

Directie Yarden Uitvaartverzekeringen N.V.  
Postbus 10118  
1301 AC ALMERE



Mijn kenmerk

Uw kenmerk

Den Haag

6 september 2007

**Betreft**

Aanbeveling inzake en bloc clausule

Geachte <naam directeur>,

Een aantal van uw cliënten heeft mij benaderd met een klacht tegen uw maatschappij naar aanleiding van het feit dat de polis(sen) van betrokkene door uw maatschappij, met een beroep op artikel 12 van de voorwaarden, met terugwerkende kracht per 1 januari 2007 en bloc zijn aangepast.

De kern van de klacht heeft betrekking op het feit dat deze aanpassing tot gevolg heeft gehad dat het recht op de verzorging en/of bekostiging van de crematie of begrafenis, zoals vermeld in de 'oude' polis(sen), is komen te vervallen en dat in de 'nieuwe' polis(sen) verzekerd is een vergoeding van de kosten van de uitvaart tot maximaal het op de 'nieuwe' polis(sen) vermelde verzekerde bedrag. Verder is geen indexeringsregeling meer van toepassing, maar geldt in plaats daarvan een winstdelingsregeling. Door deze winstdelingsregeling wordt het verzekerde bedrag jaarlijks verhoogd zonder dat betrokkene méér premie hoeft te betalen. Voor de komende 5 jaar is men volgens u automatisch verzekerd tegen stijging van de uitvaartkosten. Na 5 jaar doet u verzekeringnemer automatisch een aanbod om de verzekerde waarde op de polis(sen) te verhogen, uiteraard alléén indien noodzakelijk, zulks tegen betaling van een premie, waarna men wederom voor 5 jaar verzekerd is tegen wijziging van de uitvaartkosten.

Klagers die mijn interventie hebben ingeroepen zijn het met deze gang van zaken niet eens.

In het kader van hoor en wederhoor heb ik u de gelegenheid gegeven een standpunt te formuleren, te motiveren en te onderbouwen. Daarna is er intensief overleg geweest tussen uw directie en mij als Ombudsman.

Ik meen dat de zaak nu, mede gelet op de termijnen in artikel 6 van mijn Reglement, tot een conclusie moet worden gebracht. Ik zal overgaan tot een aanbeveling als bedoeld in artikel 7 van mijn Reglement. Deze aanbeveling zal bestaan uit drie onderdelen, gericht op de drie typen geschillen, afkomstig van drie categorieën van uw cliëntenbestand, waarmee ik werd geconfronteerd.

**Aanbeveling ex artikel 7 lid a sub 5 Reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening:**

**A.** met betrekking tot een klacht waarbij gesteld wordt dat er géén en bloc bepaling in de voorwaarden was opgenomen.

- Indien géén en bloc bepaling in de voorwaarden was opgenomen zou uw maatschappij niét de bevoegdheid toekomen eenzijdig de periodieke premies, bijdragen en/of verzekeringsvoorwaarden aan te passen. Met betrekking tot dit type klacht adviseer ik u, ter vermindering van verdere discussie, de 'oude' voorwaarden en 'oude' polis te honoreren indien uw cliënt zulks verkiest.
- Voor zover in de voorwaarden wél de mogelijkheid is opgenomen om de periodieke premie (zie ook hierna onder c.) aan te passen, adviseer ik u, wanneer uw cliënt kiest voor behoud van de 'oude' polis, dit te doen overeenkomstig het bepaalde in de betreffende 'oude' voorwaarden.

**B.** met betrekking tot een klacht waarbij een en bloc bepaling in de voorwaarden opgenomen is én waarbij sprake is van eenmalige premiebetaling (koopsom).

- Indien in de voorwaarden een en bloc bepaling is opgenomen, inhoudende het recht om eenzijdig de periodieke premies, bijdragen en/of verzekeringsvoorwaarden aan te passen, adviseer ik u, indien sprake is van een uitvaartverzekering die gesloten is tegen koopsom, géén aanvullende premie/bijdrage/koopsom (met terugwerkende kracht) door te voeren.

Ik adviseer u in de toekomst bij aanpassing van en bloc clausules bij dit soort verzekeringen aan verzekeringnemer de keuze van instemming ('opt-in') te bieden in plaats van uit te gaan van stilzwijgende instemming ('opt-out').

- Met betrekking tot de mogelijkheid om de voorwaarden aan te passen, adviseer ik u verzekeringnemer het recht op een pakket van diensten bij overlijden toe te kennen overeenkomstig het pakket van diensten waarop recht bestond vóórdát u een beroep deed op de en bloc aanpassing van de voorwaarden, zulks uiteraard voorzover uw cliënt daarvoor kiest.

**C.** met betrekking tot een klacht waarbij een en bloc bepaling in de voorwaarden opgenomen is én waarbij bovendien sprake is van periodieke premiebetaling.

- Indien in de voorwaarden een en bloc bepaling is opgenomen, inhoudende het recht om eenzijdig de periodieke premies, bijdragen en/of verzekeringsvoorwaarden aan te passen, kunt u over vijf jaar een beroep doen op deze bepaling om de betaling van premie en bijdragen aan te

passen, voor zover de overeengekomen verzekering niet inmiddels premievrij is gemaakt dan wel de termijn van premiebetaling nog niet is overschreden.

Ik adviseer u in de toekomst bij aanpassing van en bloc clausules bij dit soort verzekeringen aan verzekeringnemer de keuze van instemming ('opt-in') te bieden in plaats van uit te gaan van stilzwijgende instemming ('opt-out').

- Met betrekking tot de mogelijkheid om de voorwaarden aan te passen, adviseer ik u verzekeringnemer het recht op een pakket van diensten bij overlijden toe te kennen overeenkomstig het pakket van diensten waarop recht bestond vóórdat u een beroep deed op de en bloc aanpassing van de voorwaarden, zulks uiteraard voor zover uw cliënt daarvoor kiest.

Een exemplaar van dit advies zend ik aan klagers.

Vertrouwende u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hiermee sluit ik mijn dossiers.

Met vriendelijke groet,

Ombudsman Financiële Dienstverlening,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by a series of horizontal strokes.

mr. J.W. Wabeke