

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0528

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

Datum uitspraak	1 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Na het overlijden van haar vader schakelt de consument een uitvaartondernemer in en deze vraagt bij de verzekeraar na wat de dekking inhoudt van de gesloten natura-uitvaartverzekering. Na ontvangst van de eindafrekening ontdekt de consument dat niet alle afgenomen diensten door de verzekering worden gedekt, te weten de 'kantoorkosten' (€ 285,10) en de 'funerair spreker' (€ 420,-). De consument is het hier niet mee eens en wendt zich tot Kifid. De consument vordert bovengenoemde twee kostenposten vermeerderd met wettelijke rente over beide bedragen vanaf 7 juli 2025. De commissie heeft weliswaar begrip voor de teleurstelling van de consument, maar oordeelt dat het voor haar duidelijk had moeten zijn dat deze onderdelen van de eindafrekening niet vergoed zouden worden. Op de polisbladen staan namelijk alleen de diensten en leveringen die zijn verzekerd en bovendien had het op de weg van de uitvaartondernemer gelegen om de consument hier ook op te attenderen. De commissie wijst de vordering dan ook af.

3. De beoordeling

- 3.1 In deze klacht staat centraal de vraag of de consument recht heeft op de door haar gevorderde bedragen.
- 3.2 Bij de beoordeling geldt als uitgangspunt welke afspraken de verzekeraar met de vader van de consument heeft gemaakt. Deze zijn terug te vinden op het polisblad en in de voorwaarden. In artikel 1 staat het begrip 'verzekerde dekking' gedefinieerd als het door de verzekeraar te verzorgen pakket aan uitvaartdiensten en de door de verzekeraar te vergoeden uitvaartkosten, tot het op het polisblad vermelde pakket of bedrag. De consument heeft daarom alleen recht op de vergoeding voor deze diensten. De door haar gevorderde 'kantoorkosten' en 'funerair spreker' staan daar niet bij.
- 3.3 De commissie heeft weliswaar begrip voor de teleurstelling van de consument, maar volgt het standpunt van de verzekeraar dat het voor haar duidelijk had moeten kunnen zijn dat de door haar betwiste onderdelen van de eindafrekening niet vergoed zouden worden. Het polisblad is duidelijk over welke diensten en leveringen verzekerd zijn en kan daarover niet tot enig misverstand leiden. Bovendien had het op de weg van de uitvaartondernemer gelegen om de consument hierop te attenderen. Mocht dit eventueel niet of niet voldoende zijn gebeurd dan is dat een omstandigheid die de verzekeraar naar het oordeel van de commissie niet kan worden aangerekend.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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