

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-877
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., h.o.d.n. Ardanta, gevestigd te Enschede,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 augustus 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Natura-uitvaartverzekering. Zegelwet. Consument klaagt dat Verzekeraar slechts bereid is bij overlijden een uitkering van € 227 te verstrekken voor de uitvaart. De Commissie komt op basis van het polisblad en bijbehorende algemene voorwaarden tot de conclusie dat Verzekeraar niet gehouden is een volledig verzorgde uitvaart voor Consument te verzorgen. Dit vloeit voort uit het feit dat op het polisblad geen zegel is opgenomen en dat in de algemene voorwaarden is vermeld dat – bij een ongezegelde polis – de uitkering gemaximeerd is. Vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar; en
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor vereenvoudigde behandeling als bedoeld in artikel 36 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 8 april 1947 is ten behoeve van Consument een verzekering afgesloten bij (toen nog) 'Begraffenisvereniging Onderlinge Hulp' (polisnummer [nummer I]).

Op het polisblad wordt toegezegd bij het overlijden van Consument “te zullen zorgdragen voor de hierachter omschreven goed verzorgde begrafenis, mits de premie en eventuele navordering(en) overeenkomstig art... van het Huishoudelijk Reglement tot de dag van overlijden zijn voldaan.” Op het polisblad is vermeld dat de verzekering premievrij is en dat premie is betaald tot en met 23 juli 1965.

2.2 Op de achterzijde van het polisblad zijn de algemene voorwaarden vermeld.

Artikel 6

De aanvrager en/of ingeschrevene van deze polis heeft recht op een UITERST VERZORGDE BEGRAFENIS, volgens onderstaande tabel.

Daarbij is op het voorwaardenblad tevens vermeld:

In verband met het bepaalde in de zegelwet geldt, voor zoover een ongezegelde polis is uitgereikt, het in Art. 46 lid 1 Sub: a wet voorgeschreven bedrag als maximum uitkering voor de verzekerde begrafenis.

2.3 Bij het overlijden van de ouders van Consument is in 1991 voor de vader een bedrag van NLG 3.715,75 uitgekeerd en in 2001 voor de moeder een bedrag van NLG 4.719.

2.4 Bij brief van 28 oktober 2015 heeft Consument bericht ontvangen van Verzekeraar over de naamsverandering (van Onderlingehulp naar Ardanta). Daarbij is vermeld:

Deze naamsverandering heeft geen gevolgen voor uw verzekering en voor de dienstverlening. In deze brief informeren we u hierover.

Waarom verandert de naam Onderlingehulp in Ardanta?

Onderlingehulp is al jaren een onderdeel van Ardanta uit Enschede. Ardanta & Onderlingehulp zijn allebei de uitvaartspecialisten van ASR Levensverzekering N.V. De verzekeringen, de administratie en de medewerkers van Ardanta & Onderlingehulp zijn op de achtergrond al vele jaren hetzelfde. Door de naamsverandering kunnen we op dezelfde manier naar buiten treden. Zo maken we het eenvoudiger & overzichtelijker.

Wat blijft voor u hetzelfde?

Er verandert niets aan uw premie, polis en voorwaarden. U blijft dus op precies dezelfde manier verzekerd als nu.

2.5 Bij brief van 20 september 2016 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over zijn uitvaartverzekering:

Hoe bent u verzekerd?

Uw uitvaartverzekering met onderstaand polisnummer is ongezegeld. Dit betekent dat u bent verzekerd voor een bedrag. Dit bedrag wordt uitgekeerd na overlijden. Het verzekerde bedrag zoals hieronder vermeld, vindt u ook terug op de polis.

Polisnummer oud BI.[nummer II]
Polisnummer nieuw OB[nummer X]
Ten name van [naam X]
Verzekerd bedrag € 227

Polisnummer oud BI.[nummer I]
Polisnummer nieuw OB[nummer Y]
Ten name van [naam Consument]
Verzekerd bedrag € 227

- 2.6 Naar aanleiding van deze brief heeft Consument contact opgenomen met Verzekeraar. Bij brief van 4 oktober 2016 heeft Verzekeraar Consument vervolgens een nadere uitleg gegeven over de Zegelwet:

Als reactie op uw telefoongesprek met mijn collega geven wij u hierbij meer uitleg over de zegelwet. Volgens de algemene voorwaarden, artikel 6, geeft deze polis recht op een verzorgde begrafenis of crematie volgens het in de polis vermelde tarief. De uitkering is echter aan een maximum gebonden. In de algemene voorwaarden is namelijk bepaald dat, voor zover er een ongezegelde polis is uitgereikt – zoals in dit geval – een maximumuitkering geldt zoals in de Zegelwet, artikel 46 lid 1, sub a, is voorgeschreven. Volgens deze polisvoorwaarden bedraagt de maximumuitkering € 227.

- 2.7 Bij brief van 6 december 2016 heeft Consument bezwaar gemaakt. In de reactie van Verzekeraar van 18 januari 2017 heeft Verzekeraar zijn standpunt voor wat betreft de omvang van de dekking gehandhaafd:

Omvang en inhoud van de begrafenisverzekering

Uw polis is volgens onze administratie ongezegeld. In de polisvoorwaarden wordt uitdrukkelijk genoemd dat voor zover een ongezegelde polis is uitgereikt, het in de Zegelwet voorgeschreven bedrag als maximum uitkering voor de verzekerde begrafenis wordt uitgekeerd. Indien u een begrafenis conform de op de polis vermelde tabel had willen verzekeren dan had u voor een gezegelde polis moeten kiezen. Deze verzekering zou in dat geval overigens wel duurder zijn geweest. Er is derhalve geen sprake van een leemte in het contract welke dient te worden aangevuld.

Na het afschaffen van de Zegelwet is een redelijk maximum bedrag vastgesteld dat door de verzekeraar moet worden uitgekeerd bij overlijden. De rechtbank te Enschede heeft in dit kader bepaald dat een verzekeraar niet de volledige uitvaartkosten voor zijn rekening hoeft te nemen, maar slechts tot het in de Zegelwet voorgeschreven bedrag. Hierbij overweegt de rechtbank dat de feiten en omstandigheden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bepalend zijn. Partijen zijn destijds immers ook niet overeengekomen dat aanpassing van de premie en/of de maximumuitkering zou plaatsvinden bij verandering van omstandigheden. Volgens de rechtbank moet derhalve aangesloten worden bij het in 1947 in de Zegelwet voorgeschreven bedrag van fl. 500,- (€ 227,-).

Bovenstaande opvatting wordt door de Ombudsman Uitvaart Natura Verzekeraars in zijn se jaarverslag (1996) bevestigd:

"In heel oude polissen komt wel eens de bepaling voor dat de kosten van de uitvaart gedekt worden tot majdmaal een in de Zegelwet genoemd bedrag. De reden daarvan was dat met zo'n bepaling de polis vrij van zegel was. De rechthebbende zoon van de overleden verzekerde meende dat hij recht had op de vergoeding van de volledige uitvaartkosten, omdat de Zegelwet immers niet meer bestaat. Nu was dat mijns inziens bepaald een onredelijke eis, maar bovendien bleek de rechter af eens uitgemaakt te hebben dat de verzekeraar zich wel degelijk op die verwijzing naar de Zegelwet mocht beroepen".

- 2.8 Consument heeft per e-mail van 9 februari 2017 gereageerd. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar een onjuist uitgangspunt hanteert voor de dekking van zijn uitvaartverzekering. Consument stelt daartoe dat zijn ouders in 1947 voor zichzelf en voor Consument en zijn broer vier gelijklopende begrafenispolissen hebben afgesloten.

Bij het overlijden van de ouders van Consument werd de uitvaart volledig verzorgd. De Zegelwet is daarbij buiten beschouwing gelaten.

Om die reden meent Consument dat de mededeling van een verzekeringsdekking van EUR 227 door Verzekeraar niet juist kan zijn. De verzekering moet gelijk aan die van de ouders behandeld worden. Op het polisblad is geen maximaal te vergoeden bedrag vermeld.

- 3.2 De aantekening betreffende de Zegelwet is door Verzekeraar geplaatst, zonder de ouders van Consument daarover voor te lichten. In ieder geval is dan sprake van een tekortkoming in de advisering van (de ouders van) Consument nu hij – gezien zijn leeftijd (83 jaren) – thans niet meer in staat is een aanvullende verzekering af te sluiten.
- 3.3 Het is onwaarschijnlijk dat Verzekeraar wel beschikt over informatie over de verzekering van de moeder van Consument uit 1978, maar niet over informatie over de verzekering van de vader van Consument uit 1978. Consument plaatst om meerdere redenen vraagtekens bij de door Verzekeraar gestelde wijziging van de verzekeringsovereenkomst van zijn moeder. Consument betwijfelt of de verzekering gewijzigd is en of daarvoor een aanvullende koopsom is betaald. Consument benadrukt dat Verzekeraar geen betalingsbewijs heeft overgelegd.
- 3.4 Consument benadrukt dat Verzekeraar gehouden is de verplichtingen uit te voeren, zoals met haar rechtsvoorganger is overeengekomen.

Consument verlangt van Verzekeraar dat, evenals bij het overlijden van beide ouders, de door de uitvaartondernemer in rekening gebrachte kosten door Verzekeraar ingevolge de polisvoorwaarden geïndexeerd worden vergoed. Consument stelt dat zijn financiële schade EUR 8.475 bedraagt. Dit bedrag baseert Consument op hetgeen op de website van Verzekeraar vermeld is over de hoogte van de kosten voor een uitvaart.

Verweer

3.5 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- de moeder van Consument had een ander type verzekering (natura indexpolis), waarvoor een koopsom van (omgerekend) EUR 590,82 is betaald (bijna honderd keer zoveel als voor de verzekeringsovereenkomst van Consument).

De polis is een oversluiting van de oorspronkelijke polis uit 1947 en wijkt sterk af van de verzekeringsovereenkomst van Consument;

- vanwege het verstrijken van de tijd is niet meer na te gaan wat voor verzekeringsovereenkomst de vader van Consument had en of deze sinds 1947 gewijzigd is. Derhalve is niet meer vast te stellen hoe het uitkeringsbedrag tot stand is gekomen. Aangezien Consument benadrukt dat een geïndexeerde uitkering is gedaan, waarbij de Zegelwet buiten beschouwing werd gelaten, ging het waarschijnlijk om een geïndexeerde verzekeringsovereenkomst;
- de verzekeringsovereenkomst van Consument bevat geen indexclausule. De verzekeringsovereenkomst valt onder de Zegelwet. Aangezien het polisblad niet is voorzien van een zegel, bedraagt de uitkering maximaal EUR 227. De Zegelwet is afgeschaft, maar door de kantonrechter in Enschede is op 13 mei 1976 uitspraak gedaan dat het onder die wet maximaal uit te keren bedrag wordt vastgehouden. Voor de verzekeringsovereenkomst van Consument is een totaalpremie van (omgerekend) EUR 6,48 betaald. De verzekering is sinds de ingangsdatum niet gewijzigd of aangepast (in tegenstelling tot de verzekeringsovereenkomsten van de ouders van Consument).

3.6 De verzekeringsovereenkomsten van Consument en zijn broer zijn – in tegenstelling tot hetgeen Consument stelt – niet gelijk aan die van zijn ouders. Los daarvan kan Consument geen beroep doen op toegekende rechten aan andere polishouders.

3.7 Verzekeraar concludeert dat – naast het feit dat sprake is van een ongezegelde polis – het totaal van de betaalde premies de dekking van EUR 227 rechtvaardigt.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument valt feitelijk in twee onderdelen uiteen, te weten (i) de klacht aangaande de omvang van de dekking en (ii) de klacht aangaande de advisering daaromtrent. De Commissie gaat hieronder op beide klachtonderdelen in.

Omvang dekking

- 4.2 Om te kunnen vaststellen wat de wederzijdse verplichtingen van partijen onder een overeenkomst zijn, is primair de inhoud van de overeenkomst en de bijbehorende voorwaarden van belang. Daarnaast kan ook de wet- en regelgeving een rol spelen.
- 4.3 De Commissie concludeert op basis van het polisblad, althans op basis van de voorwaarden vermeld op de achterkant van het polisblad, dat Verzekeraar niet gehouden is een volledige uitvaart voor Consument te verzorgen. Op het algemene voorwaardenblad is immers vermeld dat op de verzekeringsovereenkomst de Zegelwet van toepassing is. Meer in het bijzonder is vermeld dat – bij een ongezegelde polis – de uitkering gemaximeerd is. Vast staat dat op het polisblad van de verzekeringsovereenkomst van Consument geen zegel is opgenomen.

De Zegelwet is afgeschaft in 1972. Nog daargelaten de vraag of daarmee de werking van die wet voor bestaande polissen is vervallen, is in de rechtspraak bepaald dat voor ongezegelde polissen nog steeds een maximering van NLG 500 (EUR 226,89) mocht worden toegepast. Het feit dat dit bedrag niet expliciet op het polisblad is benoemd, doet daar niet aan af. Dit bedrag komt de Commissie gelet op de betaalde premie niet onredelijk voor.

- 4.4 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de verzekeringsovereenkomst van Consument gedurende de looptijd niet gewijzigd is, dat de verzekering premievrij is geworden in 1965 en dat totaal een premie van EUR 6,48 is voldaan. Ingeval van een verhoging en/of indexering van de dekking zou méér premie voldaan moeten zijn.

Consument kan in redelijkheid niet verwachten dat Verzekeraar op basis van dit premiebedrag een volledige uitvaart vergoedt.

- 4.5 Nog daargelaten de vraag of Consument rechten kan ontlenen aan de wijze waarop de verzekeringen van zijn ouders zijn afgewikkeld, is in de procedure niet komen vast te staan wat de inhoud van deze verzekeringsovereenkomsten is geweest en of deze ongewijzigd zijn gebleven of dat daarop een wijziging is aangebracht. Derhalve staat niet vast dat de verzekeringsovereenkomsten ten tijde van het doen van de uitkering daadwerkelijk gelijk waren aan de inhoud van de verzekeringsovereenkomst van Consument.

Advisering

- 4.6 Nog daargelaten de vraag of Verzekeraar gehouden was aan Consument of zijn ouders voorlichting te verschaffen, is sinds het sluiten van de overeenkomst in 1947 dusdanig veel tijd verstreken dat van Verzekeraar niet verwacht kan worden dat zij informatie voorhanden heeft waaruit blijkt waaruit de voorlichting ten tijde van het sluiten van de overeenkomst uit heeft bestaan.

Op basis van het polisblad en de voorwaarden wordt Consument, althans zijn ouders destijds, in ieder geval geacht op de hoogte te zijn geweest van de rechten die golden op basis van de overeenkomst, namelijk een gemaximeerde uitkering. Indien Consument, althans zijn ouders daarover vragen zou(den) hebben gehad, had het op zijn (hun) weg gelegen daarover met Verzekeraar contact op te nemen. Dit is kennelijk niet gebeurd.

De enkele stelling dat Consument, althans diens ouders, veronderstelde(n) voldoende verzekerd te zijn, is onvoldoende om aan te nemen dat Verzekeraar in zijn verplichtingen jegens Consument is tekortgeschoten.

Slotconclusie

- 4.7 De conclusie is dat Consument niet terecht klaagt. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een vereenvoudigde procedure als bedoeld in artikel 36 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 46 van het Reglement.