

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-063
(mr. dr. S.O.H Bakkerus, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : DELA Natura- en levensverzekeringen N.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen Verzekeraar.
Datum uitspraak : 30 januari 2018
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

De nabestaanden hebben gekozen voor een andere uitvaartondernemer dan de aan verzekeraar gelieerde uitvaartverzorger. Dit betekent – in dit geval – dat de nabestaanden geen recht hebben op de vergoeding van de verzekerde diensten maar op een beperktere uitkering. De Commissie is van oordeel dat de verzekeraar zich op het verval van recht beding mocht beroepen. Consument heeft daarom geen recht op een aanvullende vergoeding voor de uitvaartkosten. Dat de verzekeraar desondanks coulancehalve de grafrechten heeft vergoed, valt onder de beleidsvrijheid van de verzekeraar. De vordering wordt afgewezen.

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, met bijlagen;
- de repliek;
- de dupliek;
- de e-mail van Verzekeraar met bijlagen.

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 De moeder van Consument, mevrouw [X] (hierna te noemen mevrouw [X]) heeft (mede) op haar eigen leven een uitvaartverzekering afgesloten bij Verzekeraar.

Zij heeft een DELA Uitvaartplan afgesloten met daarin een dienstenverzekering en een geldverzekering. De waarde van de geldverzekering bedroeg in 2016 € 597,-. Het laatst afgegeven polisblad is gedateerd op 3 november 2015. Op de uitvaartverzekering zijn de algemene voorwaarden DELA UitvaartPlan 2.0 (hierna: de Verzekeringsvoorwaarden) van toepassing.

- 2.2 De dienstenverzekering bevat een vast dienstenpakket. Dit omvat de volgende diensten: personeel voor het regelen van de uitvaart, vervoer van de overledene, rouwauto, verzorging van de overledene, opbaren van de overledene thuis, in rouwkamer of uitvaartcentrum, uitvaartkist, regelen van formaliteiten, 75 rouwbrieven met postzegels, 75 dankbetuigingen met postzegels of bidprentjes, bij cremeren: gebruik van de aula, crematie, as-verstrooiing bij het crematorium, bij begraven: grafdelven, grafrechten van een door DELA geselecteerd graf, algemeen onderhoud van de begraafplaats (minimaal 10 jaar).
Op het polisblad van 3 november 2015 staat verder vermeld:

“→ Let op: dit is slechts een globaal overzicht. Een exacte omschrijving van de verzekerde diensten vindt u in artikel 5 van de algemene voorwaarden DELA Uitvaartplan.”

- 2.3 In artikel 5 van de Verzekeringsvoorwaarden staat onder andere het volgende:

“(…)

- 4. De opdrachtgever kiest een begraafplaats uit in de woonplaats van de overledene. Is er geen begraafplaats in de woonplaats? Dan houden wij de dichtstbijzijnde gemeentelijke begraafplaats aan.*
- 5. Wij regelen en vergoeden dan voor een door ons geselecteerd graf op deze begraafplaats:*
- a. grafdelven;*
 - b. grafrechten. We vergoeden de rechten van het graf minimaal 10 jaar. We vergoeden ook de verplichte kosten die daarbij horen;*
 - c. algemeen onderhoud van de begraafplaats. Dat doen we als de begraafplaats dit in rekening brengt. We vergoeden het onderhoud minimaal 10 jaar. We vergoeden ook de verplichte kosten die hierbij horen.*

(…)

- 10. De opdrachtgever kan een deel van de diensten bij iemand anders kopen. Dan geldt:*
- a. Koopt de opdrachtgever een deel van diensten die DELA Uitvaartverzorging zelf zou leveren ergens anders (bijvoorbeeld het verzorgen van de crematie)? Dan betaalt hij die kosten helemaal zelf.*
 - b. Koopt de opdrachtgever een deel van de diensten die DELA Uitvaartverzorging bij een andere dienstverlener zou inkopen (bijvoorbeeld rouwbrieven bij een drukkerij), ergens anders? Dan betaalt hij de eventuele extra kosten zelf als deze hoger zijn dan de kosten van de dienstverlener die wij zelf zouden inschakelen.*

(...)

11. Gebruikt de opdrachtgever de diensten van DELA Uitvaartverzorging helemaal niet? Dan krijgt hij de diensten niet die u leest onder lid 3 tot en met 7. Hij krijgt dan wel een bedrag van ons. De hoogte van het bedrag dat we vergoeden, bepalen wij ieder jaar opnieuw. Dat doen we in overleg met de Algemene Vergadering van coöperatie DELA.

We houden daarbij rekening met de kosten die wij gemiddeld maken voor deze voorzieningen. We publiceren dit bedrag op dela.nl en in het ledenmagazine de Kroniek.”

- 2.4 Mevrouw [X] is in 2016 overleden. Op het moment van haar overlijden was Consument met haar zus op vakantie in het [Buitenland]. Een kleinkind van mevrouw [X] heeft toen contact opgenomen met een begrafenisondernemer en de uitvaart geregeld. Deze begrafenisondernemer was een ander dan DELA.
- 2.5 De echtgenoot van mevrouw [X] en de vader van Consument is in 2002 overleden. Hij is begraven in een particulier/familiegraf. Mevrouw [X] is bijgezet in dit graf.
- 2.6 De uitvaart van mevrouw [X] heeft totaal € 5.120,- gekost. Dit bedrag is opgebouwd uit € 3.020,- voor de uitvaartverzorging, € 263,50 voor de koffietafel, € 879,- voor het grafdelven en huur van het graf en een bedrag voor het bijschrijven van de grafsteen ad. € 957,50. Uit de verzekering is een bedrag van € 3.310,- uitgekeerd, zijnde € 597,- uit de geldverzekering en € 2.734,- als vaste vergoeding op basis van artikel 5 lid 11 uit de verzekeringsvoorwaarden. Consument heeft van Verzekeraar een coulance-uitkering ad. € 879,- voor de grafrechten ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.647,-. Dit bedrag is opgebouwd uit € 646,50, zijnde de totale kosten van de begrafenis, minus de koffietafel en de uitkeringen die al gedaan zijn door Verzekeraar. De vergoeding van de grafrechten moet worden uitgebreid van tien jaar naar twintig jaar. Deze kosten zijn € 1.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument stelt zich op het standpunt dat Verzekeraar op basis van de verzekeringsovereenkomst de gehele kosten voor de uitvaart (minus de koffietafel) en de grafrechten voor de duur van twintig jaren moet voldoen. Consument onderbouwt haar vordering met de volgende argumenten:
- De ouders van Consument hebben op 1 januari 1972 een uitvaartverzekering gesloten.

Artikel 12 van de toenmalige statuten vermeldde dat leden van de vereniging alsmede de medeverzekerden jegens de vereniging recht hebben op een volledige, waardige en voor allen gelijkwaardige verzorging van begrafenissen of crematie overeenkomstig de statuten en het huishoudelijk reglement, mits zij hun financiële verplichtingen jegens de vereniging zijn nagekomen. Door Verzekeraar zijn deze voorwaarden meerdere malen eenzijdig gewijzigd. Eerst was er nog geen sprake van dat de uitvaart door DELA dient te worden uitgevoerd. In 2000 was er nog enige keuzevrijheid wie de uitvaart verzorgt.

In 2016 zijn de leden gehouden aan de regels die Verzekeraar stelt: Verzorgt een andere uitvaartonderneming dan DELA de uitvaart dan volgt er een uitkering ad. € 3.364,-. Dit bedrag is zelfs voor een eenvoudige begrafenis niet kostendekkend.

- Voor de vader van Consument heeft Verzekeraar toentertijd de grafrechten voor twintig jaar vergoed. In 2016 ontving Consument een nota van de gemeente [Naam Gemeente] voor grafdelven en de kosten voor de huur met een verlenging van vier jaar. Deze factuur is door Verzekeraar vergoed. De gemeente [Naam Gemeente] rekent een minimale huur van 10 jaar voor een bijzetting. Verzekeraar vergoedt echter maar 10 jaar, in de polisvoorwaarden staat een vergoeding voor minimaal 10 jaar. Wat is dan het maximum? En wat als er was gekozen voor een nieuw graf voor mevrouw [X], dan was de huur van de gemeente ook weer minimaal voor 20 jaar.
- Verzekeraar heeft de vergoeding voor de grafrechten terecht voldaan omdat de dienst ongeacht de uitvaartverzorger bij de gemeente [Naam Gemeente] had moeten worden afgenomen. In artikel 10 (bedoeld zal zijn lid 10 van artikel 5) van de verzekeringsvoorwaarden staat dat wanneer de opdrachtgever een deel van de diensten die DELA zelf zou leveren ergens anders koopt, hij die kosten zelf betaalt.
- Op het moment van overlijden van mevrouw [X] bevond Consument zich in het buitenland. Het kleinkind was niet op de hoogte dat zij bij DELA de uitvaart moest laten verzorgen. Consument was bezig om zo snel mogelijk terug te komen naar Nederland en kon ook vanwege de afstand niet goed helpen met het regelen van de begrafenis.
- Verzekeraar geeft geen inzicht in hoe de kosten van de vergoeding is opgebouwd, zijnde de vergoeding die Verzekeraar verstrekt indien de uitvaart niet door DELA wordt verzorgd.

Verweer Verzekeraar

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

- a) Het staat nabestaanden vrij om een uitvaartverzorger van hun keuze in te schakelen. Voor de uitvaart van mevrouw [X] is gekozen voor een andere uitvaartverzorger dan DELA. Volgens artikel 5 lid 11 Verzekeringsvoorwaarden hebben de nabestaanden dan geen recht op het dienstenpakket, maar op een vaste vergoeding. Deze vergoeding is voor 2016 vastgesteld door de Algemene Vergadering van DELA Coöperatie U.A. en dit bedrag is op de website van Verzekeraar gepubliceerd.

- b) Indien de uitvaart destijds wel door DELA zou zijn uitgevoerd zou Consument recht hebben op een vergoeding van de grafrechten voor de duur van tien jaar. Op basis van de Verzekeringsvoorwaarden wordt het goedkoopste graf vergoed. De minimale termijn bij de gemeente [Naam Gemeente] is tien jaar, zodat deze termijn zou worden vergoed.
- c) Bij de vader van Consument zijn toentertijd ook de grafrechten voor een termijn van tien jaar vergoed, vanwege de bijzetting van mevrouw [X] zijn deze initiële grafrechten nog met 4 jaar verlengd. De uitvaartkosten van de vader van Consument zijn voor dit geschil niet relevant omdat de nabestaanden toen hebben gekozen voor een uitvaartverzorger bij DELA en gebruik hebben kunnen maken van het verzekerde dienstenpakket.
- d) Om Consument tevreden te stellen heeft Verzekeraar geheel onverplicht de kosten voor de grafrechten vergoed om gelijktrekking van de grafrechten tussen haar vader en moeder te betalen. Deze vergoeding is door Consument aanvaard. Door de vergoeding is de klacht in juridische zin geschikt. De discussie over een graftermijn van 10 of 20 jaar maakte toen ook onderdeel uit van de klacht. Met het uitkeren van het aanbod was Verzekeraar in de veronderstelling dat de klacht hiermee was afgewikkeld, aldus tegen finale kwijting.

4. Beoordeling

- 4.1 Voor zover Consument onder 3.2 onder a bedoelt de toepasselijkheid van de Verzekeringsvoorwaarden ter discussie te stellen, oordeelt de Commissie dat deze voorwaarden op de verzekeringsovereenkomst van toepassing zijn. De contractpartij bij de verzekeringsovereenkomst was mevrouw [X]. De Commissie kan uit het dossier niet opmaken dat mevrouw [X] bezwaar heeft geuit tegen de toepasselijkheid hiervan. Met de afgifte van een nieuw polisblad en de verwijzing en terhandstelling van de voorwaarden DELA UitvaartPlan 2.0, zijn deze voorwaarden van toepassing.
- 4.2 De Commissie heeft in andere zaken al geoordeeld dat een uitvaartverzekeraar beroep mag doen op een verval van recht beding, als de nabestaanden voor een andere uitvaartverzorger kiezen dan de aan de verzekeraar gelieerde uitvaartverzorger. De Commissie verwijst naar haar uitspraken 2017-482, 2017-481, 2016-630 en 2011-41. Dit geldt ook in deze zaak. De nabestaanden van mevrouw [X] hebben wel dekking, alleen in beperktere mate. De Commissie begrijpt vanuit menselijk oogpunt dat het voor Consument en haar zus lastig was om zich vanuit het buitenland bezig te houden met de begrafenis en dat hun eerste prioriteit lag bij een zo spoedig mogelijke terugkeer naar Nederland. Hoe begrijpelijk dit ook is, deze omstandigheid ligt in de risicosfeer van Consument.
- 4.3 Anders dan Consument betoogt, is artikel 5 lid 10 Verzekeringsvoorwaarden niet van toepassing omdat alle diensten zijn afgenomen bij een andere uitvaartverzorger dan DELA. Lid 10 geldt naar het oordeel van de Commissie alleen als de diensten deels bij een DELA uitvaartverzorger en deels van een andere uitvaartverzorger zijn afgenomen.

Naar het oordeel van de Commissie kan Verzekeraar terecht een beroep doen op artikel 5 lid II van de verzekeringsvoorwaarden. Dit leidt tot het volgende.

- 4.4 Met het beroep op artikel 5 lid II van de Verzekeringsvoorwaarden komt de vergoeding van de diensten te vervallen. Consument heeft wel recht op een door Verzekeraar vastgesteld bedrag. Verzekeraar heeft dit bedrag aan Consument gecommuniceerd op de in de voorwaarden voorgeschreven wijze. Consument heeft echter geen recht op een aanvullende vergoeding voor de uitvaart of op vergoeding van de grafrechten. Verzekeraar heeft desondanks coulancehalve de grafrechten voor de duur van 10 jaar vergoed. Dit siert Verzekeraar en valt binnen zijn beleidsvrijheid. Consument kan hier geen rechten aan ontleen.
- 4.5 Nu Consument geen recht heeft op vergoeding van de grafrechten zal de Commissie niet ingaan op hetgeen over en weer is gesteld over de vergoeding van de grafrechten voor de duur van 20 jaar.
- 4.6 De conclusie is dat Consument geen recht heeft op een aanvullende uitkering onder de verzekering. De vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 40 van het Reglement.