Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0501

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	27 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	DELA Natura- en levensverzekeringen N.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Artikel 12 van de NUVA-voorwaarden en artikel 1:76 Wft

Samenvatting

De consument heeft een natura-uitvaartverzekering bij de verzekeraar. Yarden, de rechtsvoorganger van de verzekeraar, heeft voor deze en circa 390.000 soortgelijke natura-uitvaartverzekeringen de voorwaarden ten nadele van de verzekeringnemers gewijzigd. Hierdoor komen de kostenstijgingen van de diensten en producten waarop de verzekeringen recht geven vanaf 1 januari 2020 voor rekening van de consument. Yarden heeft haar bevoegdheid daartoe ontleend aan een en bloc-clausule in de voorwaarden. Niet is komen vast te staan dat op de verzekering van de consument ook een en bloc-clausule van toepassing is. Dit betekent echter niet dat de consument een onbeperkt beroep toekomt op de voorwaarden die op zijn verzekering van toepassing zijn, in die zin dat de door Yarden getroffen maatregelen niet voor hem zouden gelden. De commissie komt tot het oordeel dat dit in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 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 De consument had met ingang van 1 juli 1989 een natura-uitvaartverzekering bij de Coöperatieve Vereniging Friese Uitvaart Verzorging U.A. (de 'FUV'). Het gaat om een 'pakketverzekering': een langlopende verzekering die erin voorziet dat de nabestaanden van de verzekerde bij diens overlijden recht hebben op bepaalde, door de verzekeraar omschreven uitvaartdiensten en -producten. Er wordt dus uitgekeerd 'in natura' in plaats van 'in geld'.

2.2 Op de verzekering is het Reglement van het Uitvaarfonds van de coöperatieve vereniging "Friese Uitvaart-Verzorging" U.A. zoals dit op 29 oktober 1984 is vastgesteld, van toepassing (de 'FUV-voorwaarden').

2.3 De FUV is in 1990 gefuseerd met de Coöperatieve Vereniging voor Uitvaartverzorging (de 'CVU'). Daarbij is de naam van de fusievennootschap gewijzigd naar Coöperatieve uitvaartvereniging FUV-CVU U.A. Deze vennootschap is in 1994 gefuseerd met de Onderlinge Uitvaartvereniging Nederlandse Uitvaart en Verzekerings Associatie "NUVA" U.A. Beide vennootschappen zijn opgegaan in een nieuw opgerichte fusievennootschap, die weer de naam Onderlinge Uitvaartvereniging Nederlandse Uitvaart en Verzekerings Associatie "NUVA" U.A. kreeg. In december 1995 zijn alle verzekeringen van deze vennootschap overgedragen aan de daarvoor opgerichte NUVA Verzekeringen N.V. ('NUVA'). In 2001 is deze verzekeraar gefuseerd met AVVL Uitvaartzorg N.V. Daarbij was NUVA de verdwijnende vennootschap. De fusievennootschap kreeg de naam Yarden.

2.4 In 2007 heeft Yarden alle bij haar lopende natura-uitvaartverzekeringen, waaronder die van de consument, omgezet in sommenverzekeringen, die na overlijden geen recht geven op uitvaartdiensten en -producten, maar een vast bedrag uitkeren. De consument heeft tegen deze omzetting bezwaar gemaakt en hij heeft op 12 september 2007 een brief van de verzekeraar ontvangen waarin onder meer staat:

> *"(...) U heeft bij ons aangegeven het niet eens te zijn met de aanpassing van de verzekeringsvoorwaarden zoals die per 1 januari 2007 is doorgevoerd. Yarden komt u graag tegemoet. Wij bieden u daarom aan dat bij overlijden van de verzekerde de nabestaanden de keuze hebben het pakket van diensten af te nemen zoals dat gold tot 1 januari 2007.*
>
> *Uw nabestaanden kunnen dus kiezen of zij het oude pakket van diensten afnemen zoals u dat tot 1 januari 2007 had, ongeacht de kosten van dat pakket. Maar zij houden ook de mogelijkheid om de uitvaart te laten uitvoeren overeenkomstig de dan geldende polis met ledenkorting.*

Herstel van uw oude polis is administratief niet mogelijk. Dit betekent dat u over de huidige polis post zult blijven ontvangen. Deze brief geldt als officiële bevestiging van het keuzerecht van uw nabestaanden. (...)"

2.5 In 2018 heeft Yarden vastgesteld dat de omzetting in 2007 van de natura-uitvaartverzekeringen naar sommenverzekeringen niet rechtsgeldig had plaatsgevonden en dat deze daarom ongedaan moest worden gemaakt. Dit had tot gevolg dat alle ongeveer 390.000 in 2007 naar een sommenverzekering omgezette verzekeringen tóch pakket-polissen bleken te zijn. De kostenstijgingen van de in het pakket van de natura-uitvaartverzekeringen opgenomen diensten en producten hadden tot gevolg dat een zodanig grote voorziening moest worden getroffen dat Yarden niet meer voldeed aan de wettelijke solvabiliteitseisen.

2.6 DNB heeft op grond van artikel 1:76 lid 2 onder b van de Wet op het financieel toezicht (zie bijlage) een stille bewindvoerder aangesteld. Yarden moest op last van DNB een herstelplan opstellen dat ertoe zou leiden dat zij weer aan de solvabiliteitseisen zou voldoen. DNB heeft dit herstelplan goedgekeurd. Eén van de door Yarden genomen maatregelen is een beperking van de rechten die verzekeringnemers aan hun natura-uitvaartverzekering kunnen ontlenen. Deze maatregel houdt in dat vanaf 1 januari 2020 de jaarlijkse kosten-stijgingen van de diensten en producten uit het pakket niet langer voor rekening van Yarden, maar voor rekening van de verzekeringnemer komen.

2.7 Yarden heeft per brief van 1 juli 2019 mededeling gedaan aan de consument van de beperking van de rechten uit de verzekering op grond van de en bloc-bepaling die staat in artikel 12 van de NUVA Algemene Voorwaarden Natura Uitvaartverzekeringen AV-1998 (de 'NUVA-voorwaarden'). Het nieuwe polisblad met algemene voorwaarden, een folder met een toelichting op de wijziging en een rekenvoorbeeld zijn als bijlage bij de brief gesloten.

2.8 In de brief van 1 juli 2019 staat voor zover relevant voor de beoordeling van dit geschil:

"Wat is de situatie?
(...)
B. Yarden is onvoldoende solvabel De solvabiliteit van Yarden is op dit moment niet voldoende. Dat betekent dat Yarden niet genoeg financiële buffers heeft voor de lange termijn. Een belangrijke oorzaak daarvan is dat u en zeer veel polishouders nog steeds een pakketpolis blijken te hebben. De kosten van de diensten en producten in de pakketten zijn de afgelopen jaren gestegen en zullen in de toekomst verder stijgen. Daardoor komt Yarden in de toekomst voor hoge uitgaven te staan die niet kunnen worden betaald uit de beleggingsopbrengsten of uw premies. Andere oorzaken voor de ontoereikende solvabiliteit zijn de lage rentestand en de nieuwe regelgeving (Solvency II). Yarden moet maatregelen nemen om haar solvabiliteit te versterken. Daarom heeft Yarden besloten de rechten van uw pakketpolis te beperken. Dat betekent concreet dat kostenstijgingen van de diensten en producten in uw pakket vanaf 1 januari 2020 voor uw eigen rekening komen.

Deze kostenstijgingen worden in ieder geval veroorzaakt door inflatie. Daarnaast is het mogelijk dat de kosten door andere oorzaken sterker stijgen dan de inflatie, bijvoorbeeld als Yarden bepaalde inkoopvoordelen verliest.

Wat betekent dit voor u?
(...)
De voorwaarden van uw pakketpolis zijn gewijzigd. Vanaf 1 januari 2020 komen de jaarlijkse kostenstijgingen van de diensten en producten in uw pakket voor uw eigen rekening. In de meegestuurde folder lichten wij dit toe aan de hand van een rekenvoorbeeld. In december van ieder jaar wordt u geïnformeerd over de hoogte van de kostenstijgingen voor het komende jaar. (...)"
U heeft in het verleden bezwaar gemaakt tegen de omzetting van uw pakketpolis in een sommenpolis. Yarden heeft u daarop toegezegd dat na uw overlijden uw nabestaanden kunnen kiezen voor uw pakket óf voor een som (+ bedrag). Met de som kunnen onderdelen van uw uitvaart worden betaald. Hoewel u een pakketpolis heeft, blijft die keuzemogelijkheid bestaan. (...)"

2.9 In augustus 2021 is Yarden met de verzekeraar gefuseerd, waarbij Yarden de verdwijnende rechtspersoon was. Na deze fusie heeft de verzekeraar een regeling getroffen voor de houders van pakketpolissen. Op grond van deze regeling hoeven nabestaanden van de pakketpolishouders tot 1 augustus 2031 niet bij te betalen voor de verzekerde diensten in het verzekeringspakket als de uitvaart wordt geregeld, verzorgd en uitgevoerd door de eigen uitvaartorganisatie. Ook heeft de verzekeraar geld gereserveerd waarmee de verzekerde waarde van de pakketpolissen ieder jaar mogelijk iets kan stijgen.

De klacht en de vordering

2.10 De consument is het niet eens met de wijziging van de polis. Hij beroept zich op de toezegging van de verzekeraar in de brief van 12 september 2007. Zijn verzekering kan in tegenstelling tot de meeste pakketpolissen van de verzekeraar niet "en bloc" worden gewijzigd, omdat de FUV-voorwaarden van toepassing zijn, waarin geen en bloc-clausule staat. De NUVA-voorwaarden heeft de consument nooit ontvangen of aanvaard. Hij vordert dat de verzekeraar aan hem bevestigt dat het overeengekomen pakket van diensten afgenomen kan worden, zonder bijbetaling, ook als hij na 1 augustus 2031 overlijdt.

Het verweer

2.11 De verzekeraar voert verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar bevoegd was om eenzijdig de verzekeringsvoorwaarden aan te passen ten nadele van de consument. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar dat in dit geval mocht doen. Zij zal dit oordeel hieronder toelichten.

Voorwaarden NUVA van toepassing?

3.2 De verzekeraar heeft zijn bevoegdheid de rechten uit de verzekering te beperken gebaseerd op de en bloc-clausule die in artikel 12 van de NUVA-voorwaarden is opgenomen.

3.3 Volgens de verzekeraar is de consument op grond van een besluit van de algemene ledenvergadering van de FUV-CVU van rechtswege lid geworden van de Vereniging NUVA. Deze vereniging heeft vervolgens besloten tot beëindiging van de pakketpolissen die waren gebaseerd op het lidmaatschap van de Vereniging NUVA onder gelijktijdige uitgifte van nieuwe polissen door NUVA Verzekeringen N.V. en de daarop toepasselijke voorwaarden. Hieraan zou de consument gebonden zijn. De NUVA-voorwaarden zou de consument in 1998 hebben ontvangen en tegen toepasselijkheid daarvan zou de consument geen bezwaar hebben gemaakt. De consument betwist dat de Vereniging NUVA heeft besloten tot beëindiging van de pakketpolissen en stelt dat hij over een dergelijk besluit ook niet is geïnformeerd. De consument is ervan uitgegaan dat zijn verzekering in 1996 is overgenomen door NUVA Verzekeringen N.V. en dat de voorwaarden niet zijn gewijzigd. Hij betwist de NUVA-voorwaarden te hebben ontvangen of deze te hebben aanvaard.

3.4 Op grond van de door de verzekeraar overgelegde documentatie kan de commissie niet vaststellen welke besluiten op welke grondslagen de algemene ledenvergadering van NUVA heeft genomen en of de consument de voorwaarden in 1998 heeft ontvangen. De commissie kan daarom niet oordelen dat de NUVA-voorwaarden op de verzekeringsovereenkomst van de consument van toepassing zijn, of dat de consument deze toepasselijkheid heeft aanvaard. De commissie zal daarom voorbijgaan aan het verweer van de verzekeraar dat de NUVA-voorwaarden op de verzekering van de consument van toepassing zijn.

Redelijkheid en billijkheid

3.5 Partijen zijn het erover eens dat in de voorwaarden FUV geen en bloc-clausule is opgenomen. Dit brengt echter niet mee dat de consument zich met succes kan verzetten tegen de wijze waarop de verzekering in 2019 is aangepast.

3.6 In zijn verweer voert de verzekeraar aan dat de vordering van de consument tot nakoming van de polisvoorwaarden uit het FUV-ledenreglement naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is[1], kort gezegd omdat de consument er belang bij heeft dat alle pakketpolishouders de in 2019 getroffen maatregel hebben moeten dulden, omdat zij zonder deze maatregel aanzienlijk slechter af waren geweest. In dat geval had Yarden het volgens de verzekeraar niet overleefd. Het zou onredelijk zijn dat de consument profiteert van het 'zoet' van de maatregel, maar dat hij probeert het 'zuur' – nu het collectieve onheil is afgewend – op de andere pakketpolishouders af te wentelen.

3.7 De commissie volgt dit verweer. Daarbij neemt de commissie de volgende omstandigheden in aanmerking.

- Yarden voldeed in 2019 niet aan de wettelijke solvabiliteitsnormen en moest op last van DNB een herstelplan opstellen. Ook heeft DNB een stille bewindvoerder aangesteld op grond van artikel 1:76 lid 2 onder b van de Wet op het financieel toezicht. De maatregel was een noodzakelijk onderdeel van het door DNB goedgekeurde herstelplan.
- De pakketpolishouders moesten allemaal worden gekort, om het voortbestaan van Yarden te bewerkstelligen. Het individuele belang van de pakketpolishouders moest dus wijken voor het collectieve belang van alle verzekeringnemers van Yarden. De commissie heeft al in eerdere uitspraken vastgesteld dat het aannemelijk is dat de beperking van de rechten van de pakketpolishouders noodzakelijk was om weer te kunnen voldoen aan de wettelijke solvabiliteitseisen en daarmee een afwikkeling of een faillissement van de verzekeraar te volkomen. In dat geval waren de pakketpolishouders zeer waarschijnlijk slechter af geweest.[2]
- De overname van Yarden door de verzekeraar hing af van de rechtsgeldigheid van de getroffen maatregel. De verzekeraar wilde het risico van de overname van de portefeuille en de schulden van Yarden niet lopen als de maatregel niet kon worden getroffen. Na de overname heeft de verzekeraar een aanbod gedaan dat in het belang van alle pakket-polishouders was (zie nummer 2.9).

3.8 Uit de genoemde omstandigheden blijkt dat in 2019 sprake was van uitzonderlijke omstandigheden, op grond waarvan de belangen van de individuele pakketpolishouders moesten wijken voor het collectieve belang van alle verzekeringnemers gezamenlijk, zodat Yarden zou kunnen blijven voortbestaan. Gelet op deze omstandigheden is het naar maat-staven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de consument een onbeperkt beroep zou kunnen doen op de FUV-voorwaarden, in die zin dat hij de in 2019 getroffen maatregelen niet voor hem zouden gelden. De commissie weegt daarbij mee dat aan de verzekeringspraktijk een solidariteitsgedachte ten grondslag ligt.

---

[1] Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat een tussen partijen als gevolg van een overeenkomst geldende regel niet van toepassing is, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2020-697

Verzekeraars kunnen verzekeringen als de natura-uitvaartverzekering slechts aanbieden omdat het overlijdensrisico dat samenhangt met deze verzekeringen over een grotere groep verzekeringnemers wordt gespreid. Ook geldt dat uitvaartverenigingen in het verleden voordelen voor hun leden konden bewerkstelligen juist omdat hun belangen in een dergelijke vereniging waren samengebracht.[3] Dit leidt tot het oordeel dat de consument zich niet individueel kan onttrekken aan een maatregel die ten doel heeft de rechten van alle betrokken pakketpolishouders zoveel als mogelijk te waarborgen.

3.9 De stelling van de consument dat toewijzing van zijn vordering er mede gezien het geringe aantal verzekeringnemers met een FUV-polis niet toe hoeft leiden dat de verzekeraar in financiële moeilijkheden komt, gaat eraan voorbij dat het er bij de beoordeling van zijn klacht niet om gaat of de verzekeraar al dan niet in de financiële problemen (kan) komen. Het gaat erom of de consument zonder zelf te hoeven inleveren, onbeperkt kan profiteren van de maatregel die zijn mede-verzekeringnemers tegen zich moeten hebben laten gelden. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval. De commissie zal de vordering van de consument dan ook afwijzen. Het verjaringsverweer van de verzekeraar behoeft daarom ten slotte geen bespreking.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[3] Het gaat hier bijvoorbeeld om het bedingen van kortingen op de verzekerde diensten, of om het kunnen organiseren van lokale uitvaarten, omdat een vereniging daarvoor voldoende leden heeft.

Bijlage – artikel 12 van de NUVA Algemene Voorwaarden Natura Uitvaartverzekeringen AV-1998 en artikel 1:76 lid 2 sub b Wft

NUVA-voorwaarden

Artikel 12. Wijzigingen/aanvullingen
1. Wijzigingen van, en aanvullingen of aantekeningen op de polis, zijn alleen rechtsgeldig, indien deze als zodanig zijn gewaarmerkt en getekend door de directie van de Vennootschap.
2.
a. De Vennootschap heeft het recht de premie en/of voorwaarden van een bepaalde categorie van verzekeringen of van alle verzekeringen op een door haar te bepalen datum “en bloc” te wijzigen. De verzekeringnemer wordt van de “en bloc” wijziging schriftelijk in kennis gesteld.
b. in geval sprake is:
- van een wijziging van de premie en/of een wijziging van de voorwaarden, welke voortvloeit uit wettelijke regelingen of bepalingen die een directe relatie met en consequenties voor de onderhavige verzekering hebben en/of
- van een wijziging die een verlaging van de premie met gelijkblijvende dekking en/of een uitbreiding van de dekking met een niet hogere premie inhoudt, kan de verzekering niet door de verzekeringnemer worden beëindigd.
c. in overige gevallen van “en bloc” wijzigingen, kan de verzekeringnemer de verzekering beëindigen door middel van een schriftelijke mededeling aan de Vennootschap, mits deze schriftelijke mededeling de Vennootschap binnen dertig dagen na de datum waarop de schriftelijke inkennisstelling, als bedoeld in dit artikel 12, lid 2, sub a, is verzonden, heeft bereikt.

Wet op het financieel toezicht

Artikel 1:76
1. De toezichthouder kan besluiten een of meer personen te benoemen als curator ten aanzien van alle of bepaalde organen of vertegenwoordigers van een financiële onderneming indien die financiële onderneming niet voldoet aan hetgeen ingevolge deze wet is bepaald.
2. Het besluit ingevolge het eerste lid wordt slechts genomen:
(...)
b. indien de in het eerste lid bedoelde overtreding een adequate functionering van de financiële onderneming ernstig in gevaar brengt en die financiële onderneming voorafgaand in de gelegenheid is gesteld haar zienswijze naar voren te brengen over het voorgenomen besluit; (...)