



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 8 d.d. 13 januari 2009  
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. B. Sluijters)

## **I. Procedure**

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brieven van Consument van 25 juni 2008 (abusievelijk gedateerd 13 mei 2008) en 10 juli 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 12 augustus 2008;
- de repliek van Consument van 20 augustus 2008; en
- de dupliek van Aangeslotene van 2 september 2008.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 2 februari 2009 waar partijen zijn verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft per 1 april 1975 uitvaartverzekeringen voor zichzelf, zijn echtgenote en zijn dochter gesloten bij de rechtsvoorganger van Aangeslotene. De oorspronkelijke polisbladen heeft Consument niet meer voorhanden. Wel heeft Consument overgelegd een polisblad van de verzekering van zijn dochter van 1 juni 1993. Verzekerd is blijkens dit polisblad dat bij overlijden de crematie of begrafenis verzorgd en bekostigd wordt overeenkomstig de algemene voorwaarden van (A) NV. Deze algemene voorwaarden, genaamd 'Algemene voorwaarden (...) 1993', alsmede een zogenaamde 'Omschrijving van rechten (...) 1993' van (A) NV bevinden zich in het dossier.

2.2 Medio april 2007 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld dat hij de verzekeringsvoorwaarden met terugwerkende kracht per 1 januari 2007 en bloc had gewijzigd, in die zin dat de verzorging van de uitvaart van de verzekerden en de betaling van de kosten van de uitvaart tot maximaal een bepaald verzekerd bedrag verzekerd is.

2.3 Nadat Consument Aangeslotene had medegedeeld het niet eens te zijn met de aanpassing van de verzekeringsvoorwaarden zoals die per 1 januari 2007 waren doorgevoerd, heeft Aangeslotene Consument bij brief van 12 september 2007 aangeboden - ingevolge de door de Ombudsman Financiële Dienstverlening op 6 september 2007 gedane



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

aanbeveling - dat bij zijn overlijden of dat van zijn echtgenote of dochter de nabestaanden de keuze hebben het pakket van diensten af te nemen zoals dat gold tot 1 januari 2007.

### **3 Geschil**

#### **3.1 Consument vordert van Aangeslotene:**

1. afgifte van nieuwe polissen die genaamd zijn 'Natura uitvaartverzekering' met de voorwaarden genaamd 'Algemene voorwaarden (...) 1993' en de lijst van verstrekkingen van (A) NV genaamd 'Omschrijving van rechten (...) 1993';

2. mededeling dat die (A)-polisvoorwaarden (met de daaruit voortvloeiende verstrekkingen) op de verzekeringen van Consument, zijn echtgenote en dochter zullen worden toegepast, ongeacht het jaar van uitgifte, die bij het regelen van de uitvaart aan Aangeslotene ter hand worden gesteld, dan wel mededeling dat de verstrekkingen zoals opgenomen in de hiervoor onder 1 genoemde voorwaarden en rechten de verstrekkingen zullen zijn welke Aangeslotene bij overlijden van Consument, zijn echtgenote en dochter zonder bijbetalingen moet gaan verstrekken; en

3. vaststelling dat ook deel uitmaakt van de door Aangeslotene geaccepteerde vroegere voorwaarden van (A) NV een vast bedrag van NLG 10,- per verzekerde per jaar voor administratiekosten in plaats van de thans door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten van € 9,- per jaar.

#### **3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:**

- Aangeslotene heeft ten onrechte in april 2007 de niet-opzegbare natura uitvaartverzekeringen van Consument, zijn echtgenote en dochter omgezet in uitvaartverzekeringen waarbij voor een bepaald bedrag diensten bij Aangeslotene konden worden afgenomen.

- Aangeslotene heeft eerst gedurende de procedure bij Kifid bij brief van 8 april 2008 een polisaanhangsel verstrekt met de tekst "*Bovengenoemde polis geeft bij overlijden van de verzekerde recht op een door (Z) uitgevoerde uitvaart conform de, bij de verzekerde in bezit zijnde, voorwaarden van de voormalige polis (A). Deze voorwaarden dienen bij het regelen van de uitvaart aan (Z) overlegd te worden*". Onduidelijk bleef toen nog of hieronder viel de lijst van verstrekkingen van (A) NV genaamd 'Omschrijving van rechten (...) 1993'. Eerst in zijn verweerschrift (punt 10) in de procedure bij de Geschillencommissie heeft Aangeslotene opgemerkt "*dat die (A) -polisvoorwaarden (met de daaruit voortvloeiende verstrekkingen) op de verzekering zullen worden toegepast, ongeacht het jaar van uitgifte, die bij het regelen van de uitvaart aan (Z) ter hand worden gesteld*".

- De opmerking in punt 10 van het verweerschrift houdt in dat de polisvoorwaarden die bij het regelen van de uitvaart aan Aangeslotene ter hand worden gesteld tussen partijen van toepassing zullen zijn.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Consument heeft geen redelijk en rechtens te respecteren belang bij toewijzing van zijn vorderingen. Bij brief van 8 april 2008 heeft Aangeslotene de Ombudsman Financiële Dienstverlening voorzien van polisaanhangsels ten behoeve van Consument, zijn echtgenote en dochter. De tekst van deze polisaanhangsels kan niet anders worden begrepen, dan dat die

(A)-polisvoorwaarden (met de daaruit voortvloeiende verstrekkingen) op de verzekering zullen worden toegepast, ongeacht het jaar van uitgifte, die bij het regelen van de uitvaart aan Aangeslotene ter hand worden gesteld. Als de nabestaanden van één van de verzekerden bij het regelen van de uitvaart van de betrokken verzekerde de (A)-polisvoorwaarden van 1993 overleggen, zullen die voorwaarden (met de daaruit voortvloeiende verstrekkingen) worden toegepast.

- Met de opmerking in punt 10 van zijn verweerschrift heeft Aangeslotene niet meer of anders willen zeggen dan dat de nabestaanden in dat geval aanspraak kunnen maken op de verstrekkingen die voortvloeien uit de ter hand gestelde (A)-polisvoorwaarden, ongeacht het jaar van uitgifte. Anders dan Consument in de betreffende passage zegt te hebben gelezen, heeft Aangeslotene niet bedoeld te zeggen, dat de ter hand gestelde voorwaarden als zodanig plotseling weer tussen partijen van toepassing zullen zijn, bijvoorbeeld in die zin dat Consument een lager bedrag aan administratiekosten verschuldigd zou zijn dan de huidige € 9,- per jaar.

- Voor de stelling van Consument dat hij zou kunnen terugvallen op een jaarlijks verschuldigd bedrag aan administratiekosten ter hoogte van NLG 10,- ontbreekt elke grondslag. De afschrijvingen door Aangeslotene à € 9,- per persoon per jaar waren derhalve niet onrechtmatig.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Eerst in zijn verweerschrift heeft Aangeslotene medegedeeld dat de voorwaarden genaamd 'Algemene voorwaarden (...) 1993' en de lijst van verstrekkingen van (A) NV genaamd 'Omschrijving van rechten (...) 1993' op de verzekering van Consument, zijn echtgenote en zijn dochter zullen worden toegepast indien deze door hun nabestaanden bij het regelen van de uitvaart aan Aangeslotene ter hand worden gesteld. Gelet op de onduidelijkheden die Aangeslotene vóór de procedure bij de Geschillencommissie voor Consument heeft laten voortbestaan, is de Commissie van oordeel dat de eerste in 3.1 genoemde vordering van Consument dient te worden toegewezen in die zin dat Aangeslotene aan Consument, zijn echtgenote en zijn dochter een polisaanhangsel dient te verstrekken met de volgende tekst:



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

*“Bovengenoemde polis van de bij (A) NV gesloten natura uitvaartverzekering geeft bij overlijden van de verzekerde recht op een door (Z) uitgevoerde uitvaart conform de ‘Algemene voorwaarden (...) 1993’ en de ‘Omschrijving van rechten (...) 1993’ van (A) NV”.*

4.2 Uit het voorgaande volgt dat Aangeslotene gehouden is bij overlijden van Consument, zijn echtgenote en dochter aan de erfgenamen een uitvaart te verstrekken overeenkomstig de Algemene voorwaarden (...) 1993’ en de ‘Omschrijving van rechten (...) 1993’. Voor zover Consument de Commissie heeft verzocht Aangeslotene te verplichten die (A)-polisvoorwaarden (met de daaruit voortvloeiende verstrekkingen) op de verzekeringen van Consument, zijn echtgenote en dochter toe te passen, ongeacht het jaar van uitgifte, die bij het regelen van de uitvaart aan Aangeslotene ter hand worden gesteld, is de Commissie van oordeel dat Consument bij dat verzoek geen belang heeft.

4.3 De derde in 3.1 genoemde vordering van Consument berust volgens de Commissie op een verkeerde lezing van punt 10 van het verweerschrift. De daarin opgenomen mededeling van Aangeslotene gaat immers niet zo ver dat de ter hand gestelde voorwaarden als zodanig plotseling weer tussen partijen van toepassing zullen zijn, bijvoorbeeld in die zin dat Consument weer zou kunnen terug vallen op de in de over te leggen oude voorwaarden vermelde administratiekosten van NLG 10,- per jaar. Voor toewijzing van deze vordering bestaat dan ook geen juridische grondslag.

4.4 Aangeslotene zal als de gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht dienen te voldoen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van 30 dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument een polisaanhangsel dient te verstrekken met de volgende tekst *“Bovengenoemde polis van de bij (A) NV gesloten natura uitvaartverzekering geeft bij overlijden van de verzekerde recht op een door (Z) uitgevoerde uitvaart conform de ‘Algemene voorwaarden (...) 1993’ en de ‘Omschrijving van rechten (...) 1993’ van (A) NV.”*, en aan de Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, dient te vergoeden.