Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1069

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	21 oktober 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
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; 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. De kern

De consumenten hebben een uitvaartverzekering bij de verzekeraar. Om de kosten van een plaats voor hen beiden op een natuurbegraafplaats te dekken, hebben zij in 2018 naast het door de verzekeraar aangeboden dienstenpakket, een vrij te besteden bedrag van € 2.467,- verzekerd. Na telefonisch contact met de verzekeraar hebben zij dit bedrag in november 2025 verlaagd naar € 800,-. Zij vinden dat zij zijn misleid, omdat de verzekeraar hen niet heeft gewaarschuwd dat het hogere bedrag bedoeld was om de kosten van de natuurbegraafplaats te dekken. Omdat de verzekeraar de wijziging niet terug wilde draaien, stellen zij dat zij noodgedwongen zelf een plaats op de natuurbegraafplaats hebben moeten kopen, voor een bedrag van € 5.950,-. Zij vorderen vergoeding van dit bedrag. De commissie wijst de vordering af, omdat niet is komen vast te staan dat de consumenten als gevolg van de informatieverstrekking door de verzekeraar zijn misleid of dat de verzekeraar hen onvoldoende heeft geïnformeerd over de gevolgen van het verlagen van het vrij te besteden bedrag.

3. De beoordeling

3.1 De consumenten voeren aan dat zij meenden dat de geldverzekering bedoeld was voor extra's zoals koffie na de begrafenis. In november 2025 ontvingen zij een nieuw polisblad voor 2026. Vanwege de hoogte van de daarin opgenomen geldverzekering van € 2.467,- hebben zij telefonisch contact opgenomen met de verzekeraar. Zij stellen dat de medewerker die zij spraken de geldverzekering ook hoog vond en heeft voorgesteld deze te verlagen naar € 800,-. Daarmee hebben zij ingestemd. Een week later hebben zij de verzekeraar weer gebeld. Toen bleek dat de geldverzekering bedoeld was voor de natuurbegraafplaats en dat deze dus niet verlaagd had moeten worden. De consumenten hebben de wijziging geprobeerd terug te draaien, maar dit kon niet meer omdat zij beiden al ouder zijn dan 75. Zij stellen dat zij daarom vast een plaats op de natuurbegraafplaats hebben aangekocht. Dit zouden zij niet hebben gedaan als de verzekering hiervoor nog een vergoeding had geboden. De consumenten hebben de plek gekocht op 31 december 2026, omdat deze per 1 januari 2026 € 1.750,- duurder werd.

3.2 De consumenten vinden dat degene met wie zij op 18 november 2025 spraken had moeten weten waarvoor de geldverzekering bedoeld was en hen daarop had moeten wijzen. Naar het oordeel van de commissie is dit klachtonderdeel ongegrond. De commissie baseert dit op de verslagen van de twee telefoongesprekken van 18 november 2025 die de verzekeraar heeft overgelegd. Hieruit blijkt dat de consumenten contact hebben opgenomen met de verzekeraar omdat zij er zelf over dachten nu al een natuurgraf aan te kopen. Dit hebben zij ook zo aan de verzekeraar gecommuniceerd. Verder heeft de verzekeraar een e-mail van 18 november 2025 overgelegd, waarin staat dat de consumenten zelf een natuurgraf willen reserveren.

Telefoongesprekken 18 november 2025

3.3 In het eerste telefoongesprek hebben de consumenten de volgende vraag gesteld: *"Wij hebben een... mijn vrouw en ik hebben een verzekering voor natuur begraven bij jullie. Wij hebben dat toen aangepast en toen ging de premie omhoog. Maar wij zitten erover na te denken om het graf nu al te gaan kopen. (...) Wat gaat dat inhouden met mijn verzekering? (...) Het gaat dan om een natuurbegraafplaats om zelf te kopen. Twee persoons dat we bij elkaar komen te liggen. (...) En dan hoeven jullie geen graf meer te kopen."* De consumenten hebben gevraagd wat dit zou betekenen voor de premie van de verzekering, omdat zij de afgelopen jaren extra premie hadden betaald om de kosten van een graf op een natuurbegraafplaats te dekken. De medewerker die zij spraken heeft uitgelegd dat de verzekering pas bij overlijden uitkeert, dat de consumenten dus niet nu al een bedrag zouden kunnen ontvangen om een plek op de natuurbegraafplaats te reserveren en dat teruggave van de premie niet mogelijk was. Omdat de consumenten deze uitleg op dat moment niet wilden aannemen, heeft de medewerker aan het einde van het gesprek met hen afgesproken dat zij hen terug zou bellen.

3.4 Later diezelfde dag hebben de consumenten de verzekeraar weer gebeld.

Zij hebben de volgende vraag gesteld: *"(...). Ik heb vanmorgen ook contact gehad met [verzekeraar]. En dat ging over het volgende, dat ik dus... Wij willen natuur begraven. Dat is allemaal geregeld in de polis van [verzekeraar]. Daar betalen we dus ook meer voor. En nu willen wij dus zelf een graf gaan kopen. En dat betekent dus dat [verzekeraar] geen graf meer voor ons hoeft te kopen. Dat we dus... er dus verandering in de premie moet komen en dat er dus... Dat er dus een restitutie moet komen van wat wij altijd voor het graf betaald hebben in die 21 jaar. (...) Ja, en we willen iets ook met die geldverzekering gaan doen. En we hebben nu een juffrouw aan de telefoon gehad, ze is aardig, ze wil alles wel uitzoeken, maar ze weet het verder ook niet meer. Dus dat lijkt mij een plan, dat ik het op papier zet en dat ik naar jullie toe kom en daar met iemand ga zitten praten. (...)"* De medewerker van de verzekeraar heeft in dit gesprek uitgelegd dat er ook andere kosten worden gemaakt voor een uitvaart en wat de verzekering in dat verband toch voor de consumenten zou kunnen betekenen. Daarbij heeft de medewerker verteld hoe de consumenten de verzekering zouden kunnen aanpassen zodat de overige kosten van de uitvaart gedekt zouden zijn als de consumenten zelf de plek op de natuurbegraafplaats zouden reserveren.

E-mail 18 november 2025

3.5 Na het tweede telefoongesprek heeft de verzekeraar de consumenten een e-mail gestuurd met de twee opties die zij hadden besproken. Hierin staat onder meer:

"(...) Hartelijk dank voor uw contact met [verzekeraar]. U en uw vrouw willen misschien een natuurgraf reserveren. U belde vandaag om te vragen hoe dit zit met uw [verzekering]. Hieronder leest u meer over het premievrij maken van de Dienstenverzekering en over wat er wordt uitgekeerd als u wel de Dienstenverzekering aanhoudt.

Optie 1: Dienstenverzekering premievrij maken
Het is mogelijk om de Dienstenverzekering premievrij te maken. De opgebouwde waarde van de Dienstenverzekering blijft in uw verzekering. Voor de aanvullende geldverzekering blijft u dan nog wel premie betalen. Een verhoging daarvan is niet meer mogelijk. Verhogen kan tot en met de leeftijd van 74 jaar.
(...)

Optie 2: Dienstenverzekering aanhouden en aanvullend geldverzekering verlagen
Als u en uw vrouw de Dienstenverzekering aanhouden dan regelen en betalen wij alle praktische zaken voor de begrafenis op de natuurbegraafplaats. Naast onze diensten heeft u recht op de kosten van een standaard graf in uw woonplaats. Indien u het natuurgraf nu koopt, keren we bij overlijden het bedrag uit dat een standaard graf in uw woonplaats (...) kost, te weten € 3.698,- (in 2025). De aanvullende geldverzekering kunt u verlagen naar het minimale bedrag van € 800,-.
(...)

Natuurgraf reserveren
U vertelde dat een dubbel graf op de natuurbegraafplaats wil reserveren. Indien u deze betaalt, bewaart u de factuur dan goed. Na het overlijden mag de nabestaande deze factuur bij ons indienen, zodat we de vergoeding voor het graf uitkeren.

Verzekering aanpassen?
Als u vragen heeft over deze mogelijkheden of de verzekering wilt aanpassen, dan kunt u hiervoor bellen naar onze klantenservice via [...].
(...)"

3.6 Na ontvangst van deze e-mail hebben de consumenten voor de tweede optie gekozen.

3.7 Op basis van de gevoerde gesprekken kan over het feit dat de verzekering aanvullende dekking bood voor de (hogere) kosten van een natuurbegrafenis, naar het oordeel van de commissie geen misverstand hebben bestaan. De consumenten hebben dit zelf meerdere keren aangegeven. Ook heeft de verzekeraar naar het oordeel van de commissie voldoende duidelijk gecommuniceerd dat de voorgestelde aanpassingen samenhingen met het voornemen van de consumenten om zelf een plek op de natuurbegraafplaats te reserveren en hier zelf de kosten voor te zullen voldoen. Uit de beide verslagen blijkt uitdrukkelijk niet dat de consumenten contact met de verzekeraar hebben opgenomen omdat zij het vrij te verzekeren bedrag, waarvan zij dachten dat dit voor extra's zoals koffie na de begrafenis bedoeld was, te hoog vonden.

Telefoongesprek 22 december 2025

3.8 Op 22 december 2025 hebben de consument weer telefonisch contact gehad met de verzekeraar. Ook van dit telefoongesprek heeft de verzekeraar een verslag overgelegd. Uit dit verslag komt het beeld naar voren dat de consumenten niet hadden begrepen dat de verzekeraar heeft voorgesteld de verzekering aan te passen omdat de consumenten hadden gezegd dat zij zelf een natuurgraf wilden kopen. Dit betekende dat de verzekeraar het graf dus niet meer zou hoeven betalen op het moment dat de consumenten zouden komen te overlijden. De commissie maakt uit het gesprek van 22 december 2025 op dat de consumenten en de medewerker van de verzekeraar die zij op 18 november 2025 hebben gesproken, elkaar niet hebben begrepen en dat de e-mail van 18 november 2025 voor de consumenten niet duidelijk genoeg was. Maar dat de consumenten en de verzekeraar elkaar niet hebben begrepen is naar het oordeel van de commissie niet het gevolg van een fout of misleidende informatie van de verzekeraar. Deze heeft geen onjuiste, onvolledige of misleidende informatie verstrekt aan de consumenten. Ook mocht de verzekeraar er op grond van wat de consumenten zelf gezegd hebben, van uitgaan dat de consumenten zelf een natuurgraf wilden kopen.

Er lijkt sprake te zijn van een ongelukkige situatie waarin beide partijen zich niet hebben gerealiseerd dat zij elkaar niet goed hebben begrepen. Daarvan kan de verzekeraar geen verwijt worden gemaakt. De klacht is ongegrond.

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