

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0571  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 april 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Monuta Verzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de  
Uitvaartverzekeraar  
Datum uitspraak : 1 juni 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Uitvaartverzekering. Uitleg. Ter discussie staat de uitleg van de dekkingsbepaling “algehele verzorging van de uitvaart”. De Commissie is van oordeel dat hiermee niet is bedoeld de kosten van de begrafenis of de crematie.”

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Uitvaartverzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor vereenvoudigde behandeling als bedoeld in artikel 36 van haar Reglement.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument behartigt de belangen van de erven van wijlen zijn schoonvader, de heer [X], die verzekerd is geweest bij de Uitvaartverzekeraar. De heer [X] heeft een bij de rechtsvoorganger van de Uitvaartverzekeraar, te weten EBO Verzekeringen N.V., een natura-uitvaartverzekering afgesloten. Verzekerd onder polisnummer [nummer] is volgens het polisblad van 13 november 1998 een uitkering ‘Na overlijden van de verzekerde wordt de begrafenis verzorgd volgens het in de bijlage omschreven pakket’.

2.2 Op de bij het polisblad horende dekkingsbijlage staat vermeld:

- algehele verzorging van de begrafenis
- grafkist met zijdebekleding
- laatste verzorging van de overledene
- rouwwagen voor begrafenis
- vervoer overledene van plaats van overlijden binnen Europa naar plaats van inwoning binnen Nederland
- vervoer overledene van uitvaartcentrum naar plaatselijke begraafplaats
- vervoer binnen rayon van familie van woonplaats naar uitvaartcentrum
- opbaring in uitvaartcentrum
- dragers
- twee volgwagens
- 100 rouwbrieven plus porti
- 100 dankbetuigingen of bidprentjes
- 1 bewijs van overlijden
- 1 condoleanceregister
- f 825,- te besteden aan advertentiekosten, grafrechten en/of koffietafel

2.3 In de oorspronkelijke toepasselijke Polisvoorwaarden I.91 van EBO Verzekeringen N.V. (hierna te noemen de polisvoorwaarden) staat in “Art. 3 Begrippen” onder Uitkering het volgende vermeld: *“De begrafenis of crematie, zoals door de verzekeringnemer met EBO Verzekeringen N.V. is overeengekomen en omschreven in de polis.”*

2.4 Artikel 10 van deze voorwaarden luidt als volgt:

**“Art. 10 Uitkering**

a. *Indien de overledene een waardevaste verzekering had, wordt bij overlijden de op de polis omschreven uitvaart uitgevoerd. Indien en voorzover van onderdelen van het pakket geen gebruik wordt gemaakt, vindt geen vergoeding of verrekening met extra diensten en/of goederen plaats.*

(...)

c. *Voor de volgens de omschrijving op de polis te leveren goederen en diensten gelden de goederen en diensten welke door de verzekeraar worden gehanteerd”.*

2.5 De heer [X] is overleden en de crematie heeft op [datum] 2015 plaatsgevonden. De echtgenote van Consument heeft het opdrachtformulier voor de crematie ondertekend. Hiervoor is de volgende kostenbegroting gemaakt:

Gebruik uitvaartcentrum /mortuaria	€ 172,50
Uitvaart	€ 1.171,00
Condoleance	€ 186,94
Drukwerk	€ 6,95
Bloemen	€ 165,00
Tussentotaal:	€ 1.702,39

Vergoedingen	
extra vergoeding	- € 605,00
vergoeding volgauto	- € 50,00
vergoeding dragers	- € 60,00
tegemoetkoming mortuariumkosten	- € 172,50
Subtotaal	- € 887,50
Eindtotaal	€ 814,89

- 2.6 De eindafrekening is overeenkomstig de begroting opgemaakt en naar de echtgenote van Consument verzonden. Op de rekening is door de uitvaartverzorger een bedrag van € 130,- gecrediteerd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Uitvaartverzekeraar de gehele nota van de uitvaart voor zijn rekening neemt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op basis van de dekkingsomschrijving zijn de kosten voor een begrafenis of een crematie gedekt. De kosten voor de crematie dienen daarom voor de Uitvaartverzekeraar te worden vergoed.
- 3.3 Consument voert ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aan:
- a. De zinssnede 'algehele verzorging van de begrafenis' houdt ook in het vergoeden van de kosten voor de begrafenis of de crematie. De Uitvaartverzekeraar wil doen voorkomen dat de dekkingsbijlage een verdere opsomming bevat van de overige kosten. Als dit namelijk het geval zou zijn, dan had de eerste regel van die opsomming moeten worden afgesloten met een dubbele punt.
  - b. De kosten voor de begrafenis of crematie zijn de hoofdzaak. Pas daarna komen de bijkomende zaken aan de orde die in de dekkingsbijlage staan genoemd. Men sluit juist een verzekering af voor deze kosten. Het lijkt Consument niet dat voor deze kosten een tweede verzekering had moeten worden afgesloten.
  - c. Indien de kosten voor de begrafenis of crematie niet onder de dekking vallen, dan zijn de schoonouders van Consument in het verleden misleid. Dit kan echter niet zo zijn omdat de schoonmoeder van Consument een soortgelijke verzekering als de onderhavige had en de kosten van de uitvaart van zijn schoonmoeder wel volledig door de Uitvaartverzekeraar zijn vergoed. De Uitvaartverzekeraar kan dit echter niet nagaan omdat de gegevens van deze verzekering in verband met de bewaartermijn niet meer voor handen zijn.
  - d. De heer [X] heeft bij leven verteld dat zijn kinderen niet op extra kosten hoefde te rekenen voor de uitvaart omdat hij goed verzekerd was.

#### Verweer van de Uitvaartverzekeraar

- 3.4 De Uitvaartverzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- a. Onderhavige uitvaartverzekering verzekert een aantal diensten en producten. Dit houdt in dat de verzekerde diensten en producten die vermeld staan op de polis, worden vergoed ongeacht wat de kosten voor de diensten of producten op het moment van overlijden zijn. Jaarlijks is aan de heer [X] een verzekeringsoverzicht verstuurd om hem op de hoogte te houden van zijn verzekering.
  - b. Met de algehele verzorging van de van de begrafenis wordt bedoeld dat de uitvaartverzorger van de Uitvaartverzekeraar een complete uitvaart regelt en verzorgt. De diensten die men onder algehele verzorging van de begrafenis verstaat zijn: *“- Het bespreken en vormgeven van de uitvaart en het schriftelijk vastleggen van de afspraken.*
    - *De begeleiding volgens de afspraken die u met hem of haar gemaakt heeft.*
    - *Het opstellen van een rouwadvertentie en/of het samenstellen van de tekst voor rouwkaarten en dankbetuigingen.*
    - *De wettelijke formaliteiten die moeten worden geregeld zodat de uitvaart kan plaatsvinden. Er moet onder meer een akte van overlijden worden aangevraagd.*
    - *Het maken van de afspraken voor de begraafplaats, zodat alles op de dag van de uitvaart goed verloopt.*
    - *Het maken van afspraken met andere personen of instanties die bij de uitvaart betrokken zijn. Bijvoorbeeld de predikant of pastor, de bloemist en de krant.*
    - *Het voorschieten van bedragen die vooraf verplicht betaald moeten worden.*
    - *Nazorg: misschien heeft u na de uitvaart nog vragen of wilt u graag hulp bij de rouwverwerking. U kunt met deze vragen ook bij de uitvaartverzorger terecht. Hij of zij kan u dan informatie geven of doorverwijzen naar de juiste instantie die u kan helpen.”*
  - c. In de dekkingsbijlage van de verzekering staat aangegeven wat allemaal vergoed wordt. Hieruit blijkt voor de verzekerde en de nabestaanden duidelijk dat met ‘algehele verzorging’ niet de vergoeding van grafkosten/crematiekosten bedoeld wordt.
  - d. Uit de verzekering wordt voor de kosten zoals grafrechten, advertentiekosten en/of een koffietafel een bedrag vergoed van maximaal € 650,-. De grafkosten worden vergoed, zij het tot het maximumbedrag. Omdat de grafkosten per regio verschillen adviseert de Uitvaartverzekeraar haar klanten regelmatig om de verzekering te controleren of deze nog aansluit bij de wensen die men heeft voor een uitvaart.
  - e. Bij het bespreken van de uitvaart heeft de uitvaartverzorger aangegeven dat hetgeen niet wordt vergoed door de verzekering, op de begroting vermeld wordt. De begroting is door de opdrachtgever ondertekend.

- f. De factuur van de uitvaart van de schoonmoeder van Consument is niet meer voor handen. Gegevens uit het archief worden na de verstreken formele bewaarplicht van zeven jaar vernietigd. Indien de schoonmoeder van Consument dezelfde verzekering had, zijn er ongetwijfeld dezelfde (naar de tarieven van destijds) aanvullende kosten geweest.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 In de kern gaat het hierbij om een de uitleg van ‘algehele verzorging van de uitvaart’. De Commissie is van oordeel dat met deze dekkingbepaling niet is bedoeld de kosten van de begrafenis of crematie. Zij ligt dit hieronder toe.
- 4.2 Uit de dekkingbijlage volgt dat een opsomming wordt gegeven van de verzekerde diensten. De ‘algehele verzorging van de begrafenis’ maakt deel uit van die opsomming en moet worden aangemerkt als een op zichzelf staande dienst. De taalkundige uitleg van ‘verzorging’ is volgens de Van Dale ‘het zorg dragen voor de uitvoering van een taak of opdracht’. In andere woorden, het gaat hier om het regelen van de uitvaart. Alle door Consument aangedragen argumenten maken de taalkundige uitleg niet anders.
- 4.3 De Commissie kan zich echter wel indenken dat de heer [X] zich had willen verzekeren voor alle begrafenis-kosten. Het betreft hier immers kosten die sowieso zullen worden gemaakt bij een begrafenis of crematie. Dit laat onverlet dat de kosten hiervoor nu eenmaal niet onder de dekking van onderhavige verzekering vallen. Het is anders dan Consument betoogt, niet ongebruikelijk dat men zich voor de verzorgingskosten en/of andere aanvullende diensten verzekert. Bijvoorbeeld omdat men over spaargeld of over een andere verzekering beschikt. Het ligt niet op de weg van de Uitvaartverzekeraar om van iedere verzekeringnemer de individuele situatie en wensen in kaart te brengen. Dit is voorbehouden aan de assurantieadviseur. Ten aanzien van het onder c genoemde argument van Consument overweegt de Commissie dat deze stelling door de Uitvaartverzekeraar gemotiveerd wordt betwist. Dat betekent dat de Commissie bij de beoordeling van dit geschil er niet vanuit kan gaan, dat alle kosten van de uitvaart van de schoonmoeder van Consument door de verzekering werden gedekt. Ook de verklaring bij leven van de heer [X] kan niet tot een toewijzing van de vordering leiden. Uitgangspunt is immers de verzekerings-overeenkomst die tussen partijen Uitvaartverzorgster en de heer [X] is gesloten.

4.4 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Uitvaartverzekeraar gehouden kan worden de crematiekosten voor zijn rekening te nemen. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## 5. **Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze beslissing is genomen in een vereenvoudigde procedure als bedoeld in artikel 36 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*