Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0563

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	12 juni 2026
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

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 en 4) de repliek van de consument.

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. De kern

De consument maakt de verzekeraar het verwijt dat deze zich in 2014 onvoldoende heeft ingespannen om het royement van de door zijn vader in 1962 afgesloten uitvaartverzekering te voorkomen. De verzekeraar heeft naar voren gebracht dat zij niet op de hoogte is gebracht van de adreswijziging van de ouders van de consument en dat diverse aanmaningen de premie-achterstand niet ongedaan hebben gemaakt. Het royement heeft vervolgens geleid tot het inbrengen van een bedrag van € 7.344,90 in het depositofonds van DELA. Na het overlijden van de vader van de consument in [maand Y] 2017 is dit hele bedrag door de nabestaanden aangewend voor de uitvaart, waardoor na het overlijden van de moeder van de consument in [maand X] 2014 geen geld meer beschikbaar was. De commissie wijst de vordering van € 8.100,- af. Er zijn geen aanknopingspunten om aan te nemen dat de verzekeraar onzorgvuldig zou hebben gehandeld in het kader van het royement van de uitvaartverzekering en de afwikkeling van het deposito na het overlijden van de vader van de consument.

3. De beoordeling

3.1 In deze klacht staat centraal de vraag of de consument recht heeft op de door hem gevorderde bedrag.

3.2 Het belangrijkste verwijt van de consument komt erop neer dat de verzekeraar zich onvoldoende heeft ingespannen om het royement van de in 1962 gesloten uitvaartverzekering te voorkomen. De consument stelt dat als deze verzekering in 2015 niet was omgezet in een deelname in het depositofonds, dan was bij het overlijden van de moeder van de consument in [maand X] 2024 nog steeds sprake geweest van een - gedeeltelijke - vergoeding van de kosten van haar uitvaart.

Heeft de verzekeraar de uitvaartverzekering terecht omgezet in een spaardeposito?

3.3 De commissie kan niet meer vaststellen of de verzekeraar in 2014 de juiste stappen heeft gevolgd bij het aanmanen van de verzekeringnemer met betrekking tot de premieachterstand. De verzekeraar stelt dat hij de desbetreffende correspondentie niet meer in zijn bezit heeft omdat de bewaartermijn van 7 jaar - te rekenen van het moment van beëindigen van de verzekering - inmiddels verstreken is. Dit risico komt in zijn geheel voor rekening van de consument, omdat deze pas in 2025 de klacht bij de verzekeraar aanhangig heeft gemaakt.[1] De consument heeft verder onvoldoende aangevoerd op grond waarvan geoordeeld zou moeten worden dat de verzekeraar niet mocht overgaan tot vernietiging van de stukken.

Had de consument bekend kunnen zijn met het bestaan van het spaardeposito?

3.4 De commissie kan wel vaststellen dat het al in 2017 voor de consument in alle redelijkheid duidelijk had kunnen zijn dat er geen sprake meer was van een uitvaartverzekering voor zijn beide ouders, maar van een spaardeposito. Bij het overlijden van zijn vader is er namelijk overleg geweest tussen de consument en de verzekeraar en is in de schriftelijke communicatie tussen partijen vastgelegd dat het totaalbedrag van het deposito is aangewend ter bekostiging van de uitvaartkosten.

Zijn er aanknopingspunten om de vordering van de consument toe te wijzen?

3.5 De commissie heeft begrip voor de teleurstelling van de consument, maar ziet – alle omstandigheden in ogenschouw genomen – geen ruimte om van de verzekeraar te kunnen verlangen de consument financieel tegemoet te komen in het vergoeden van de uitvaartkosten van zijn moeder. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden heeft de verzekeraar na het uitblijven van de premiebetaling de uitvaartverzekering omgezet in een spaardeposito, waarbij het saldo is aangewend voor de uitvaartkosten van de vader van de consument.

[1] Vergelijk 3.4 van GC Kifid 2024-1122.

Dat bij het overlijden van zijn moeder dientengevolge geen gelden meer ter beschikking waren voor het bekostigen van haar uitvaart is weliswaar teleurstellend voor de consument, maar had voor hem naar het oordeel van de commissie niet als een verrassing hoeven te komen. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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