

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-770 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., handelend onder de naam Ardanta, gevestigd te Enschede,
verder te noemen de Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Natura-uitvaartverzekering. Bij uitruil van niet afgenomen diensten kan Verzekeraar daarbij de tarieven rekenen die hij anders kwijt was geweest indien de diensten wel waren afgenomen. Ten aanzien van de uitleg van het vervullen van diensten oordeelt de Commissie dat Verzekeraar gemotiveerd aangevoerd wat hij verstaat onder het vervullen van de formaliteiten. Dit zijn niet de kosten van de formaliteiten zelf, maar de kosten van het vervullen hiervan door de Uitvaartverzorgers. Consument heeft zijn stelling waarom hij meent dat de door hem gevorderde kostenposten, onder het vervullen van de formaliteiten dient te vallen niet onderbouwd. Verzekeraar heeft in zijn verweer echter niet gemotiveerd aangegeven waarom de kosten voor het rouwbezoek, de verzendset en de meerkosten voor de gedachtenprentjes niet onder de dekking vallen, dit terwijl Consument gemotiveerd heeft aangegeven waarom hij meent dat deze posten wel zijn gedekt. De Commissie is derhalve van oordeel dat de kosten van voornoemde diensten dienen te worden vergoed.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument d.d. 16 augustus 2017;
- de repliek d.d. 30 oktober 2017;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat 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 bij De Nederlandse Begrafenis Verzekering (de rechtsvoorganger van de Verzekeraar) een natura-uitvaartverzekering afgesloten. De verzekerden zijn Consument, diens echtgenote en de inwonende minderjarige kinderen. De verzekering is ingegaan op 1 juni 1966. Op het polisblad staat de volgende dekking vermeld:

“Onder een Rooms Katholieke Uitvaart verzorgt door de Nederlandse Begrafenis Verzekering wordt verstaan: Een gezongen Heilige Mis van Requiem zoals in de woonplaats van verzekerden gebruikelijk is, lijkkist volgens bestaand model, lijkauto, indien te plaatse gebruikelijk aanspreker, twee volgauto's, 6 dragers, 50 rouwbrieven met porti, 100 bidprentjes (vrije keus van begrafenis ondernemer) 10 jaar grafrechten alsmede grafdelven, inrichting van of opbaren in rouwkamer of rouwkapel, vervoer van de overledenen naar woonhuis binnen Nederland, verder het vervullen van alle formaliteiten.”

Bijgevoegd zijn de 'algemene polisvoorwaarden' van De Nederlandse Begrafenis Verzekering.

2.2 De echtgenote van Consument mevrouw [X], is op [datum] 2016 overleden. [Naam Uitvaartzorg], hierna te noemen de Uitvaartverzorgers, brengt op 16 juli 2016 een kostenbegroting uit, welke door Consument is ondertekend. De uitvaart heeft op 20 juli 2016 plaatsgevonden. De Uitvaartverzorgers heeft de volgende factuur verzonden:

Basistarief uitvaart: Ardanta polisnummer: ██████████ Een gezongen Heilige Mis van Requiem zoals in de woonplaats van de verzekerden gebruikelijk is, uitvaartkist volgens bestaand model, rouwauto, twee volgauto's, 6 dragers en indien ter plaatse gebruikelijk aanspreker, 50 rouwbrieven met porti, 100 bidprentjes, 10 jaar grafrechten alsmede grafdelven, inrichting van of opbaren in rouwkamer / rouwkapel, vervoer van overledenen naar woonhuis binnen Nederland, het vervullen van alle formaliteiten en verzorging uitvaart en kisten en verzorgen van de overledene.	€ 0,00
Uittreksel van de overlijdensakte	€ 12,80
Het verblijf in het uitvaartcentrum t ██████████ 6 dagen/dagdelen	€ 540,00
Rouwbezoeken: 5 rouwbezoeken	€ 250,00
Overlijdensbericht in LDC: (Midden-Limburg, 2-koloms) 354 mm. á 1,01 en 21% BTW	€ 432,63
50 x Koffiekaartje met adres Bergerbos	€ 40,00
Verzendset	€ 6,95
Schriftelijk condoleren	€ 50,00
Meerkosten gedachtenisprentjes (meerkosten i.v.m. kleurenfoto op prentje)	€ 100,00
Bloemwerken	€ 130,00
Uitvaartdienst in de boskapel van natuurbegraafplaats Bergerbos	€ 100,00
Koffietafel te Bergerbos: 42 personen á 12,50 p.p.	€ 525,00
Rituele begeleiding	€ 275,00
Credit: Een gezongen Heilige Mis van Requiem zoals in de woonplaats van de verzekerden gebruikelijk is.	€ -369,00
Credit: Inrichting van of opbaren in rouwkamer / rouwkapel	€ -357,00
Credit: 2 volgauto's	€ -210,00

Factuurbedrag

€ 1.526,38

2.3 Op bovengenoemde factuur heeft nadien een aantal crediteringen plaatsgevonden. Het betreft 1 rouwbezoek ad € 50,-, 40 koffiekaartjes ad € 40,- en € 152,- voor de dragers, zijnde € 242,-. De resterende factuur bedraagt € 1.284,38.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.526,38.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 De diensten die door Consument niet zijn afgenomen worden door Verzekeraar te laag gewaardeerd. Voorts zijn niet alle kosten van de factuur vergoed die onder 'alle overige formaliteiten' horen en valt een deel van de afgenomen diensten onder de dekking van de verzekering.

3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- In artikel 4.1 van de verzekeringsvoorwaarden van het Zorg Garant Uitvaartplan is bepaald dat wanneer er geen gebruik wordt gemaakt van de diensten op de polis, de gemiddelde kosten hiervan gebruikt worden voor andere diensten bij de uitvaart. Er is zowel door de Uitvaartverzorger als door de Verzekeraar geen vaste waarde van de diensten aan Consument kenbaar gemaakt. De niet genoten diensten worden berekend aan de hand van tarieven zoals afgesproken tussen de Verzekeraar en de Uitvaartverzorger. Dit zijn gunstige tarieven. De kosten van de diensten die buiten de verzekering om worden gerekend, zijn commerciële tarieven. Er wordt met twee maten gemeten en er is daarom geen sprake van een eerlijke uitruil. Het betreft de verzekerde diensten 'zes dragers' en 'twee volgauto's'. Voor deze diensten wordt een bedrag van € 152,- respectievelijk € 210,- gerekend. Deze diensten zijn veel te laag gewaardeerd en de vergoeding hiervoor sluit niet aan bij het gemiddelde op de markt. Volgens de website uitvaart.nl kosten 6 dragers gemiddeld € 900,- en liggen de kosten voor twee volgauto's zo ongeveer rond € 500,-.
- Verzekerd is 'het vervullen van alle formaliteiten'. De Verzekeraar weigert een aantal posten op de factuur te vergoeden die wel degelijk behoren tot de formaliteiten bij een uitvaart. Het gaat om de kosten voor akte van overlijden, overlijdensbericht dagblad, verblijf rouwcentrum, uitvaartdienst in de boskapel.
- Een aantal diensten had wel vergoed moeten worden uit de verzekering. Zo gaat het om een viertal rouwbezoeken. Nergens staat vermeld dat er slechts 1 rouwbezoek wordt vergoed. De verzendset ad € 6,95 valt onder de dienst, rouwbrieven met porti. Volgens het polisblad zijn er 100 bidprentjes verzekerd. Er wordt € 100,- in rekening gebracht voor kleurenprintjes terwijl hier op de polis niets over vermeld staat. De kosten voor de rituele begeleiding vallen onder de dienst 'anspreker'.

Door de Uitvaartverzorgers is er helemaal geen rituele begeleiding gegeven en bestond deze dienst enkel uit het uitdelen van bidprentjes. Het bedrag voor het inrichten van de rouwkamer is door Verzekeraar niet gecrediteerd.

Verweer Verzekeraar

3.4 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Uit de verzekering worden de diensten vergoed die op de polis staan vermeld. Deze diensten worden ongeacht de kosten vergoed. De nabestaanden maken de keuze om diensten al dan niet af te nemen. Indien diensten niet worden afgenomen is de Verzekeraar op basis van de verzekeringsovereenkomst niet verplicht hiervoor een vergoeding aan te bieden, hij doet dit *coulance halve*.
- De vergoeding van de kosten voor de verzekerde diensten wordt bepaald door het bedrag dat de uitvaartondernemingen in rekening zou hebben gebracht bij de Verzekeraar indien de diensten wel zouden zijn afgenomen. In zijn relatie met de Uitvaartondernemer kan de Verzekeraar lagere tarieven bedingen.
- Voorafgaand aan de uitvaart zijn de kosten door de Uitvaartondernemer besproken. Consument wist dan ook als opdrachtgever van de uitvaart van tevoren welke kosten er onder de dekking van de verzekering zouden vallen en welke niet.
- De uitbetaling is correct vastgesteld. Voor de twee volgwagens en de gezongen heilige mis van Requiem die niet zijn afgenomen, is een vergoeding gecrediteerd. De creditering voor de dragers ontbreekt en de Verzekeraar zorgt ervoor dat Consument een gecorrigeerde uitvaartnota ontvangt.
- Het vervullen van alle formaliteiten zijn zaken die wettelijk of volgens bepaalde regels horen te gebeuren, bijvoorbeeld het melden van overlijden bij de burgerlijke stand. De uitvaartverzorgers vervult deze formaliteit en de tijd die de uitvaartverzorgers hiervoor nodig heeft, wordt gedekt door deze dienst.

4. Beoordeling

4.1 Bij de beoordeling van de klacht van Consument neemt de Commissie het volgende in acht: Verzekerd zijn de diensten die op het polisblad zijn vermeld. Ten aanzien van de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst kan Verzekeraar worden aangesproken op de vergoeding voor deze diensten of het doen leveren ervan. Verzekeraar kan in deze rechtsverhouding niet worden aangesproken op de wijze waarop de (verzekerde) diensten zijn uitgevoerd. Dit ligt immers besloten in de rechtsverhouding tussen Consument en de Uitvaartverzorgers.

De niet afgenomen diensten

4.2 Door Consument zijn niet alle verzekerde diensten afgenomen, waaronder de twee volgauto's en zes dragers.

Consument eist op grond van artikel 4.1 van de voorwaarden van het Zorg Garant Uitvaartplan dat voor deze diensten een hogere vergoeding wordt toegekend. Uit het polisblad en uit andere stukken in het dossier blijkt niet dat deze voorwaarden van toepassing zijn. Bovendien zijn de voorwaarden van het Zorg Garant Uitvaartplan niet door Consument overgelegd. Dit geldt wel voor de algemene polisvoorwaarden van De Nederlandse Begrafenis Verzekering. De Commissie gaat er dan ook vanuit dat deze algemene polisvoorwaarden van toepassing zijn. In voorgenoemde voorwaarden staat, zoals Verzekeraar terecht aanvoert, niets vermeld over het recht op vergoeding van niet afgenomen diensten. De Commissie overweegt dat Consument op basis van de verzekeringsovereenkomst geen recht heeft op vergoeding voor de niet afgenomen diensten. Het is echter in de uitvaartbranche een goed gebruik om de nabestaanden de mogelijkheid te bieden de niet afgenomen uit te ruilen tegen afgenomen diensten die niet onder de dekking van de verzekering vallen. Anders dan door Consument is aangevoerd kan de Verzekeraar daarbij de tarieven rekenen die hij anders kwijt was geweest indien de diensten wel waren afgenomen. Dat een uitvaartverzorger jegens een consument andere tarieven rekent dan wanneer deze diensten via een verzekeraar worden afgenomen, is een omstandigheid die buiten de rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar valt. Dit argument van Consument treft daarom geen doel.

Vergoeding van 'het vervullen van alle formaliteiten'

- 4.3 De Verzekeraar heeft gemotiveerd aangevoerd wat hij verstaat onder het vervullen van de formaliteiten. Dit zijn niet de kosten van de formaliteiten zelf, maar de kosten van het vervullen hiervan door de Uitvaartverzorger. Consument heeft zijn stelling waarom hij meent dat de kosten van de akte, het verblijf in het rouwcentrum, de overlijdensadvertentie en de dienst in de boskapel, onder het vervullen van de formaliteiten dient te vallen niet onderbouwd. De Commissie ziet verder geen grond om aan te nemen dat de hiervoor genoemde diensten onder het vervullen van alle formaliteiten dienen te vallen.

Vergoeding van de verzekerde diensten

- 4.4 Hetgeen Consument heeft aangevoerd over de rituele begeleiding laat de Commissie, onder verwijzing van hetgeen is overwogen onder 4.1, onbesproken.
- 4.5 Ten aanzien van het rouwbezoek, de verzendset en de meerkosten van de gedachtenprentjes oordeelt de Commissie als volgt. De Commissie overweegt dat het aan de Verzekeraar is nauwkeurig aan te geven waarom de door hem in rekening gebrachte posten niet onder de verzekering vallen. Zie Kantonrechter Utrecht 12 mei 1999, ECLI:NL: KTGUTR:1999:AI9917, Prg. 1999, 5213.

Verzekeraar heeft in zijn verweer niet gemotiveerd aangegeven waarom de kosten voor het rouwbezoek, de verzendset en de meerkosten voor de gedachtenprentjes niet onder de dekking vallen, dit terwijl Consument gemotiveerd heeft aangegeven waarom hij meent dat deze posten wel zijn gedekt. De Commissie is derhalve van oordeel dat de kosten van voornoemde diensten dienen te worden vergoed.

Conclusie

- 4.6 De conclusie is dat de Verzekeraar aan Consument de kosten voor het rouwbezoek ad € 200,-, de verzendset van € 6,95 en de meerkosten voor de gedachtenprentjes van € 100,-, moet voldoen. Het resterende deel van de vordering is niet voor toewijzing vatbaar en wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 306,95.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 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 46 van het Reglement.