkering. De bedoeling van de verzekerden bij het sluiten van de overeenkomst was een kostendekkende uitvaartverzekering, hetgeen ook wordt bevestigd door de bewoordingen op de polis. Het verzekerde kapitaal had daarnaast jaarlijks moeten worden verhoogd aan de hand van alle beleggingen van Verzekeraar. Voor een stagnatie van de hoogte van het verzekerde kapitaal biedt de polis geen ruimte. Enige onduidelijkheid over de betekenis van begrippen en de bedoeling van de polis dient in het voordeel van verzekerden uit te vallen op grond van de contra proferentem-regel.

Verweer Verzekeraar

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

De verzekering is in 1995 tot stand gekomen via tussenkomst van een adviseur, waarbij enkele jaren geleden van assurantietussenpersoon is gewisseld. Consument heeft met enige regelmaat met de adviseur gesproken. Er mag derhalve ervan uit worden gegaan dat de uitvaartverzekering ook onderwerp van gesprek zal zijn geweest. In het verleden is Consument bovendien jaarlijks geïnformeerd over de ontwikkeling van de winstdeling. In deze correspondentie is tevens het verzekerd bedrag expliciet benoemd en wordt naar Verzekeraar en het intermediair verwezen voor eventuele vragen. Consument heeft echter nooit stappen ondernomen om tot aanpassing van de verzekering over te gaan.

De zinsnede in de polis – “Deze polis zorgt voor de kostendekking van de uitvaart” – heeft betrekking op artikel 3.2 van de polisvoorwaarden, waarin staat dat het verzekerd kapitaal bij overlijden ter beschikking komt voor de gemaakte en aangetoonde uitvaartkosten. Deze zin moet in samenspraak worden gelezen met het op hetzelfde polisblad genoemde verzekerde kapitaal. Uit het polisblad blijkt duidelijk dat er een kapitaal van f 3.420 (€ 1.552,92) is verzekerd ter dekking van een uitvaart. Het is niet reëel om deze zinsnede los te zien van het verzekerd kapitaal.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag in hoeverre Consument de gerechtvaardigde verwachting mocht koesteren dat de door hem gesloten verzekering de *volledige* kosten van de uitvaart van elk van de verzekerden zal vergoeden.
- 4.2 Het verweer van Verzekeraar dat de gewraakte zinsnede niet los mag worden gezien van het feit dat op het polisblad ook een verzekerd kapitaal staat vermeld snijdt naar het oordeel van de Commissie hout. Verder vloeit uit art. 3.2 van de Voorwaarden voort dat Verzekeraar niet voor meer dan het bedrag van het verzekerde kapitaal kan worden aangesproken voor gemaakte en aangetoonde uitvaartkosten.
- 4.3 Daarbij komt dat Consument met Verzekeraar is overeengekomen dat sinds 1995 geen premie meer voor deze uitvaartverzekering wordt betaald, terwijl het verzekerde kapitaal door de gestaag dalende marktrente sindsdien slechts met een beperkt bedrag aan winstdeling is verhoogd.
- 4.4 Consument had derhalve in alle redelijkheid er niet op mogen vertrouwen dat de onderhavige verzekering voldoende dekking biedt voor de volledige kosten van een uitvaart. Het had naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consument gelegen om, indien hij deze zekerheid wel had willen bereiken, in samenspraak met zijn adviseur – al dan niet tussentijds – te kiezen voor een hoger verzekerd kapitaal. In dat geval had Consument gedurende de looptijd van zijn verzekering echter substantieel meer premie moeten inleggen. Er zijn dan ook geen omstandigheden die aanleiding geven om van Verzekeraar te mogen verlangen om bij overlijden van verzekerden een hoger kapitaal uit te keren dan op dat moment verzekerd is.

4.5 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

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 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 40 van het Reglement.