

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-337
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., h.o.d.n. Ardanta gevestigd te Enschede, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 14 mei 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie oordeelt dat op basis van de verzekeringsovereenkomst niet alle kosten voor de crematie worden vergoed. De reden hiervoor is dat de polis over de dekking duidelijk is en maar op een manier te lezen is. De vordering van consument wordt afgewezen.

1. 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 aanvulling op het verweerschrift van 29 mei 2018;
- de repliek;
- 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 Op het leven van de vader en moeder van Consument is bij [naam uitvaartonderneming] een natura-uitvaartverzekering afgesloten. Verzekeraar is de rechtsopvolger van [naam uitvaartonderneming].

2.2 Op het polisblad staat het volgende vermeld: “De N.V. Algemene Nederlandse Begrafenis-Verzekering „[naam uitvaartonderneming]”, (...) op grondslag van de aan de keerzijde van dezer Polis vermelde Algemene Voorwaarden (...), de hieronder genoemde „ingeschrevenen” bij overlijden van elk hunner te zullen zorgdragen voor een zeer goed verzorgde begrafenis volgens omschrijving aan de achterzijde van deze polis, (...).”

Op de achterzijde van de polis staan de algemene voorwaarden en Aantekeningen vermeld. Artikel 2 op de achterzijde van de polis vermeld: “De verzekering heeft ten doel bij overlijden van een verzekerde zorg te dragen voor een Begrafenis of Uitvaartdiensten, zoals onder „aantekeningen” nader omschreven. (...)”.

In de Aantekeningen op de achterzijde van de polis staat de volgende dekking omschreven: “De verzekerden hebben recht op een Uitvaartdienst met een lijkauto – twee 1^{ste} klas volgauto’s – volle rauw – 4 dragers aan het sterfhuis – 8 dragers op de begraafplaats – het geheel onder leiding van een Uitvoerder – een imitatie eiken kist, met nikkel beslag, geheel bekleed en naamplaat op kist – gebruik van rouw- en ontvangkamers of 1^{ste} klas rouwkamer aan het sterfhuis – eventueel transport van ziekenhuis naar woonhuis (binnen gemeente) – 50 rouwcirculaires met porti en verzonden – bekendmaking in omgeving met kaarten – gebruik van aula, met orgelspel op de begraafplaats – condoleance-register – grafrechten + koffietafel tot een maximaal bedrag van veertig gulden. In afwijking van het bovenstaande geschiedt de begrafenis van kinderen zoals plaatselijk voor die leeftijd gebruikelijk is.”

2.3 Na het overlijden van de moeder van Consument is er tussen partijen een geschil ontstaan over de dekking uit de verzekering voor de kosten van de uitvaart van de moeder van Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.529,-, zijnde de crematiekosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op grond van de verzekering is Verzekeraar gehouden om de kosten voor de crematie te voldoen.

3.3 Consument voert ter onderbouwing het volgende aan: Het argument van Verzekeraar dat op de polis geen vergoeding van de begrafenis of crematie voorkomt is onwaarschijnlijk omdat;

- a. na het overlijden van haar vader in 1986 alle kosten door toen nog [naam uitvaartonderneming] zijn vergoed. Helaas beschikt Consument niet meer over de relevante stukken.
- b. op de polis vermeld staat dat de verzekerden recht hebben op een zeer goed verzorgde uitvaart. Ook staat in de polis dat verzekerden recht hebben op grafrechten + een koffietafel.

- c. indien er geen begrafenis of crematie vergoed wordt, het vreemd is dat dan wel een lijk- en volgauto wordt vergoed. Hier heeft Consument nog nooit van gehoord en het kan ook niet zo zijn.
- d. de moeder van Consument 57 jaar premie betaald heeft, eerst een bedrag van f4,40 en daarna €8,75.

Verweer Verzekeraar

3.4 Verzekeraar heeft als verweer aangevoerd dat de crematiekosten op basis van de polis niet voor vergoeding in aanmerking komen:

- Volgens het polisblad is er geen dekking voor de volledige crematiekosten omdat in de aantekening staat vermeld dat er vergoeding van maximaal f 40,- voor de grafrechten + koffietafel wordt uitgekeerd. Omgerekend naar euro's geldt een maximum van € 20,-.
- In de polis worden de verschillende verzekerde onderdelen onderscheiden door een “-” (minteken). Echter vanaf de dekking van de grafrechten wordt expliciet het “+” (plusteken) vermeld. Hiermee wordt aangegeven dat de grafrechten en de koffietafel samen vergoed worden tot het maximum van f 40,-.

4. Beoordeling

4.1 Voor de Geschillencommissie ligt de vraag of de crematiekosten door Verzekeraar op basis van de verzekeringsovereenkomst moeten worden vergoed. Met andere woorden staat er op de polis vermeld dat de crematiekosten moeten worden vergoed?

4.2 Bij lezing van de polis komt de Commissie tot het oordeel dat de dekking ten aanzien van de crematiekosten duidelijk is en maar op een manier kan worden gelezen. Zoals Verzekeraar terecht aanvoert, worden de verzekerde diensten opgesomd door gebruik van het “-” teken. De grafrechten en de koffietafel zijn opgesomd als één geheel of dienst. Dit wordt temeer duidelijk omdat gebruik is gemaakt van het “+” teken. Voor de koffietafel en de grafrechten tezamen geldt een maximale vergoeding van f 40,-. De Commissie is van oordeel dat de gehele kosten voor de crematie niet verzekerd zijn.

4.3 Het argument van Consument dat het bevreemd is dat de grafkosten niet worden vergoed maar lijk- en volgauto's wel, is menselijkerwijs invoelbaar. De Commissie moet echter kijken naar hetgeen op de polis staat vermeld. Daar komt bij dat het, anders dan Consument aanvoert, regelmatig voorkomt dat de verzekerde diensten als crematie of begrafenis kosten niet onder de dekking vallen. Consument heeft, zoals ze zelf ook aanvoert, geen bewijs dat alle kosten bij de uitvaart van haar vader wel zijn vergoed. Omdat er geen bewijs is, kan de Commissie niet in dit argument mee gaan.

De overige argumenten van Consument zien niet op de dekking uit onderhavige verzekering en treffen daarom geen doel.

4.4 De conclusie is dat Verzekeraar niet de gehele crematiekosten hoeft te vergoeden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.