Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-584
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Yarden Uitvaartverzekeringen N.V., gevestigd te Almere, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 12 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar de tussen hen bestaande overeenkomst heeft omgezet van een verzekering in een service-lidmaatschap. Op basis van de stukken die zijn overgelegd kan de Commissie Consument niet volgen in het standpunt dat aanvankelijk sprake was van een verzekering. Integendeel, uit het dossier blijkt dat steeds sprake is geweest van een service-overeenkomst. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, inclusief bijlagen:

- de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de slotreactie van Consument; en
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

Partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft sinds 1 september 1989 een overeenkomst met (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar. In dat kader heeft Consument in september 1989 een 'bewijs van lidmaatschap' ontvangen. Daarop is vermeld:

Het hoofdbestuur […] verklaart als service-lid te hebben ingeschreven [Consument] en bij haar overlijden de crematie of begrafenis te verzorgen als bepaald in de statuten en reglementen van de vereniging, tegen betaling van de alsdan geldende hoogste koopsom voor standaard-leden. Behoudens wijziging door de Algemene Vergadering bedraagt de contributie voor dit lidmaatschap ƒ 10,- per jaar.

Op de achterzijde van het document zijn de 'bepalingen van het lidmaatschap' vermeld:

De definitieve rechten gaan in na ontvangst van de eerste contributiebetaling respectievelijk de verschuldigde koopsom. Onmiddellijk na het overlijden van een lid moet daarvan kennis worden gegeven aan de daartoe aangewezen verenigingsinstantie.

Standaard-lidmaatschap
De rechten van standaard-leden bestaan uit de volledige verzorging van de crematie in Nederland, overeenkomstig de door de Algemene Vergadering van de vereniging vastgestelde rechten. De contributie is bij vooruitbetaling verschuldigd en vindt plaats tegen een door het Hoofdbestuur vastgesteld betalingsbewijs. Leden, die een koopsom hebben gestort of die aan hun contributieverplichtingen hebben voldaan zijn bij vooruitbetaling de door de Algemene Vergadering vastgestelde jaarlijkse bijdrage verschuldigd.

Service-lidmaatschap
De rechten van buitengewone of service-leden bestaan uit de volledige verzorging van de crematie of begrafenis in Nederland overeenkomstig de door de Algemene Vergadering van de vereniging vastgestelde rechten. Hiervoor zal aan de nabestaanden een bedrag in rekening worden gebracht dat overeenkomt met de op dat moment geldende hoogste koopsom voor (nieuwe) standaard-leden.

2.2 Bij brief van 1 juni 1993 heeft Consument bericht gehad van (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar. In deze brief was vermeld:

U ontvangt hierbij per ingeschreven gezinslid een polis, waaruit blijkt dat uw natura-uitvaartverzekering per heden is ondergebracht bij de [naam rechtsvoorganger Verzekeraar]. […] Het beste kunt u de oude bewijzen van lidmaatschap of bewijzen van inschrijving bewaren bij de nieuw toegezonden polissen. […] De structuurwijziging heeft geen invloed op de hoogte van de premie of de samenstelling van het rechtenpakket. Zij die vóór 1980 werden ingeschreven zullen overigens op hun oude bewijs van lidmaatschap een lagere premie aantreffen omdat de AVVL door de zeer hoge inflatie in de 70-er jaren tot twee keer toe gedwongen was de premies aan te passen.

Bij de brief was een document gevoegd met de titel 'Servicecontract':

De directie van [rechtsvoorganger Verzekeraar] verklaart dat als servicecontractant is ingeschreven [Consument] en dat bij haar overlijden de crematie of begrafenis verzorgd wordt overeenkomstig de omschrijving van rechten van [rechtsvoorganger Verzekeraar], tegen betaling van de alsdan geldende hoogste koopsom voor naturaverzekerden. De bijdrage voor dit servicecontract bedraagt ƒ. 10,- per jaar (wijzigingen voorbehouden).

2.3 Bij brief van 18 juli 2007 heeft Consument bericht gehad van Verzekeraar:

U heeft bij [Verzekeraar] of een van haar rechtsvoorgangers in het verleden een zogenaamd serviceproduct gekocht. Dit betreft een lidmaatschap van wat nu [naam vereniging Verzekeraar] is. Uw lidmaatschap geeft u telkens een jaar lang recht op korting op de uitvaartkosten, indien de uitvaart door [Verzekeraar] wordt verzorgd.

Binnen [Verzekeraar] kennen we een veelheid aan verschillende serviceproducten. Dit komt de duidelijkheid naar de klant niet ten goede. Om eenduidigheid te creëren, zullen de oude serviceproducten niet langer worden aangeboden. In plaats daarvan introduceren we één Servicelidmaatschap. U bent uiteraard vrij zelf te kiezen of u van dit nieuwe lidmaatschap gebruik wilt maken.

2.4 Consument heeft in juni 2007 een 'Certificaat Yarden Servicelidmaatschap' ontvangen. Daarop is vermeld dat Consument recht had op € 500 ledenkorting, omdat zij langer dan 10 jaar lid is. Blijkens het certificaat voldeed Consument daarvoor een jaarlijkse bijdrage van € 9,-. Bij het certificaat waren voorwaarden gevoegd. Deze voorwaarden waren getiteld "Voorwaarden Yarden Uitvaartverzekering – Januari 2007".

2.5 Bij brief van 31 mei 2018 heeft Verzekeraar Consument een nota toegezonden "voor de betaling van het termijnbedrag van uw uitvaartverzekering". Ook is op deze factuur een polisnummer vermeld.

2.6 In juni 2018 heeft Consument van Verzekeraar wederom een certificaat voor het servicelidmaatschap ontvangen. Daarop waren dezelfde gegevens vermeld als in het certificaat uit 2007.

2.7 Consument heeft contact gehad met Verzekeraar. Zij heeft bestreden een serviceproduct te hebben gekocht. Zij stelt dat sprake is van een verzekering. Verzekeraar heeft dit weersproken. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft op 9 maart 2019 een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar haar uitvaartverzekering ongevraagd heeft gewijzigd in een lidmaatschap, waarop bij overlijden geen beroep kan worden gedaan. Consument heeft in goed vertrouwen aangenomen dat Verzekeraar bij overlijden haar uitvaart zal verzorgen. Gezien de leeftijd van Consument, is het voor haar niet meer mogelijk een andere verzekering af te sluiten of zelf een kapitaal op te bouwen.

Verweer

3.2 Verzekeraar heeft in reactie op de klacht van Consument gesteld dat Consument in 1989 een service lidmaatschap heeft afgesloten.

Dit blijkt volgens Verzekeraar uit het bewijs van lidmaatschap, waarin is vermeld dat Consument nog een koopsom dient te betalen om verzorging van de crematie of begrafenis te verkrijgen. Verzekeraar stelt dat, aangezien geen koopsom is betaald, van dekking geen sprake is. Het is volgens Verzekeraar bij dit product gebruikelijk dat de koopsom wordt betaald na overlijden. Aanvullend stelt Verzekeraar dat Consument de afgelopen 30 jaar een bedrag aan contributie heeft betaald van tussen de € 250,- en € 300,- en dat men redelijkerwijs hieruit kan afleiden dat er geen sprake is van een verzekering.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie beoordeelt de klacht op basis van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden. Daarin is immers vastgelegd waartoe partijen over en weer aan gehouden zijn.

4.2 Op basis van de informatie in het dossier stelt de Commissie vast dat Consument in 1989 een service-lidmaatschap heeft afgesloten. Dit blijkt uit het 'bewijs van lidmaatschap'. In dat bewijs is vastgelegd dat bij overlijden *tegen betaling* van een koopsom een uitvaart verzorgd zal worden, kennelijk tegen een gereduceerd tarief. Uit het document blijkt niet dat de uitvaart kosteloos verzorgd zal worden.

Ook uit de documenten die in 1993 zijn verschaft, blijkt dat sprake is van een service-overeenkomst en dat uitsluitend tegen betaling van een koopsom bij overlijden een uitvaart verzorgd zal worden.

De correspondentie van Verzekeraar uit 2007 is met dit alles in lijn. Ook toen is bevestigd dat sprake is van een serviceproduct. Consument heeft daarom van Verzekeraar een certificaat servicelidmaatschap ontvangen.

4.3 Met inachtneming van de inhoud van het dossier kan de Commissie Consument derhalve niet volgen in haar standpunt dat zij aanvankelijk een verzekering heeft afgesloten en dat dit product later ten onrechte zou zijn omgezet in een service-overeenkomst.

Uit de dossierstukken blijkt dat steeds sprake is geweest van een service-overeenkomst, die alleen tegen betaling van een koopsom bij overlijden recht biedt op de verzorging van de uitvaart. Van een verzekering is – voor zover de Commissie op basis van het dossier kan vaststellen – nooit sprake geweest. De Commissie kan derhalve ook niet vaststellen dat – zoals Consument klaagt – sprake is geweest van een ongeoorloofde omzetting van een verzekering in een service-overeenkomst.

4.4 Voor zover Consument zich op het standpunt zou stellen dat zij destijds bedoeld heeft een verzekering af te sluiten, merkt de Commissie op dat de wensen van partijen destijds niet meer zijn te reconstrueren. Wél stelt de Commissie op basis van de stukken in het dossier vast dat van meet af aan op basis van de overeenkomst duidelijk had kunnen en moeten zijn dat voor het tarief dat Consument betaalde geen volledige uitvaart verzorgd zou worden, maar dat zij daarvoor nog een koopsom zou moeten voldoen.

4.5 De Commissie concludeert dat Consument ten onrechte klaagt en wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.