

Uitspraak Commissie van Beroep 2018-044 d.d. 6 augustus 2018

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. R.J.F. Thiessen, mr. J.B.M.M. Wuisman, mr. A. Bus en J.C.H. Kars AAG CERA, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Tussen partijen is een uitvaartverzekering in natura afgesloten. Verzekeraar laat de in natura toegezegde uitvaartdienst, indien uitvoering daarvan van haar wordt verlangd, tegen een jaarlijks overeen te komen inkoopprijs uitvoeren door een zustermaatschappij die het bedrijf van uitvoeren van uitvaartdiensten uitoefent. Met deze zustermaatschappij heeft Verzekeraar de afspraak gemaakt dat, indien de uitvoering van een verzekerde uitvaartdienst toch niet van haar wordt verlangd, zij aan de zustermaatschappij een vergoeding voor een 'gemiste uitvaartdienst' ten bedrage van 25% van de inkoopprijs zal uitbetalen. Bij het afsluiten van de verzekering is tussen verzekeringnemer en Verzekeraar overeengekomen dat, indien na het overlijden van de verzekeringnemer van Verzekeraar toch niet de verzorging van de verzekerde uitvaartdienst wordt verlangd, dan aanspraak kan worden gemaakt op een jaarlijks door Verzekeraar te bepalen bedrag, waarmee elders te maken kosten van een uitvaart kunnen worden voldaan. Na het afsluiten van de uitvaartverzekering is Verzekeraar, zonder verzekeringnemer zelf daarvan op de hoogte te stellen, ertoe overgegaan het bedrag vast te stellen op de inkoopprijs van de verzekerde uitvaartdienst minus 25%. Voor deze aftrek beroept Verzekeraar zich op de afspraak met de zustermaatschappij. Verzekeringnemer, die nog niet is overleden maar intussen wel kennis heeft genomen van de vaststelling van genoemd bedrag, maakt nu reeds bezwaar tegen deze vaststelling. Hij vordert een verklaring voor recht dat de 25%-aftrek onterecht is. Geoordeeld wordt dat de vaststelling van het bedrag neerkomt op het door de Verzekeraar nader bepalen van de rechtsverhouding tussen partijen en dat de rechtmatigheid daarvan dient te worden beoordeeld naar de omstandigheden ten tijde dat de uitbetaling van het bedrag daadwerkelijk aan te orde is. De verlangde verklaring voor recht wordt niet toegewezen.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

I. Verloop van de procedure in beroep

- I.1 Nadat de Voorzitter van de Geschillencommissie hem daarvoor de mogelijkheid had geboden, heeft Belanghebbende met een op 6 december 2017 bij Kifid ontvangen beroepschrift bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (hierna te noemen: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen de aangehechte uitspraak d.d. 21 juli 2017 van de Geschillencommissie financiële dienstverlening (hierna te noemen: Geschillencommissie) in het dossier met het nummer [nummer].
- I.2 Verzekeraar heeft bij brief d.d. 11 januari 2018 een verweerschrift ingezonden.
- I.3 De Commissie van Beroep heeft het beroep op 26 maart 2018 op een zitting behandeld. Partijen zijn aldaar verschenen.

Door iedere partij is aan de hand van een ter zitting overgelegde pleitnota het door haar in beroep ingenomen standpunt nader toegelicht. De Commissie van Beroep heeft verder aan partijen vragen gesteld, die door hen zijn beantwoord.

2. Inleiding op de beoordeling in beroep

De vaststaande feiten

2.1 De volgende feiten zijn door de Geschillencommissie onbestreden vastgesteld en/of zijn gesteld dan wel blijken uit de in het geding gebrachte stukken, terwijl betwisting van die feiten niet of onvoldoende gemotiveerd heeft plaatsgevonden:

- (i) Belanghebbende heeft met de hulp van een assurantietussenpersoon bij Verzekeraar een per 1 mei 2009 ingaande 'Uitgebreide uitvaartverzekering in natura' gesloten, waarbij hij zowel verzekeringnemer als verzekerde is (hierna te noemen: de Verzekering). Blijkens de Polis d.d. 8 april 2009 voorziet de Verzekering in een uitkering in de vorm van het verzorgen van de uitvaart van de verzekerde zoals omschreven in de bij de Polis gevoegde Dekkingsbijlage I tegen betaling van een eenmalige premie van € 3.382,29. Het verzorgen van een verzekerde uitvaart besteedt Verzekeraar uit aan haar zustermaatschappij Monuta Uitvaarverzorging N.V. tegen een jaarlijks met laatstgenoemde overeen te komen tarief (inkoopprijs).
- (ii) In de polis worden op de Verzekering van toepassing verklaard de Algemene Voorwaarden Natura Uitvaartverzekering (MV 99_100). Artikel 5 daarvan luidt: "Verplichtingen bij overlijden"
 1. Binnen 24 uur na het overlijden van de verzekerde dient van dat overlijden bij Monuta melding te worden gemaakt.
 2. De opdracht tot het verzorgen van de uitvaart dient verstrekt te worden aan Monuta. Monuta verbindt zich de uitvaart te verzorgen of te doen verzorgen.
 3. Niet-nakoming van de bepalingen in lid 1 en lid 2 leidt tot verlies van alle rechten uit hoofde van deze overeenkomst."
- (iii) In de Polis wordt ook verwezen naar een bijlage 'Productleeswijzer 2000', die aan Belanghebbende tegelijk met de Polis is verstrekt. In Productleeswijzer 2000 wordt toegelicht wat van een Uitvaartverzekering in diensten mag worden verwacht. Onder het hoofd 'Uitkeringen' wordt het volgende vermeld:

"Indien Monuta de uitvaart verzorgt, geeft de uitvaartverzekering in diensten na het overlijden van de verzekerde direct aanspraak op de levering van de diensten door Monuta aan de nabestaande(n). (...) Indien de uitvaart niet door, of in opdracht van Monuta wordt verzorgd, vervallen alle op de polis vermelde diensten en bedragen.

Er wordt dan een door Monuta vastgesteld bedrag uitgekeerd. Dit bedrag wordt ieder jaar op 1 januari opnieuw vastgesteld.”

- (iv) Onder de in het geding gebrachte stukken bevindt zich een circulaire ‘Keuze voor een andere uitvaartondernemer’. Daarin komen onder meer de volgende passages voor:
- “Bent u bij Monuta verzekerd voor een pakket van diensten en producten? Dan rekenen wij er op dat Monuta in de toekomst ook de uitvaart zal verzorgen. Met de verzekering koopt u dus diensten van Monuta. Monuta richt de organisatie zodanig in dat zij de uitvaarten van verzekerden op een goede manier kan verzorgen (...). Monuta Verzekeringen koopt de uitvaart als het ware in bij Monuta Uitvaartzorg. Dit doet zij voor een bedrag van € 3.117,- (bijbehorende noot: “De waarde is voor 2015. Deze geldt voor onze huidige verzekeringen en wijzigt elk jaar door indexering.”⁽¹⁾); dit is ook het bedrag waarvoor u premie betaalt. Zonder verzekering zou u voor dezelfde uitvaart bij Monuta € 4.500,- betalen.
- (...)

Uiteraard kunt u ook kiezen voor een andere uitvaartondernemer. Dit heeft echter wel gevolgen voor uw verzekering, want als u overlijdt en uw nabestaanden voor een andere uitvaartondernemer kiezen, dan kunnen zij geen gebruik maken van het pakket van diensten van Monuta. Monuta verliest hierdoor een uitvaart. Daarom keren wij 75% van de waarde uit en geen 100%.

Dit betekent:

Waarde uitvaart	€ 3.117,-
Uitkering 75%	€ 2.337,75

Het bedrag van € 2.337,75 kunnen uw nabestaanden in het geval van de keuze voor een andere uitvaartondernemer bij Monuta declareren voor uitvaartkosten. Wij maken het bedrag over op basis van nota's die met de uitvaart te maken hebben.

(...)

Vrij te besteden bedrag

Veel van onze verzekeringen kennen een vrij te besteden bedrag. Als uw nabestaanden voor een andere uitvaartondernemer kiezen, keren wij dit vrij te besteden bedrag uit op basis van uitvaartnota's.

In het kort

- Als uw nabestaanden voor Monuta kiezen, kunnen zij gebruik maken van het volledige pakket van diensten en producten.

¹. Uit deze noot valt af te leiden dat de circulaire ziet op het jaar 2015.

- Als uw nabestaanden voor een andere uitvaartorganisatie kiezen, is er 75% van de waarde beschikbaar voor uitvaartkosten.
- Is er naast het pakket een vrij te besteden bedrag verzekerd? Dit keren wij altijd volledig uit op basis van uitvaartnota's, ongeacht welke uitvaartondernemer de uitvaart verzorgt.
- Een uitvaart Geld-verzekering keren wij altijd volledig uit, ongeacht welke uitvaartondernemer de uitvaart verzorgt.”

De procedure bij de Geschillencommissie

- 2.2 Belanghebbende heeft (in de hoedanigheid van verzekeringnemer/verzekerde) bij Kifid een klacht ingediend die, kort samengevat, op het volgende neerkomt. Indien hij komt te overlijden en de verzorging van diens uitvaart wordt alsdan niet aan Verzekeraar toevertrouwd, dan zal Verzekeraar onder de Verzekering een uitkering dienen te verstrekken gelijk aan de prijs die voor een uitvaart als verzekerd gangbaar is (de commerciële waarde van de uitvaart). Bij het afsluiten van de verzekering is Belanghebbende immers als waarde van de polis de commerciële waarde voorgehouden. Althans de uitkering dient gelijk te zijn aan de prijs waarvoor Verzekeraar voor een uitvaart als verzekerd bij Monuta Uitvaartverzorging N.V. inkoop (inkoopwaarde van de uitvaart). Een aftrek van 25% van de waarde is niet geoorloofd. In de klacht van Belanghebbende ligt besloten dat wordt gevorderd te bepalen dat bij gelegenheid de uitkering als bedoeld in Productleeswijzer 2000 op basis van de commerciële waarde althans van de inkoopwaarde van de verzekerde uitvaartdiensten wordt vastgesteld, in beide gevallen zonder een aftrek.
- 2.3 Verzekeraar heeft de klacht (en de daarin besloten liggende vordering) bestreden. Haar verweer komt, eveneens kort weergegeven, op het volgende neer. Het niet toevertrouwen aan haar van de verzorging van de uitvaart brengt ingevolge artikel 5 van Algemene Voorwaarden voor Belanghebbende het verlies van de rechten uit hoofde van de Verzekering mee. Wel komt blijkens de Productleeswijzer 2000, die tegelijk met de Polis is uitgereikt, aan Belanghebbende een door Monuta jaarlijks vast te stellen bedrag als uitkering ter afdekking van uitvaartkosten toe. Bij de vaststelling van dit bedrag is de ‘inkoopwaarde’ van de door Verzekeraar aangeboden diensten als uitgangspunt aan te houden. Immers het verschil tussen de ‘commerciële waarde’ en de ‘inkoopwaarde’ kan niet voor rekening van Verzekeraar komen, omdat zij door het niet aan haar toevertrouwen van de verzorging van de uitvaart niet het voordeel van het inkopen van de diensten bij Monuta Uitvaartverzorging N.V. kan genieten. Bovendien is de voor de Verzekering verschuldigde premie ook afgestemd op de ‘inkoopwaarde’ van de diensten. Verder is Verzekeraar uit hoofde van een afspraak met Monuta Uitvaartverzorging N.V. gehouden aan haar een bedrag gelijk aan 25% van de ‘inkoopwaarde’ te voldoen als een compensatie voor het vervallen van een uitvaart en daaraan verbonden inkomsten. De tussen Verzekeraar en Monuta Uitvaartverzorging N.V. in verband met de verzekerings-

portefeuille gemaakte afspraken brengen immers mee dat laatstgenoemde ervoor dient te zorgen dat er 365 dagen per jaar en 24 uren per dag personeel aanwezig is om de uitvaarten uit de verzekeringsportefeuille te verzorgen. Het niet toevertrouwen aan Verzekeraar van de verzorging aan Verzekeraar leidt derhalve voor haar tot kosten, te weten het aan Monuta Uitvaartverzorging N.V. te betalen bedrag. Een bijdrage in deze kosten mag ten laste van de verzekerde worden gebracht, zoals ook de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in een uitspraak van 22 februari 2011 (2011-41) heeft geoordeeld. Ten slotte brengt het Protocol 'transparantie' voor uitvaartondernemers en natura-verzekeraars mee dat, wanneer nabestaanden desgevraagd aan een uitvaartondernemer melden dat de overledene een natura-polis heeft, de uitvaartondernemer hen een duidelijk beeld geeft van de financiële consequenties van het al dan niet laten verzorgen van de uitvaart door de betrokken verzekeraar.

- 2.4 De Geschillencommissie heeft in haar uitspraak van 21 juli 2017 beslist tot afwijzing van de vordering van Belanghebbende. Zij vat de vordering op als inhoudende dat Verzekeraar bij zijn overlijden de daadwerkelijke waarde van de uitvaartverzekering aan diens nabestaanden uitkeert. De beslissing stoelt, kort samengevat, op de volgende gronden. Het in artikel 5 Algemene Voorwaarden voorziene beding van verval van rechten is een beding dat in artikel 6:237 onder h Burgerlijk Wetboek vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn. Om op het beding een beroep te kunnen doen dient Verzekeraar aan te tonen dat zij een redelijk in de zin van een daadwerkelijk en praktisch belang heeft bij een beroep op het vervalbeding. Daarin is Verzekeraar geslaagd. Alleen wanneer de verzekerde uitvaart door haar of in haar opdracht wordt verzorgd, kan zij het voordeel genieten van een inkoopprijs die lager is dan de prijs die zij zou moeten vergoeden wanneer de uitvaart wordt verzorgd door een externe, niet door haar ingeschakelde uitvaartondernemer. Bovendien heeft Verzekeraar haar organisatie erop ingericht dat een uitvaart door of in haar opdracht zal worden verzorgd.

3. De beoordeling van het beroep

- 3.1 Met betrekking tot de uitkering die Verzekeraar onder de Verzekering beschikbaar dient te stellen voor afdekking van de kosten van een uitvaart indien de verzorging daarvan niet aan haar wordt toevertrouwd, stelt Belanghebbende voorop dat dit bedrag gelijk dient te zijn aan de inkoopwaarde van de diensten die door Verzekeraar uit hoofde van de Verzekering zouden worden verleend, indien het uitvoeren van de uitvaart aan haar zou worden opgedragen. Aanvaard wordt dat niet wordt uitgegaan van de commerciële waarde van de onder de Verzekering vallende uitvaartdiensten. Maar onverkort wordt bestreden dat op het bedrag van de inkoopwaarde nog een korting van 25% van dat bedrag kan worden toegepast.

Bij gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft Belanghebbende zijn eis nog vermeerderd. Hij stelt dat uit de circulaire 'Keuze voor een andere uitvaartondernemer' volgt dat, in geval dat gekozen wordt voor een andere uitvaartondernemer, naast de zojuist genoemde uitkering ook nog aanspraak kan worden gemaakt op een vrij te besteden bedrag in die zin dat voor dat bedrag nog nota's kunnen worden ingediend.

- 3.2 In haar verweerschrift in beroep neemt Verzekeraar opnieuw het standpunt in dat voor de bepaling van het bedrag dat (aan de nabestaanden van) Belanghebbende toekomt wanneer de verzorging van diens uitvaart niet aan haar zal worden toevertrouwd, als uitgangspunt is aan te houden de 'inkoopwaarde' van de door haar te verlenen uitvaartdiensten en dat zij hierop een bedrag gelijk aan 25% van die inkoopwaarde in mindering mag brengen. Zij is immers met Monuta Uitvaartverzorging N.V. overeengekomen dat aan laatstgenoemde een bedrag ter grootte van 25% van de 'inkoopwaarde' van het pakket uitvaartdiensten zal worden vergoed, wanneer de opdracht tot uitvaartverzorging van de verzekerde niet aan Verzekeraar wordt verleend. Verzekeraar wijst in dit verband opnieuw naar de circulaire 'Keuze voor een andere uitvaartondernemer'.
- 3.3 Uit de door partijen in beroep ingenomen standpunten volgt dat het geschil tussen hen niet betreft de door de Geschillencommissie tot uitgangspunt genomen vraag of voor Verzekeraar een beroep op het vervalbeding in artikel 5 Algemene Voorwaarden heeft opengestaan, maar de vraag wat de uitkering als bedoeld in de Productleeswijzer 2000 inhoudt, indien de uitvaart van Belanghebbende niet door of in opdracht van Verzekeraar zal worden verzorgd. Zoals hiervoor opgemerkt, is Belanghebbende van mening aanspraak te kunnen maken op een bedrag gelijk aan de inkoopwaarde van door de Verzekeraar te verlenen diensten, terwijl Verzekeraar stelt dat zij die inkoopwaarde nog met een bedrag gelijk aan 25% van die inkoopwaarde mag verminderen.
- 3.4 Omtrent dit geschilpunt tussen partijen oordeelt de Commissie van Beroep als volgt.
 - 3.4.1 In het kader van het afsluiten in 2009 van de Verzekering zijn, zo volgt uit de processtukken, door Verzekeraar aan Belanghebbende ter hand gesteld de Polis, de bij de Polis horende Dekkingsbijlage, de Verzekeringsvoorwaarden MV99_100 en de Productleeswijzer 2000. Uit deze stukken – in onderling verband beschouwd – volgt, dat de Verzekering primair voorziet in een dekking bestaande uit het daadwerkelijk verzorgen van de uitvaart van Belanghebbende zoals nader in de Dekkingsbijlage omschreven. Om op die dekking aanspraak te kunnen maken dient de verzorging van de uitvaart wel tijdig aan Verzekeraar te worden toevertrouwd. Gebeurt dit laatste niet dan kan niet langer onder de Verzekering aanspraak worden gemaakt op de verlening van de overeengekomen uitvaartdiensten. Wel bestaat er dan, zo vloeit uit de Productleeswijzer 2000 voort, aanspraak op een uitkering ter grootte van een bedrag dat door Verzekeraar voor ieder

jaar op 1 januari opnieuw wordt vastgesteld. Uit een en ander volgt dat de regelingen in de contractdocumenten, die in 2009 ter zake van de Verzekering door Verzekeraar ter hand zijn gesteld, niet als zodanig al inhouden dat, wanneer de verzorging van de uitvaart niet aan Verzekeraar wordt toevertrouwd, dan zonder meer aanspraak kan worden gemaakt op een uitkering gelijk aan de interne waarde van de onder de verzekering te verlenen diensten. De uitkering waarop dan blijkens de Productleeswijzer 2000 aanspraak kan worden gemaakt, bestaat uit een bedrag dat door Verzekeraar aan het begin van het jaar (van de uitvaart) is vastgesteld.

- 3.4.2 In de circulaire ‘Keuze voor een andere uitvaartondernemer’ heeft Verzekeraar vermeld dat, wanneer geen gebruik wordt gemaakt van het door Verzekeraar onder de Verzekering aangeboden pakket diensten, dan uitgekeerd wordt een bedrag gelijk aan 75% van de waarde van het pakket diensten. Die waarde komt, zo volgt uit de onbestreden stellingen van Verzekeraar, overeen met de prijs waartegen Verzekeraar dat pakket in het betrokken jaar van overlijden bij Monuta Uitvaartverzorging N.V. inkoopt. Tijdens de mondelinge behandeling is van de zijde van Verzekeraar naar aanleiding van vragen van de Commissie van Beroep meegedeeld dat de circulaire in 2009 nog niet bestond en nadien niet alsnog aan Belanghebbende als verzekeringnemer zelf ter hand is gesteld, maar dat zij tegenwoordig wel op de website van Verzekeraar staat. Dit laatste vormt als zodanig niet een voldoende grond om gebondenheid van Belanghebbende aan de circulaire wegens aanvaarding daarvan te kunnen aannemen. Van een anderszins ingestemd hebben door Belanghebbende met de circulaire tegenover Verzekeraar is niet gebleken.
- 3.4.3 Zoals hiervoor aan het slot van 3.4.1 opgemerkt, volgt uit de in 3.4.1 genoemde contractdocumenten die de Verzekering beheersen en meer in het bijzonder uit de Productleeswijzer 2000 dat, wanneer de verzorging van de uitvaart van de verzekerde niet aan Verzekeraar is toevertrouwd, aanspraak kan worden gemaakt op een uitkering in geld die Verzekeraar aan het begin van het jaar, waarin de uitvaart plaatsvindt, heeft vastgesteld. Hiermee is aan Verzekeraar de bevoegdheid verleend om in het zojuist genoemde geval de rechten, die aan de Verzekering kunnen worden ontleend, nader te bepalen. Dat nader bepalen zal Verzekeraar met in achtneming van de regels van redelijkheid en billijkheid dienen te doen. Dit laatste betekent dat Verzekeraar bij de nadere bepaling van de uitkering waarop aanspraak kan worden gemaakt in geval dat de verzorging van de uitvaart niet Verzekeraar wordt toevertrouwd, de belangen van de verzekeringnemer/verzekerde in redelijkheid in acht dient te nemen. Of dit is gebeurd zal beoordeeld moeten worden in het licht van de omstandigheden die gelden ten tijde van de vaststelling door Verzekeraar van die uitkering, waarop aanspraak kan worden nadat de verzekeringnemer/verzekerde is overleden en de verzorging van diens uitvaart niet aan Verzekeraar wordt toevertrouwd.

- 3.4.4 De uitkering waarop aanspraak kan worden gemaakt in geval dat de verzorging van de uitvaart van Belanghebbende niet aan Verzekeraar wordt toevertrouwd, is door Verzekeraar nog niet daadwerkelijk vastgesteld. Althans daarvan kan nog niet worden uitgegaan. Belanghebbende is immers nog niet overleden, zodat een niet-toevertrouwen aan Verzekeraar van een Belanghebbende betreffende uitvaart zich nog niet heeft kunnen voordoen. De vraag of het vaststellen door Verzekeraar van de uitkering te gelegener tijd conform de circulaire ‘Keuze voor een andere uitvaartondernemer’ zoals deze thans luidt – dus op voet van inkoopwaarde minus een bedrag van 25% van die waarde – kan gelden als een redelijke uitoefening van de in de Productleeswijzer 2000 aan Verzekeraar verleende bevoegdheid om de rechten van Belanghebbende als verzekeringnemer/verzekerde ter zake van de uitkering nader te bepalen, valt thans nog niet definitief te beantwoorden. De redelijkheid van de uitoefening van de zojuist bedoelde bevoegdheid dient immers uiteindelijk beoordeeld te worden in het licht van de wederzijdse belangen en omstandigheden ten tijde van het daadwerkelijk overleden zijn van Belanghebbende.
- 3.4.5 Het voorgaande voert tot de slotsom dat, voor zover Belanghebbende vordert dat nu reeds wordt vastgesteld dat, wanneer na zijn overlijden het doen van een uitkering als bedoeld in de Productwijzer 2000 aan de orde komt, die uitkering gelijk dient te zijn aan de prijs waartegen Verzekeraar de verzekerde uitvaart bij Monuta Uitvaartverzorging N.V. inkoopt – dus zonder een aftrek van 25% van die prijs –, die vordering niet toewijsbaar is.
- 3.5 Voor zover Belanghebbende vordert dat ook nu reeds wordt vastgesteld dat Verzekeraar na zijn overlijden naast een bedrag gelijk aan de inkoopprijs van de verzekerde uitvaart ook nog een bedrag van € 1.599,- uitbetaalt, komt de vordering van Belanghebbende ook niet voor toewijzing in aanmerking. Belanghebbende heeft de verschuldigdheid van genoemd bedrag voor het eerst tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep aan de orde gesteld. Dit vormt een eisvermeerdering in een zo laat stadium van de beroepsprocedure dat Verzekeraar zich daartegen niet heeft kunnen verweren. De goede procesorde staat daarom aan de eisvermeerdering in de weg.

4. Beslissing

De Commissie van Beroep beslist, zij het onder aanvulling van de gronden, tot handhaving van de uitspraak van de Geschillencommissie en tot het niet toelaten van de eisvermeerdering van Belanghebbende in beroep.