

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0463
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.L.M. Luiten, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 oktober 2019
Ingediend door : De consumenten
Tegen : Yarden Uitvaartverzekeringen N.V., gevestigd te Almere, verder te noemen de
verzekeraar
Datum uitspraak : 21 mei 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen

Samenvatting

De verzekeraar heeft de stelling van consumenten – dat (de adviseur van) de verzekeraar heeft toegezegd dat zowel het vervoer van de overledene naar de rouwkamer als het opbaren van de overledene in de rouwkamer onder de dekking van de natura-uitvaartverzekeringen vallen – niet betwist. Deze stelling moet dan ook als vaststaand feit worden beschouwd. De verzekeraar is op basis van deze toezegging dan ook gehouden dekking te verlenen voor de betreffende diensten. De vordering van de consumenten wordt toegewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consumenten en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 1 juni 1973 hebben de consumenten een lidmaatschap afgesloten bij de Coöperatieve Vereniging u.a. “Friese Uitvaart-Verzorging” (hierna genoemd: FUV).

Partijen zijn hierbij overeengekomen dat FUV – bij het overlijden van consumenten – de crematie van consumenten zou verzorgen met inachtneming van de overeengekomen diensten. Het bewijs van deelneming vermeldt ten aanzien van deze diensten het volgende:

“Voor dit bewijs van deelneming gelden voor de deelhebbers, bij overlijden boven de leeftijd van 5 jaar, de navolgende rechten:

- 1. de levering van een crematie-kist volgens de voorschriften van het Crematorium;*
- 2. het afleggen en/of het kisten van de overledene;*
- 3. het vervoer, het inrichten en het gebruik van een complete verplaatsbare rouwkamer;*
- 4. de assistentie van een bode voor het in overleg met de familie verzorgen van ALLE formaliteiten en het treffen van ALLE voorbereidingen;*
- 5. de levering van rouwbrieven en/of aangezkaarten tot een maximum-bedrag van f 25,-*
- 6. het verzegelen der crematiekist door de gemeente-arts;*
- 7. de assistentie van dragers voor het inzetten der kist in de rouwauto alsmede voor een kort uitgeleide;*
- 8. het gebruik van een rouwauto voor het vervoer van de overledene naar het dichtstbijzijnde crematorium;*
- 9. het gebruik van een volgauto voor het vervoer van ten hoogste zes familieleden naar en terug van hetzelfde crematorium;*
- 10. de ontvangst in en het gebruik van de aula van het crematorium met orgelspel;*
- 11. de eigenlijke verassing;*
- 12. verstrooiing van de as op het terrein van het crematorium.”*

De consumenten betalen voor het voornoemde een bijdrage van fl. 58,60 per jaar.

- 2.2 In 1998 is het lidmaatschap van de consumenten omgezet in een tweetal natura-uitvaartverzekeringen bij de rechtsvoorganger van de verzekeraar, NUVA. NUVA heeft de consumenten op 8 mei 1998 een tweetal polisbladen toegezonden. Op deze polisbladen is (onder meer) het volgende opgenomen:

“SAMENSTELLING PAKKET DIENSTEN EN VERSTREKKINGEN

Bespreking, regeling en uitvoering van de uitvaart. Verzorging van de overledene. Levering van de gebruikelijke kist.

Rouwcirculaires en enveloppen. Rouwauto en volgauto van de opbaarruimte naar de plaats van uitvaart.

Crematiekosten: schouwkosten, crematie-tarief incl. aula, asverstrooiing op het crematoriumterrein, of 1 jaar algemene nis.”

- 2.3 In 2001 zijn de natura-uitvaartverzekeringen van de consumenten overgenomen door de verzekeraar.

Thans zijn de volgende diensten verzekerd: verzorging noodzakelijke formaliteiten, bespreken en begeleiden uitvaart, akte van overlijden, verzorgen overledene, 50 rouwbrieven standaard, de crematie inclusief plechtigheid van 45 minuten, staatsie vervoer met standaard rouwauto, 1 volgauto, gebruik koffiekamer crematorium voor 45 minuten, na crematie as verstrooien of ophalen as. Ingeval de uitvaart niet door een aan de verzekeraar gelieerde uitvaartverzorging wordt verzorgd, zal de verzekeraar de gemaakte kosten voor de uitvaart vergoeden tot een bedrag van € 1.808,51.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten beklagen zich over het gegeven dat hun natura-uitvaartverzekeringen thans geen dekking bieden voor het vervoer van de overledene naar de rouwkamer en het opbaren van de overledene in de rouwkamer. De consumenten stellen zich op het standpunt dat deze diensten bij het sluiten van de verzekeringen onder de dekking vielen en de verzekeraar de dekking – zonder instemming van de consumenten – heeft gewijzigd.
- 2.5 De consumenten stellen bovendien dat zowel de adviseur van NUVA als de adviseur van Yarden heeft toegezegd dat de verzekeringen dekking bieden voor deze diensten.
- 2.6 De consumenten vorderen een verklaring voor recht dat de verzekeraar gehouden is om alsnog dekking te verlenen voor voornoemde diensten.

Het verweer

- 2.7 De verzekeraar heeft aangevoerd dat punt 3 van het bewijs van deelneming ziet op het vervoer van de verplaatsbare rouwkamer, niet van de overledene. Dit recht voorziet niet in het gebruik van een rouwkamer in een uitvaartcentrum. Volgens de verzekeraar overleed in de regel iedereen thuis en werd dan conform punt 3 thuis opgebaard en conform punt 8 met de rouwauto naar het crematorium gebracht.
- 2.8 In 1998 zijn de lidmaatschappen van de consumenten omgezet in een tweetal natura-uitvaartverzekeringen bij NUVA. De voorwaarden zijn destijds door NUVA aangepast en van eigentijdse teksten voorzien. De verzekeraar stelt dat de aanpassing van de voorwaarden heeft geleid tot een verbeterd pakket aan diensten.
- 2.9 De verzekeraar merkt verder op dat het door de consumenten overgelegde polisblad van de NUVA natura-pakketverzekering basis – en de daarop weergegeven diensten – niet ziet op de verzekeringen van de consumenten. De verzekeraar vermoedt dat dit polisblad afkomstig is van een andere verzekerde.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de verzekeraar kan worden gehouden om dekking te verlenen voor (de kosten van) het vervoer van de overledene naar de rouwkamer en het opbaren van de overledene in de rouwkamer.
- 3.2 Allereerst zal de commissie beoordelen of de verzekeringsovereenkomsten een grondslag bieden voor deze dekking. Indien dit niet het geval is, zal de commissie beoordelen of er sprake is van een toezegging waaraan de consumenten rechten kunnen ontlelen.

Op basis van de verzekeringsovereenkomsten

- 3.3 De consumenten stellen dat de betreffende diensten bij het sluiten van de verzekeringen onder de dekking vielen en verwijzen hierbij naar het in 1973 verstrekte bewijs van deelneming. Op dit bewijs van deelneming staat onder punt 3 *“het vervoer, het inrichten en het gebruik van een complete verplaatsbare rouwkamer”*. Deze dienst ziet naar het oordeel van de commissie echter op het vervoer én gebruik van een verplaatsbare rouwkamer, niet op het vervoer van een overledene naar de rouwkamer én het gebruik van een rouwkamer. Dit volgt temeer uit de omstandigheid dat de term ‘overledene’ onder punt 3 in zijn geheel niet genoemd wordt, terwijl deze term onder punt 8 (*“het gebruik van een rouwauto voor het vervoer van de overledene naar het dichtstbijzijnde crematorium”*) wel wordt gebruikt. Ook in het in 1998 verstrekte polisblad worden het vervoer van de overledene naar de rouwkamer én het gebruik van de rouwkamer niet onder de verzekerde diensten genoemd. Het polisblad vermeldt (slechts) *“het vervoer van de overledene van de opbaarruimte naar de plaats van de uitvaart”* als verzekerde dienst. De stelling van de consumenten – dat het vervoer van de overledene naar de rouwkamer én het gebruik van de rouwkamer reeds vanaf het begin onder de dekking van de verzekering vallen – vindt dan ook geen steun in de stukken.
- 3.4 Voor zover de consumenten verwijzen naar de diensten die staan vermeld op een polisblad van de NUVA natura-pakketverzekering basis, stelt de commissie vast dat dit polisblad geen betrekking heeft op de door de consumenten afgesloten verzekeringen en de consumenten hier dan ook geen rechten aan kunnen ontlelen.
- 3.5 Op basis van de verzekeringsovereenkomsten tussen de consumenten en de verzekeraar ziet de commissie dan ook geen gronden om de verzekeraar gehouden te achten de kosten voor het vervoer van de overledene naar de rouwkamer en het opbaren van de overledene in de rouwkamer voor zijn rekening te nemen.

Op basis van toezeggingen van (de adviseur van) de verzekeraar

3.6 De consumenten stellen voorts dat de adviseur van NUVA (in 1996) en de adviseur van de verzekeraar (in 2011) hebben toegezegd dat zowel het vervoer van de overledene naar de rouwkamer als het opbaren van de overledene in de rouwkamer onder de dekking valt. De verzekeraar heeft deze stelling niet betwist, zodat deze stelling als vaststaand feit moet worden beschouwd.

3.7 Nu (de adviseur van) de verzekeraar aan de consumenten heeft toegezegd dat zowel het vervoer van de overledene naar de rouwkamer als het opbaren van de overledene in de rouwkamer gedekt is onder de verzekeringen, is de verzekeraar op die grondslag gehouden om dekking te verlenen voor deze diensten. De vordering van de consumenten wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat zowel het vervoer van de overledene naar de rouwkamer als het opbaren van de overledene in de rouwkamer onder de dekking van de natura-uitvaartverzekeringen van de consumenten valt.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.