Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0498 (mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. S.O.H. Bakkerus, mr. A.W.H. Vink, leden en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 februari 2019
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Yarden Uitvaartverzekeringen N.V., gevestigd te Almere, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet en de omschrijving van rechten in de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Natura-uitvaartverzekering. De consument was opdrachtgever tot de uitvaart van zijn in 2018 overleden moeder, die een natura-uitvaartverzekering had bij de verzekeraar. De consument is een bedrag van € 1.432,28 in rekening gebracht voor zaken en diensten die niet onder de dekking van de verzekering vallen. De commissie toetst de factuur aan de omschrijving van rechten. Ten aanzien van de meerkosten voor de opbaring, de crematie en de consumpties heeft de verzekeraar terecht een beroep gedaan op in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen verval van recht-bedingen bij keuze voor een niet geadviseerd uitvaartcentrum en crematorium. De verzekeraar heeft voldaan aan zijn stelplicht dat hij een redelijk belang heeft bij het inroepen van het beding, namelijk dat de uitvaart goedkoper is als er vaste prijsafspraken worden gemaakt met de (eigen) uitvaartverzorger. De kosten voor de laatste verzorging van de overledene mochten in rekening worden gebracht omdat dit niet als verzekerde dienst staat vermeld in de omschrijving van rechten. Voor de luxe rouwkaarten is in de omschrijving van rechten geen beperking opgenomen, zodat deze door de verzekeraar volledig moeten worden vergoed. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie stelt vast dat er een bemiddelzitting heeft plaatsgevonden. Dit heeft niet geleid tot een oplossing voor dit geschil. De commissie heeft geen kennis genomen van hetgeen op deze bemiddelzitting is besproken.

1.2 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument 3) het verweerschrift van de verzekeraar 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de hiervoor genoemde documenten beslist.

1.4 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Ingaande 1 april 1956 heeft de moeder van de consument zich ingeschreven als lid bij de Vereniging voor Crematie AVVL. Dit lidmaatschap en de daarop gebaseerde rechten op verzorging en bekostiging van de crematie of begrafenis is in 1993 omgezet in een natura-uitvaartverzekering bij (de rechtsvoorganger van) de verzekeraar, verder te noemen de verzekering. De aanspraken op grond van de verzekering zijn vastgelegd in de 'omschrijving van rechten', onderdeel van de verzekeringsvoorwaarden. De omschrijving van rechten is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.2 Op [datum overlijden] 2018 is de moeder van de consument overleden. Consument heeft opdracht gegeven voor de uitvaart. Consument heeft de begroting van de uitvaartkosten onder protest ondertekend. Deze begroting was als volgt:

Standaardkosten		
Laatste verzorging van overledene	€ 104,00	
Uitvaartkist Eik eikenprintfolie 3D vlak	€ 175,00	
Overbrengen overledene	€ 0,00	
Rouwauto op de dag van de uitvaart	€ 0,00	
4-persoons volgauto, gebruik max. 3 uur	€ -170,00	
30 x Rouwbrief (luxe)	€ 72,00	
Condoleanceregisters 1 stuk	€ 0,00	
Verzendsets 1 stuk	€ 0,00	
Postzegels 30 x € 0,83 p.st.	€ 0,00	
Zetkosten rouwadvertentie	€ 34,00	
Korting vergoeding pakket koffie/thee/koek	€ -37,50	
Korting Vergoeding pakket crematie	€ -647,00	
Korting vergoeding pakket opbaring	€ -318,00	
Subtotaal		€ -787,50
Voor u voorgeschoten (pro memorie-posten)		
Opbaring 7 dagen in Uitvaartcentrum [redacted]	€ 725,00	
Crematieplechtigheid in Crematorium [redacted]	€ 1.390,00	
60 x Koffie, thee	€ 126,00	
20 x Frisdrank	€ 44,00	
40 x Verschot Consumpties	€ 40,00	
40 x Verschot Consumpties	€ 8,00	
Rouwadvertentie in [redacted] op [redacted] 2018, 2-koloms	€ 136,68	
Verschot Crematie powerpointpresentatie	€ 75,00	
Subtotaal		€ 2.544,68
TOTAAL		**€ 1.757,18**

210,3 x 297,0 mm

2.3 De uitvaartverzorger heeft de consument in eerste instantie een bedrag van € 1.460,78 in rekening gebracht: de voorgeschoten kosten van € 2.352,28 minus de standaardkosten van € 891,50. Deze factuur, die afwijkt van de begroting, is niet nader gespecificeerd. Per e-mail van 22 januari 2019 ontving de consument een toelichting op de factuur, waarvan voor de beoordeling van dit geschil relevant is:
"*Wij zullen de factuur puntsgewijs met u doornemen.*
(…)

- *Rouwbrief (luxe) 30 stuks; Hier is door de uitvaartverzorger een vergissing gemaakt met de oude tarieven die per 3 december gewijzigd zijn. Er is hier 30 x € 2.40 toegepast terwijl dit 30 x € 1,45 had moeten zijn. Er is derhalve € 28,50 teveel in rekening gebracht. Deze zullen wij crediteren.*
- *Korting vergoeding opbaring € -318,00 en Opbaring in uitvaartcentrum [naam uitvaartcentrum] f € 566,00. Volgens de polisvoorwaarden, artikel 7, kunnen de kosten van het gebruik van een niet geadviseerd rouwcentrum geheel of gedeeltelijk aan de nabestaanden in rekening worden gebracht. U heeft een niet geadviseerd rouwcentrum gekozen en daar zijn meerkosten aan verbonden ten opzichte van een Yarden uitvaartcentrum.*
- *Korting vergoeding pakket crematie € -647,00 en Crematieplechtigheid in crematorium [naam crematorium] € 1390,00. Artikel 13 van de polisvoorwaarden staat toe dat indien er van een niet geadviseerd crematorium gebruik wordt gemaakt, de kosten bij de nabestaanden in rekening gebracht kunnen worden. Dit betreft alle kosten. Yarden maakt van dit recht geen volledig gebruik, maar vergoed € 647,00. Dit zijn de kosten die Yarden zelf zou hebben gemaakt als de crematie in een Yarden crematorium had plaatsgevonden.*
- *Korting vergoeding pakket koffie/thee/cake/koek € -37,50 en De gebruikte consumpties totaal € 239,60; Artikel 12 van de polisvoorwaarden voorziet in koffie alsmede cake/koek voor alle aanwezigen; Met één kopje koffie met één plak cake of koek voldoet Yarden aan de verplichting die voortvloeit uit dit artikel. Er is in dit artikel geen sprake van verrekening of inwisselbaarheid. Toch vergoed Yarden € 37,50 als zijnde tegemoetkoming voor koffie en cake. Dit zijn namelijk de kosten die Yarden zelf zou hebben gemaakt als de crematie in een Yarden crematorium had plaatsgevonden.*
  (…)
- *Rouwbrief (luxe) 30 stuks € 72,00; Volgens artikel 8 heeft u recht op 50 rouwbrieven. Binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid is dit een standaard kaart met zwarte druk aan de binnenzijde. U heeft een luxe kaart uitgezocht en kleuren druk aan de voorzijde waarbij de foto bewerkt is. Hiervoor is de correcte prijs gehanteerd."*

2.4 Tussen de consument en de verzekeraar is een geschil ontstaan over de vraag welke (meer)kosten voor bepaalde goederen en diensten de verzekeraar moet vergoeden.

De klacht en vordering

2.5 De klacht van de consument is dat de verzekeraar de kosten van de uitvaart niet volgens de omschrijving van rechten vergoedt. De (meer)kosten voor de laatste verzorging van de overledene, de opbaring in [naam uitvaartcentrum], de crematie bij [naam crematorium] en de consumpties, vallen onder de dekking van de verzekering evenals de kosten voor de rouwbrieven en porti. De consument vordert een bedrag van € 1.200,00.

2.6 Ter onderbouwing van zijn klacht voert de consument de volgende argumenten aan.

- De verzekeraar dient de kosten van de uitvaart van zijn moeder volgens de omschrijving van rechten te vergoeden.
- De kosten voor het crematorium [naam crematorium] en de daar gebruikte consumpties moeten worden vergoed omdat er volgens de omschrijving van rechten sprake is van een keuzevrijheid. De lezing van artikelen 9 en 13 van de omschrijving van rechten door de verzekeraar is onjuist omdat;
    - In artikel 9 van de omschrijving van rechten staat opgenomen: 'De keuze van crematorium/begraafplaats (binnen Nederland) is in principe vrij'. Hieruit blijkt de keuzevrijheid voor het crematorium. De verzekeraar stelt ten onrechte dat er een afwijkingsmogelijkheid is.
    - De verzekeraar gebruikt 'tijdelijk niet geadviseerd' uit artikel 13 voor zijn stelling dat geen gebruik mag worden gemaakt van een uitvaartcentrum/crematorium die niet van de verzekeraar is of waarmee hij geen overeenkomst heeft. Deze lezing is veel te beperkt en vindt geen grondslag in de omschrijving van rechten.
    - De verzekeraar heeft niet aangegeven dat hij het gekozen crematorium (tijdelijk) niet adviseerde en dat de consument dit advies niet heeft opgevolgd. Ook op de website van de verzekeraar staat niet vermeld welke crematoria tijdelijk niet zijn geadviseerd.
    - Volgens de website van de verzekeraar zijn er 24 crematoria waar je terechtkunt terwijl er in Nederland 90 zijn. Hoe kan keuzevrijheid 'het principe' zijn als dat bij driekwart daarvan is uitgesloten? Op de website is nergens te vinden dat alleen van crematoria van de verzekeraar gebruik mag worden gemaakt, wat in strijd is met de omschrijving van rechten.
    - In het wensformulier van de verzekeraar heeft de moeder van de consument aangegeven dat zij de crematie op [naam crematorium] wil laten plaatsvinden.

- De verzekeraar dient de kosten voor de opbaring te vergoeden. Dit volgt uit artikel 7 van de omschrijving van rechten. Het was de consument bij de keuze voor dit rouwcentrum niet kenbaar dat [naam uitvaartcentrum] niet door de verzekeraar werd geadviseerd. Op [datum 1] 2018 is de moeder van de consument overgebracht naar het rouwcentrum en pas op [datum 2] 2018 heeft de consument de begroting ontvangen waaruit de meerkosten voor dit rouwcentrum moesten blijken. De verzekeraar heeft overigens geen antwoord gegeven op de vraag voor welk ander rouwcentrum hij volgens de verzekeraar had moeten kiezen.
- Uit artikel 8 van de omschrijving van rechten volgt dat er recht bestaat op vergoeding van 50 rouwbrieven + porti. Bij de facturering van de rouwbrieven is uitgegaan van een luxe variant. Er bestaat in de omschrijving van rechten geen onderscheid tussen standaard en luxe rouwbrieven. Indien de geschillencommissie van oordeel is dat dit onderscheid wel kan worden gemaakt en alleen de standaardbrieven worden vergoed, dient het bedrag wat hiervoor is gereserveerd in mindering te worden gebracht op het bedrag dat in rekening is gebracht voor de 30 luxe rouwbrieven.
- Aan de consument kan niet worden tegengeworpen dat hij akkoord is met de in rekening gebrachte kosten omdat hij de offerte heeft ondertekend. Consument heeft de begroting namelijk onder protest ondertekend. Dit heeft hij gedaan omdat hij de begroting wilde vergelijken met de vergoeding conform de omschrijving van rechten. Dat consument niet akkoord was bleek ook uit het feit dat hij in het bijzijn van de uitvaartverzorger telefonisch contact met het Kifid heeft opgenomen.

Het verweer

2.7 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

- Op grond van de artikelen 7 en 13 van de omschrijving van rechten kan de verzekeraar bepaalde rouwcentra en crematoria uitsluiten van (volledige) dekking. Het gekozen rouwcentrum en crematorium worden niet door de verzekeraar geadviseerd. Dat bepaalde locaties niet worden geadviseerd betekent niet dat daarvoor niet gekozen kan worden maar wel dat de verzekeraar de meerkosten doorberekend. Indien er echter binnen een straal van 30 km van de woonplaats van een polishouder geen geadviseerd crematorium aanwezig is, kan de polishouder zonder meerkosten gebruik maken van een crematorium naar keuzen binnen deze straal.
- De stelling van de consument dat op grond van artikel 9 van de omschrijving van rechten er vrije keuze zonder bijbetaling bestaat, gaat niet op:
    - Artikel 9 heeft slechts betrekking op de dienst ‘vervoer van de overledene’. De opmerking dat de keuze van crematorium/begraafplaats in principe vrij is, wordt gedaan in verband met doorberekening van kosten indien rouwcentrum en crematorium/begraafplaats ver uit elkaar liggen.

- Artikel 9 bepaalt niet dat aan bepaalde keuzen geen extra kosten zijn verbonden. In artikel 7 en artikel 13 wordt bepaald dat bepaalde kosten kunnen worden doorberekend aan de nabestaanden. Indien wordt gekozen voor een niet geadviseerd crematorium dan krijgen de nabestaanden, zonder dat de verzekeraar daartoe verplicht is, de door de verzekeraar bespaarde kostprijs vergoed. De verzekeraar heeft daarom alleen de meerkosten doorberekend, te weten € 318,00 voor de opbaring in het rouwcentrum en € 647,00 voor de crematie.
- Uit de bewoording 'in principe' volgt dat afwijking mogelijk is. Van deze afwijkmogelijkheid wordt ook gebruik gemaakt in artikel 13 van de omschrijving van rechten.
- Het gebruikmaken van een lijst van gecontracteerde rouwcentra is onderdeel van het bedrijfsmodel van de verzekeraar. Van de verzekeraar kan niet worden verwacht dat hij de kosten van een uitvaart op elke locatie onvoorwaardelijk vergoedt. Daar zijn de onderneming en de premiestelling niet op afgestemd. De verzekeringsvoorwaarden laten hier geen misverstand over bestaan.
- Het hanteren van een lijst van geadviseerde rouwcentra is een wijdverbreid gebruik in de uitvaartbranche.
- Bij aanvang van het lidmaatschap in 1956 (in 1993 omgezet naar de verzekering) waren er slechts twee crematoria: in [plaatsnaam 1] en [plaatsnaam 2]. De moeder van de consument kon dus niet verwachten dat zij kosteloos in [plaatsnaam 3] kon worden gecremeerd.

- Op [datum 3] 2018 is de consument door de uitvaartverzorger op de hoogte gesteld dat er aanvullende kosten verbonden waren aan het gekozen rouwcentrum en crematorium. Dit wordt door de consument ook niet betwist. Deze meerkosten hebben de consument niet ervan weerhouden om toch voor het betreffende rouwcentrum te kiezen.
- Op de website van de verzekeraar, in de online-omgeving van 'mijn Yarden' en via de klantenservice kan opgevraagd worden van welke rouwcentra/crematoria gebruik kan worden gemaakt zonder bijbetaling.
- Ten aanzien van de vergoeding voor koffie en thee geldt eveneens dat deze kosten niet (volledig) worden vergoed wanneer geen gebruik wordt gemaakt van een door Verzekeraar geadviseerde locatie. Verzekeraar heeft wel korting van € 37,50 in mindering gebracht. Dit bedrag bedraagt de (gemiddelde) inkoopwaarde van de koffie en cake waar consument op grond van artikel 12 recht zou hebben gehad als was gekozen voor een door Verzekeraar geadviseerde locatie.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Het geschil valt uiteen in twee klachtonderdelen. Ten eerste het keuzerecht voor een uitvaartcentrum en een crematorium met de daaraan verbonden kosten voor de opbaring, de crematie en de genoten consumpties. Ten tweede het in rekening brengen van de kosten voor de laatste verzorging van de overledene en de rouwbrieven + porti. Voordat de commissie ingaat op deze twee klachtonderdelen zal zij eerst het juridisch kader toelichten waarbinnen zij de klacht beoordeelt. Na de beoordeling van de klachtonderdelen volgen de slotsom en de beslissing.

Keuzevrijheid

3.2 De commissie stelt vast dat het de consument uiteindelijk geheel vrij stond om te kiezen door welke uitvaartverzorger hij de uitvaart van zijn moeder zou laten uitvoeren en van welk rouwcentrum en crematorium hij gebruik wilde maken. In de omschrijving van rechten – die onderdeel uitmaakt van de verzekeringsvoorwaarden – staat echter vermeld dat als gebruik wordt gemaakt van een niet door de verzekeraar geadviseerd rouwcentrum of crematorium, de kosten van dit gebruik geheel of gedeeltelijk aan de nabestaande in rekening kunnen worden gebracht. Hiervan is de consument door de verzekeraar vóór de uitvaart expliciet op de hoogte gesteld. Desondanks heeft de consument gekozen voor een niet door de verzekeraar geadviseerde uitvaartverzorger. De keuze van de consument voor de uitvaartverzorger kon dus tot gevolg kan hebben dat niet alle diensten (volledig) zouden worden vergoed uit de verzekering. Met andere woorden er is dan (gedeeltelijk) sprake van 'verval van recht' op de uitkering uit de verzekering.

3.3 Een dergelijke voorwaarde wordt een verval van recht-beding genoemd: als sanctie op de keuze voor een niet geadviseerde uitvaartverzorger, vervalt het recht op volledige bekostiging van de uitvaart. Dit artikel is een beding als bedoeld in artikel 6:237 onder h van het Burgerlijk Wetboek (BW), waarvan de tekst is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. In artikel 6:237 BW (de zogenoemde 'grijze lijst') staan bedingen die vermoed worden onredelijk bewarend te zijn. Het is aan de gebruiker van de voorwaarden waarin een dergelijk beding is opgenomen, in dit geval aan de verzekeraar, dit rechtsvermoeden te weerleggen en dus aan te tonen dat het doen of laten van de consument in dit geval het verval van recht rechtvaardigt. Slaagt hij daar niet in, dan is het beding vernietigbaar.

3.4 In rechtspraak van de Hoge Raad is erkend dat verval van recht-bedingen in verzekerings-voorwaarden toelaatbaar zijn voor zover de verzekeraar een redelijk belang heeft bij het inroepen van het beding.[1]

[1] HR 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522, overweging 3.3.2

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.[2]

3.5 De verzekeraar heeft in dit geval onderbouwd dat hij een redelijk belang heeft bij zijn beroep op artikel 7 en 13 van de omschrijving van rechten, namelijk dat de uitvaart goedkoper is als vaste prijsafspraken worden gemaakt met de (eigen) aangesloten uitvaartondernemingen. Daarmee heeft de verzekeraar voldaan aan de op hem rustende stelplicht als hiervoor onder 3.4 genoemd. De consument heeft dit ook niet betwist, zodat vaststaat dat de verzekeraar een redelijk belang heeft bij het inroepen van de verval van recht-sanctie in artikel 7 en 13 van de omschrijving van rechten. Deze bedingen zijn dus niet onredelijk bezwarend, zodat de consument geen beroep op vernietiging toekomt.

3.6 Een verval van het recht op uitkering kan onder omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn (zie artikel 6:248 lid 2 BW, waarvan de tekst is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak). De stelplicht en de bewijslast daarvoor rusten op de verzekerde. Uit rechtspraak van de Hoge Raad volgt dat onder omstandigheden de nadelige gevolgen van het niet nakomen door de verzekerde van een verplichting waaraan een verval van recht-sanctie is verbonden, weggenomen kunnen worden door een gedeeltelijk verval van recht. Nu de verzekeraar in dit geval wel de door haar bespaarde gemiddelde kosten van een opbaring en crematie bij een aangesloten uitvaartonderneming heeft vergoed, is zijn beroep op artikel 7 en 13 van de omschrijving van rechten niet onaanvaardbaar.

3.7 Ten slotte geldt dat, anders dan de consument meent, in artikel 9 van de omschrijving van rechten niet is bepaald dat hij in het kader van de verzekering in principe steeds de vrije keuze voor een rouwcentrum en crematorium heeft. Artikel 9 gaat niet over de keuze voor een rouwcentrum of crematorium maar over de meerkosten van vervoer tussen de beide locaties.

3.8 De uitvaartverzorger heeft de consument op [datum 3] 2018 laten weten dat er aanvullende kosten verbonden waren aan het gekozen rouwcentrum en crematorium. Op dat moment had de consument nog kunnen besluiten om wel voor een door de verzekeraar geadviseerd rouwcentrum en crematorium te kiezen. De consument heeft dat niet gedaan. De meerkosten ter zake van het rouwcentrum, het crematorium en de consumpties komen daarom niet voor vergoeding in aanmerking.

[2] HR 5 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9705, overweging 4.4

De kosten van de laatste verzorging, de rouwbrieven + porti .

3.9 Consument stelt dat hij gelet op de polis recht heeft op gehele vergoeding van de kosten voor de laatste verzorging van de overledene en voor de rouwbrieven + porti. De verzekeraar voert allereerst aan dat consument akkoord is gegaan met de offerte voor deze kosten van de uitvaart omdat hij de offerte heeft ondertekend. Voor zover de verzekeraar daarmee heeft bedoeld voornoemde stelling van consument te betwisten, overweegt de commissie dat de consument akkoord is gegaan met de opdracht tot het uitvoeren van de uitvaart, maar dat de verzekeraar op grond van het tekenen onder protest had moeten begrijpen dat de consument niet akkoord was met de factuur. Het verweer van de verzekeraar wordt in zoverre verworpen.

3.10 De commissie stelt vervolgens vast dat de laatste verzorging van de overledene niet als verzekerde dienst staat vermeld in de omschrijving van rechten. De consument heeft dan ook geen recht op vergoeding van deze kosten.

3.11 Ten aanzien van de rouwbrieven en porti heeft de consument de stelling ingenomen dat er bij de facturatie is uitgegaan van een luxe variant brieven waarvoor € 72,00 in rekening wordt gebracht terwijl er in de omschrijving van rechten geen onderscheid wordt gemaakt tussen standaard rouwbrieven en een luxe variant. Deze klacht slaagt.
In de omschrijving van de rechten wordt geen onderscheid gemaakt tussen luxe en standaard rouwbrieven. Als de verzekeraar alleen standaard rouwbrieven en niet de luxe variant had willen verzekeren, dan had hij dit in de rechtenlijst moeten opnemen. Nu het onderscheid tussen standaard en luxe niet wordt gemaakt is de commissie van oordeel dat hiervoor geen bedrag in rekening mag worden gebracht omdat de kosten hiervan overeenkomstig de rechtenlijst worden vergoed. Op het hiervoor in eerste instantie gefactureerde bedrag van € 72,00 strekt in mindering de creditfactuur van € 28,50 die de consument ontvangen heeft van het uitvaartbedrijf van de verzekeraar. Het resterende bedrag van € 43,50 moet de verzekeraar aan de consument vergoeden.

3.12 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

Slotsom

3.13 De vordering van de consument wordt wat betreft één post van de factuur toegewezen: de meerkosten voor de luxe rouwkaarten (€ 43,50) vallen onder de dekking van de verzekering. De verzekeraar moet deze kosten aan de consument vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat verzekeraar een bedrag van € 43,50 aan de consument vergoedt binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd.

De commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage – omschrijving van rechten
- Artikel 6:237 en 248 Burgerlijk Wetboek

AVVL UITVAARTZORG NV

OMSCHRIJVING VAN RECHTEN

A De rechten bij overlijden van de verzekerde in Nederland, gevolgd door crematie of begrafenis in Nederland:

1 Regeling van de uitvaart aan het sterfhuis of ten huize van de aanvrager van de crematie of begrafenis.

2 Het verzorgen van alle formaliteiten en de algehele leiding van de uitvaart.

3 Identificatie en registratie.

4 Dragers aan het sterfhuis en/of op de begraafplaats.

5 Uitvaartkist.
Beschikbaar wordt gesteld een kist, die voldoet aan de eisen die de AVVL stelt.

6 Verzorging van het kisten.
(Deze handeling heeft plaats op een door nabestaanden, in overleg met de uitvoerder, te bepalen tijdstip).

7 Het opbaren van de overledene.
Opbaring kan plaatsvinden in woonhuis, rouwkamer, ziekenhuis, bejaardencentrum en dergelijke. Op verzoek van nabestaanden kan de overledene worden overgebracht naar woonhuis of rouwcentrum en dergelijke. Indien gebruik wordt gemaakt van een niet door de AVVL geadviseerd rouwcentrum kunnen de kosten van dit gebruik geheel of gedeeltelijk aan de nabestaanden in rekening worden gebracht.

8 Vijftig rouwbrieven plus porti òf een daaraan gelijke bijdrage aan andere diensten binnen de uitvaart.

9 Het vervoer van de overledene per rouwauto naar crematorium of begraafplaats.
De keuze van crematorium/begraafplaats (binnen Nederland) is in principe vrij. In het algemeen echter wordt gebruik gemaakt van het crematorium dat of de begraafplaats die het dichtst bij de plaats van opbaring is gelegen. Bij keuze van een ander(e) crematorium/ begraafplaats zullen de extra kosten van dit vervoer aan nabestaanden in rekening worden gebracht, met dien verstande dat bij een afstandsverschil van minder dan vijfentwintig kilometer deze extra vervoerskosten door de AVVL zullen worden gedragen.

10 Eén volgauto, naar plaatselijk gebruik, voor vervoer van de plaats van opbaring naar crematorium of begraafplaats en terug òf een daaraan gelijke bijdrage aan andere diensten binnen de uitvaart.

11 Gebruik van de aula van crematorium of begraafplaats, met muzikale begeleiding naar keuze.
Het zélf ten gehore (laten) brengen van levende muziek behoort - binnen de plaatselijke regels - ook tot de mogelijkheden.

12 Koffie alsmede cake of koek in de koffiekamer (indien aanwezig) na afloop van de plechtigheid.

13 De crematie danwel begrafenis.
Indien de AVVL adviseert (tijdelijk) geen gebruik te maken van een bepaald crematorium kunnen, bij het niet opvolgen van dit advies, de kosten gemaakt in bedoeld crematorium de nabestaanden in rekening worden gebracht.
Onder 'begrafenis' wordt verstaan het grafmaken en begraven.

14 BIJ CREMATIE:
De bezorging van de as, waarbij een keuze kan worden gemaakt uit:
a bijzetting van de as voor drie jaar in het columbarium (urnengalerij) van het crematorium waar de crematie heeft plaatsgevonden, inclusief de sierurn (met naamplaat), die door de AVVL wordt geadviseerd. Verlenging is afhankelijk van de voorwaarden van het crematorium. In de crematoria te Velsen en Dieren vindt asbijzetting conform deze rechten plaats in het columbarium (urnengalerij) van de AVVL;
b overbrenging (door verzending of afhalen) van de asbus, een maand nadat de as in de bus is geborgen, naar de woning van de rechthebbende, danwel naar degene die de zorg voor de asbus op zich neemt;
c verstrooiing van de as op het verstrooiingsveld bij het crematorium of op het nationaal verstrooiingsterrein 'Delhuyzen' op de Veluwe bij Arnhem. Nabestaanden kunnen een verstrooiing bijwonen, mits de aanvrager van de crematie daarin schriftelijk toestemt. Daar waar mogelijk plaatsing van een gedenkplaat gedurende een periode van drie jaar op het daarvoor gereserveerde gedeelte bij het desbetreffende crematorium. Dit inclusief het aanbrengen van de aldaar gebruikelijke tekst. Verlenging is afhankelijk van de voorwaarden van het crematorium. Ook is verstrooiing van de as op zee (vanaf boot of vanuit vliegtuig) mogelijk. Hierbij kunnen géén nabestaanden aanwezig zijn;
d een andere bestemming, die in ieder geval in overeenstemming moet zijn met de voorschriften van het crematorium en waarvan de kosten voor rekening zijn van nabestaanden.

BIJ BEGRAFENIS:
Grafrechten voor de eerste tien jaren.

15 Een condoléance-register, door de AVVL beschikbaar te stellen.

16 Eén uittreksel uit het Register van Overlijden danwel een kopie van de akte van overlijden.

17 De Nazorg.
Nabestaanden van een lid zullen door de afdeling Nazorg van de AVVL worden benaderd, teneinde hen desgewenst te informeren over de meest uiteenlopende administratieve zaken waar zij in de komende tijd mee te maken kunnen krijgen. Ter ondersteuning zal kort na het overlijden een voorlichtingsboek worden toegezonden met richtlijnen voor het afhandelen van zaken na een overlijden, alsmede informatie over verliesverwerking. De AVVL zal tevens gespecialiseerde hulp aanbieden, in adviserende en/of verwijzende zin, bij het oplossen van deze en andere problemen als gevolg van het overlijden.

B De rechten bij overlijden in het buitenland, gevolgd door crematie of begrafenis in het buitenland:
De AVVL vergoedt aan de daarvoor in aanmerking komende nabestaanden de kosten voor de handelingen genoemd onder A tot ten hoogste het bedrag dat de AVVL in het aan het jaar van overlijden voorafgaande jaar gemiddeld verschuldigd was voor de verzorging van de uitvaart in Nederland van een in Nederland overleden verzekerde.

C De rechten bij overlijden in het buitenland, gevolgd door crematie of begrafenis in Nederland:
De AVVL verzorgt de uitvaart en betaalt de daaraan verbonden kosten tot ten hoogste het bedrag dat de AVVL verschuldigd zou zijn geweest indien overlijden zou hebben plaatsgevonden in de Nederlandse grensplaats waar de overledene in Nederland wordt ingevoerd.

D De rechten in geval van vermissing of verdwijning:
De AVVL vergoedt de ten deze optredende kosten tot ten hoogste het bedrag dat de AVVL in het aan het jaar van overlijden voorafgaande jaar gemiddeld verschuldigd was voor de verzorging van de uitvaart in Nederland van een in Nederland overleden verzekerde. Het recht op vergoeding vervalt, indien het verzoek meer dan een jaar na het overlijden respectievelijk de datum van vermissing of verdwijning wordt gedaan.

Diemen 1993

Burgerlijk Wetboek

Boek 6 Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht

Afdeling 3 Algemene voorwaarden

Artikel 237

Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn een in de algemene voorwaarden voorkomend beding

(…)

h. dat als sanctie op bepaalde gedragingen van de wederpartij, nalaten daaronder begrepen, verval stelt van haar toekomende rechten of van de bevoegdheid bepaalde verweren te voeren, behoudens voor zover deze gedragingen het verval van die rechten of verweren rechtvaardigen;

Afdeling 4 Rechtsgevolgen van overeenkomsten

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, gewoonte of eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.