Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0496
(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 juni 2018
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 afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de wet en uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Natura-uitvaartverzekering. De consument was opdrachtgever tot de uitvaart van haar in 2017 overleden echtgenoot, die een natura-uitvaartverzekering had bij de verzekeraar. De consument heeft de opdracht gegeven aan een niet door de verzekeraar aangewezen uitvaartonderneming. De klacht van de consument is dat een deel van de beschikbare waarde voor de uitvaart in 2007 is omgezet in een ledenkorting, die alleen geldt als de uitvaart wordt verzorgd door een bij de verzekeraar aangesloten uitvaartonderneming. De consument vordert betaling van dit deel van de beschikbare waarde, zijnde € 1.465,92. De verzekeraar beroept zich op een verval van recht-beding in de verzekeringsvoorwaarden. Er is niet voldaan aan de daarin gestelde eis dat de verzekeraar opdracht moet hebben gegeven tot regeling van de uitvaart aan een door hem aangewezen uitvaartonderneming. 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) aangesloten uitvaartonderneming. De verzekeraar heeft onderbouwd wat zijn inkoopvoordeel was tot 2007 en daarna. Wat de consument daartegen heeft aangevoerd, geeft geen reden om aan te nemen dat de door de verzekeraar genoemde bedragen onjuist zijn berekend. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 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 aanvullende stukken van de verzekeraar 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 oktober 2020. Op de hoorzitting was de vertegenwoordiger van de consument aanwezig. Namens de verzekeraar was aanwezig: de heer [naam]. De verzekeraar werd bijgestaan door mr. dr. M. Mussche en mr. L.M. Smelik, advocaten. Na de hoorzitting heeft de verzekeraar op verzoek van de commissie nog aanvullende stukken gezonden, waarop de consument heeft gereageerd.

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?
Natura-uitvaartverzekering

2.1 De echtgenoot van de consument had een natura-uitvaartverzekering bij de verzekeraar, verder: de verzekering. De verzekering geeft bij overlijden recht op verzorging en bekostiging van de crematie of begrafenis overeenkomstig de Algemene voorwaarden van verzekering voor de AVVL uitvaartzorg natura verzekering uit 1993 en de daarvan onderdeel uitmakende omschrijving van de rechten, verder te noemen de verzekeringsvoorwaarden.

2.2 De verzekeraar heeft in 2007 alle lopende natura-verzekeringen omgezet in een sommen-verzekering. Bij die sommenverzekering zou bij overlijden voor het verzorgen van de uitvaart een bedrag van € 2.364,39 worden uitgekeerd en kon daarnaast aanspraak worden gemaakt op een ledenkorting van € 1.465,92 als de uitvaart verzorgd werd door een bij de verzekeraar aangesloten uitvaartonderneming. Nadat was komen vast te staan dat de omzetting niet had mogen plaatsvinden, heeft de verzekeraar die omzetting teruggedraaid. Daarom is nog steeds sprake van een natura-uitvaartverzekering waarop de (oude) verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn.

2.3 De verzekeraar heeft zich op artikel 4.8 van de verzekeringsvoorwaarden beroepen, waarin staat dat het recht op verzorging en bekostiging van de uitvaart vervalt als niet is voldaan aan het vereiste dat de verzekeraar opdracht heeft gegeven tot regeling van de uitvaart aan een door de verzekeraar aangewezen uitvaartonderneming. De tekst van artikel 4.8 en de daarin genoemde artikelen 4.1 en 4.2, is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De uitvaartkosten

2.4 De echtgenoot van de consument is op [datum] 2017 overleden. De consument heeft opdracht gegeven tot verzorging van zijn uitvaart aan een niet bij de verzekeraar aangesloten uitvaartonderneming. De kosten van deze uitvaartonderneming komen uit op een totaal van € 4.829,06. De verzekeraar heeft € 2.364,39 aan de consument uitgekeerd.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt erover dat een deel van de oorspronkelijke waarde van de verzekering in 2007 is omgezet in een ledenkorting die alleen geldt als de uitvaart wordt verzorgd door een aan de verzekeraar verbonden uitvaartonderneming. De consument vordert betaling van dit deel dat volgens hem € 1.465,92 bedraagt.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Het oordeel van de commissie

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet slaagt en zij licht haar oordeel hierna toe.

Artikel 4.8 van de verzekeringsvoorwaarden

3.2 De uitvaart van de echtgenoot van de consument is niet verzorgd door een uitvaartonderneming die de verzekeraar heeft aangewezen, maar door een door een andere uitvaartverzorger die de consument heeft uitgekozen. Artikel 4.8 van de verzekeringsvoorwaarden bepaalt dat in dat geval het recht vervalt op verzorging en bekostiging van de crematie of begrafenis. Een dergelijke voorwaarde wordt een verval van recht-beding genoemd: als sanctie op het niet in opdracht van de verzekeraar laten uitvoeren van de uitvaart, vervalt het recht op de bekostiging van die 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, om 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.

Redelijk belang vereiste

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

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

Van een redelijk belang is sprake als 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]

3.4 De verzekeraar heeft gemotiveerd gesteld dat hij een redelijk belang heeft bij zijn beroep op artikel 4.8 van de verzekeringsvoorwaarden, namelijk dat de uitvaart goedkoper is als vaste prijsafspraken worden gemaakt met de (eigen) aangesloten uitvaartonderneming. Daarmee heeft de verzekeraar voldaan aan de op hem rustende stelplicht als hiervoor onder 3.3 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 4.8 van de verzekeringsvoorwaarden[3]. Dit beding is dus niet onredelijk bezwarend, zodat de consument geen beroep op vernietiging toekomt.

Toets van artikel 6:248 lid 2 BW

3.5 Dat de verzekeraar een beroep op verval van recht kan doen, betekent niet zonder meer dat de consument geen enkel recht op uitkering geldend kan maken. Een beroep op een *algeheel* verval van het recht op uitkering kan namelijk onder omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn in de zin van 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[4] volgt dat onder omstandigheden de 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.

3.6 De verzekeraar heeft de consument een bedrag van € 2.364,39 vergoed. Hij heeft gesteld dat dit zijn gemiddelde kostprijs is voor een uitvaart bij een aangesloten uitvaart-onderneming, gebaseerd op de kostprijzen van het voorgaande kalenderjaar. De verzekeraar heeft op verzoek van de commissie een cijfermatige onderbouwing gegeven van de bedragen die hij voor en na 2007 uitkeerde in die gevallen dat de uitvaart niet door een aan de verzekeraar verbonden uitvaartonderneming werd verzorgd. Uit deze onderbouwing blijkt dat de verzekeraar voor 2007 zelfs lagere bedragen betaalde voor de uitvaart dan voornoemd bedrag van € 2.364,39. Wat consument daartegen heeft aangevoerd, geeft geen reden om aan te nemen dat de door de verzekeraar genoemde bedragen onjuist zijn berekend. Omdat in dit geval geen gebruik is gemaakt van een aangesloten uitvaartonderneming bestaat geen grond voor de vergoeding van de waarde van de ledenkorting.

---

[2] HR 5 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9705, overweging 4.4
[3] Zo ook in GC Kifid 2016-630, GC Kifid 2017-482, GC Kifid 2019-063 en Kifid CvB 2018-045
[4] HR 17 februari 2006, ECLI:NL:HR:2006:AU9717, overweging 4.7

Tegenover de betwisting van de verzekeraar heeft de consument verder onvoldoende toegelicht dat de verzekeraar vóór 2007 wel alle kosten van een uitvaart bij niet-aangesloten uitvaartondernemingen vergoedde. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

Conclusie

3.7 Omdat de verzekeraar met een beroep op 4.8 van de verzekeringsvoorwaarden wél een gedeelte van de uitvaart heeft vergoed, gebaseerd op de gemiddelde kostprijs, kan niet worden geoordeeld dat dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De klacht van de consument is dan ook ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.

Bijlagen: - Artikel 4 uit de verzekeringsvoorwaarden
- Artikel 6:237 en 6:248 Burgerlijk Wetboek

Bepalingen uit de algemene voorwaarden van verzekering voor de AVVL uitvaartzorg natura verzekering

ARTIKEL 4
RECHTEN EN VERPLICHTINGEN
4.1 Behoudens het bepaalde in het vijfde lid onder b heeft een verzekerde, overeenkomstig het in de 'Omschrijving van Rechten' vastgelegde, recht op de verzorging en bekostiging van zijn crematie of begrafenis danwel een andere door de verzekerde bepaalde wijze van dodenbezorging.
4.2 Het recht op verzorging en bekostiging geldt eveneens voor het kind van verzekerde, dat levenloos ter wereld komt of, nog niet verzekerd zijnde, beneden de leeftijd van tien jaar overlijdt. Dit geldt uitsluitend indien alle kinderen van verzekerde tussen de leeftijd van zes maanden en achttien jaar alsdan bij verzekeraar verzekerd of geregistreerd zijn.
(…)
4.8 Een overlijdensbericht van een verzekerde dient binnen achtenveertig uur aan een van de adressen, door of namens verzekeraar aangegeven, te worden gemeld, waarna de verzekeraar opdracht tot regeling van de uitvaart doet uitgaan aan een door verzekeraar aan te wijzen uitvaartonderneming. Ingeval niet wordt voldaan aan het bovengestelde, danwel de opdracht tot regeling van de uitvaart van een ander is uitgegaan, vervalt het recht in de eerste twee leden genoemd, tenzij de verzekeraar dit, al of niet onder voorwaarde(n), handhaaft.

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.