

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0557  
(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en  
mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 juni 2018  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Yarden Uitvaartverzekeringen N.V., gevestigd te Almere, verder te noemen de  
verzekeraar  
Datum uitspraak : 18 juni 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen  
Bijlage : Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

## **Samenvatting**

Natura-uitvaartverzekering. De consument was opdrachtgever tot de uitvaart van zijn in 2017 overleden vader die een uitvaartverzekering in geld en een natura-uitvaartverzekering had bij de verzekeraar. De opdracht is door de consument gegeven aan een niet bij de verzekeraar aangesloten uitvaartonderneming. De klacht van de consument is dat een deel van de in de natura-uitvaartverzekering beschikbare waarde voor de uitvaart in 2007 is omgezet in een ledenkorting, die alleen geldt als de uitvaart wordt verzorgd door een aan de verzekeraar verbonden uitvaartonderneming. De consument vordert betaling van dit deel, zijnde € 1.465,92. De verzekeraar beroept zich op een in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen bepaling waaruit volgt dat de meerkosten van de uitvaart in rekening worden gebracht bij de nabestaanden als gebruik wordt gemaakt van een niet bij de verzekeraar aangesloten uitvaartonderneming. De verzekeraar heeft de consument een bedrag van € 2.364,39 vergoed. De verzekeraar heeft voldoende toegelicht waarom de kosten boven het bedrag van € 2.364,39 worden aangemerkt als meerkosten. Tegenover de betwisting van de verzekeraar heeft de consument onvoldoende toegelicht dat vóór 2007 de gehele kosten van een uitvaart bij niet-gelieerde uitvaart-ondernemingen door verzekeraar werd vergoed. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## **I. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de aanvullende stukken van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 oktober 2020. Op de hoorzitting was de vertegenwoordiger van de consument aanwezig, de heer [naam I].

Namens de verzekeraar was aanwezig: de heer [naam 2]. De verzekeraar werd bijgestaan door mr. dr. M. Mussche en mr. L.M. Smelik, advocaten. Na de hoorzitting heeft de verzekeraar op verzoek van de commissie nog aanvullende stukken gezonden, waarop de consument heeft gereageerd.

- 1.3 De consument 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?*

*Natura-uitvaartverzekering*

- 2.1 De vader van de consument had een natura-uitvaartverzekering en een uitvaartverzekering in geld met een verzekerde som van € 3.000,00 gesloten bij (de rechtsvoorganger van) de verzekeraar. De klacht van de consument betreft de natura-uitvaartverzekering, verder te noemen de verzekering. De verzekering geeft bij overlijden recht op verzorging en bekostiging van de crematie of begrafenis overeenkomstig de Algemene voorwaarden Yarden 2001 en de daarvan onderdeel uitmakende omschrijving van de rechten, verder te noemen de verzekeringsvoorwaarden.
- 2.2 De verzekeraar heeft in 2007 alle lopende natura-uitvaartverzekeringen omgezet in een sommenverzekering. Bij die sommenverzekering zou bij overlijden voor het verzorgen van de uitvaart een bedrag van € 2.364,39 worden uitgekeerd en kon daarnaast aanspraak worden gemaakt op een ledenkorting van € 1.465,92 als de uitvaart verzorgd werd door een bij de verzekeraar aangesloten uitvaartonderneming. Nadat was komen vast te staan dat de omzetting niet had mogen plaatsvinden, heeft de verzekeraar die omzetting teruggedraaid. Daarom is nog steeds sprake van een natura-uitvaartverzekering waarop de (oude) verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn.
- 2.3 Verzekeraar heeft een beroep gedaan op artikel B en C.4 van de omschrijving van rechten in verzekeringsvoorwaarden waaruit volgt dat de meerkosten van de uitvaart in rekening worden gebracht bij de nabestaanden als gebruik wordt gemaakt van een niet bij de verzekeraar aangesloten uitvaartonderneming. De tekst van de artikelen B en C.4 is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

*De uitvaartkosten en de uitkering*

- 2.4 De vader van de consument is op [datum] 2017 overleden. De consument heeft opdracht gegeven tot verzorging van zijn uitvaart aan een niet bij de verzekeraar aangesloten uitvaartonderneming.

De factuur van deze uitvaartonderneming komt uit op een totaalbedrag van € 6.114,97. De verzekeraar heeft € 2.364,39 uitgekeerd op grond van de verzekering en € 3.000,00 op grond van de uitvaartverzekering in geld. Totaal is € 5.364,39 uitgekeerd.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument klaagt erover dat een deel van oorspronkelijke waarde van de verzekering in 2007 is omgezet in een ledenkorting die alleen geldt als de uitvaart wordt verzorgd door een aan de verzekeraar verbonden uitvaartonderneming. De consument vordert betaling van dit deel dat volgens hem € 1.465,92 bedraagt.

#### *Het verweer*

- 2.6 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Het oordeel van de commissie*

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

#### *Artikel B en C.4 van de verzekeringsvoorwaarden*

- 3.2 De uitvaart van vader van de consument is niet verzorgd door een uitvaartonderneming waarmee de verzekeraar afspraken heeft gemaakt over de te leveren diensten en producten, maar door een door de consument uitgekozen andere uitvaartonderneming. Uit de artikelen B en C.4 van de verzekeringsvoorwaarden volgt dat in dat geval de eventuele meerkosten in rekening worden gebracht bij de nabestaanden. De commissie moet daarom de vraag beantwoorden welk deel van de kosten van de uitvaart in dit geval wel voor vergoeding op grond van de verzekering in aanmerking komen en welk deel als meerkosten van dekking onder de verzekering zijn uitgesloten.
- 3.3 De verzekeraar heeft de consument een bedrag van € 2.364,39 vergoed. De verzekeraar heeft gesteld dat dit zijn gemiddelde kostprijs is voor een uitvaart bij een aangesloten uitvaartonderneming, gebaseerd op de kostprijzen van het voorgaande kalenderjaar. De verzekeraar heeft op verzoek van de commissie een cijfermatige onderbouwing gegeven van de bedragen die hij voor en na 2007 uitkeerde in de gevallen dat de uitvaart niet werd verzorgd door een bij de verzekeraar aangesloten uitvaartonderneming. Uit deze onderbouwing blijkt dat de verzekeraar voor 2007 zelfs lagere bedragen betaalde voor de uitvaart dan voornoemd bedrag van € 2.364,39. Wat de consument daartegen heeft aangevoerd, geeft geen reden om aan te nemen dat de door de verzekeraar genoemde bedragen onjuist zijn berekend.

Tegenover de betwisting van de verzekeraar heeft de consument verder onvoldoende toegelicht dat vóór 2007 de gehele kosten van een uitvaart bij niet-gelieerde uitvaartondernemingen door verzekeraar werd vergoed.

De verzekeraar heeft dan ook voldoende toegelicht waarom de kosten boven het bedrag van € 2.364,39 worden aangemerkt als meerkosten.

- 3.4 Bij deze stand van zaken neemt de commissie met de verzekeraar aan dat de kosten van de uitvaart in dit geval tot een bedrag van bedrag van € 2.364,39 (de gemiddelde kostprijs van een uitvaart bij een aangesloten uitvaartonderneming) voor dekking in aanmerking komen en dat het meerdere als meerkosten in de zin van artikel B en C.4 van de verzekeringsvoorwaarden van dekking is uitgesloten. Omdat in dit geval geen gebruik is gemaakt van een aangesloten uitvaartonderneming bestaat geen grond voor de vergoeding van de waarde van de ledenkorting. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

#### *Conclusie*

- 3.5 De verzekeraar heeft op goede gronden een beroep op artikel B en C.4 van de verzekeringsvoorwaarden gedaan en dus alleen de gemiddelde uitvaartkosten van een uitvaart verzorgd door een aangesloten uitvaartonderneming vergoed. De klacht van de consument is dan ook ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

**Bijlagen: - Artikel 4 uit de verzekeringsvoorwaarden**  
**Bepalingen uit de algemene voorwaarden van verzekering voor de AVVL**  
**uitvaartzorg natura verzekering**

**B. Vrije Keus**

“De onder A vermelde diensten worden uitgevoerd volgens de kwaliteitseisen die Yarden daaraan stelt. Op grond hiervan heeft Yarden per regio afspraken gemaakt met uitvaartverzorgers, rouwcentra, crematoria en begraafplaatsen over de door hen te leveren diensten en producten. [...] Wij wijzen erop dat op eventuele meerkosten voor een afwijkende keuze of een bijzondere wens artikel C.4 van toepassing is.”

**Artikel C.4**

Eventuele meerkosten van een persoonlijke invulling van de uitvaart, worden aan nabestaanden in rekening gebracht onder aftrek van een in deposito gegeven of meeverzekerd bedrag. Zijn de kosten lager dan het meeverzekerde bedrag, dan keert Yarden het verschil aan de nabestaanden uit, voor zover wettelijk toegestaan.