



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies
op basis van artikel 13 van het klachtenreglement van de
Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

‘Verzekerde waarde’

Betreft: **2019-095A**

Klacht van mevrouw Y, wonende aan de S-sstraat te X (klaagster) over W te Z (de uitvaartondernemer/postverzekeraar, verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail van 3 juli 2019 diende klagster de klacht in bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 12 juli tekende klagster het formulier, waarbij zij verklaarde het oordeel van de ombudsman als bindend advies te accepteren.
- Met een e-mail van 21 augustus 2019 reageerde de uitvaartondernemer/verzekeraar met zijn verweer.
- Klagster reageerde daarop met een nadere toelichting per e-mail van 28 augustus.
- De uitvaartondernemer/verzekeraar liet op 2 september 2019 weten geen nader verweer meer te voeren.
- Op 18 oktober antwoordde de uitvaartondernemer/verzekeraar op vragen van de ombudsman over de registraties van de telefonische gesprekken met klagster en uitvaartbedrijf U.
- Op 27 november ontvangt de ombudsman bericht van uitvaartbedrijf U, dat het niet is gelukt om informatie te achterhalen dat hij op of omstreeks 14 maart 2019 met de uitvaartondernemer/verzekeraar telefonisch contact had.

Onderwerp van het geschil:

Klaagsters vader overleed in 2019. Voorafgaand aan het overlijden in 2018, nam zij contact op met de uitvaartondernemer/verzekeraar over de hoogte van de polis. De uitvaartondernemer/verzekeraar gaf het verzekerde bedrag door en repte met geen woord over de consequentie van de keuze om een ander uitvaartbedrijf te kiezen. Later bleek dat klagster maar een deel van het verzekerde bedrag uitgekeerd kreeg, omdat haar vader een naturaverzekering had. Naar aanleiding van klagsters klacht kreeg zij € 1.400,- gecompenseerd. Klagster is daarmee niet tevreden, omdat haar schade € 2.800,- bedraagt. De uitvaartondernemer/verzekeraar stelt dat zij het restant van haar schade op uitvaartbedrijf U moet verhalen.

Bevoegdheid ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen opdrachtgever en ondernemer over de uitvaartverzorging in de meest ruime zin. De ombudsman kan dit doen door middel van een bindend advies, dan wel door bemiddeling (artikel 4.1 van het Klachtenreglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen). De ombudsman is bevoegd kennis te nemen van geschillen als deze gaan over een ondernemer die via zijn (branche-)organisatie is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

Verweerder is aangesloten bij de BGNU, die in artikel 1 lid e. van het klachtenreglement is aangemerkt als organisatie waarover klachten over aangesloten leden kunnen worden ingediend bij de

ombudsman. Ook is verweerder in de gelegenheid gesteld de klacht te behandelen. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

Verklaring van klaagster

Samengevat en relevant voor de klacht laat klaagster het volgende weten.

Klaagsters vader overleed op 13 maart 2019. Al in 2018 nam zij contact op met de uitvaartondernemer/verzekeraar over de uitvaartverzekering, omdat zij wilde weten hoe haar vader verzekerd was na zijn overlijden. Klaagster hoorde dat haar vader een basisverzekering van € 5.750,- had en een geldverzekering van € 5.526,-, dus in totaal € 11.276,-. Tijdens dit gesprek – zo geeft klaagster aan – is niet aangegeven dat de diensten door de uitvaartondernemer/verzekeraar moesten worden verricht, omdat er anders bijna € 3.000,- minder uitbetaald zou worden.

Toen klaagsters vader overleed nam klaagster uitvaartbedrijf U in de arm en liet deze de polis zien. U nam telefonisch contact op met de uitvaartondernemer/verzekeraar. Ook aan uitvaartbedrijf U is niet verteld dat er sprake was van een dienstenpakket en dat klaagster slechts een vergoeding van € 2.816,- zou krijgen als bedrijf U de uitvaart zou verzorgen.

De kosten van de uitvaart bedroegen € 6.424,60, zodat klaagster verwachtte dat er € 4.957,- overbleef voor de urn en grafrechten. En nu bleef er maar € 2.022,40 over. Met dat bedrag kan zij de laatste wensen van haar vader niet uitvoeren.

Klaagster diende een klacht in bij de uitvaartondernemer/verzekeraar, die excuses maakte en uit coulance de helft van het verschil, namelijk € 1.400,- aanbood. De uitvaartondernemer/verzekeraar gaf aan dat uitvaartbedrijf U had moeten weten hoe het werkt als de overledene verzekerd is voor een dienstenpakket. En dat klaagster bij bedrijf U dan maar de andere helft moet claimen. De uitvaartondernemer/verzekeraar zegt niet juist te hebben gehandeld, maar herstelt de fout maar voor de helft. Overigens vindt klaagster dat uitvaartbedrijf U haar voorlichting had moeten geven over de financiële gevolgen van de keuze om niet voor het dienstenpakket van verweerder te kiezen. Als klaagster had geweten wat de gevolgen zouden zijn van haar keuze voor bedrijf U, dan had ze voor het dienstenpakket gekozen.

In een later stadium geeft klaagster aan dat zij na het overlijden van haar vader niet zelf telefoneerde met de uitvaartondernemer/verzekeraar, maar dat zij dat overliet aan uitvaartbedrijf U.

Verklaring van verweerder

Uitvaartbedrijf U meldde het overlijden van klaagsters vader op 25 maart 2019. Er was – naast een geldverzekering - sprake van een dienstenverzekering. Wanneer de uitvaart niet door de uitvaartondernemer/verzekeraar zelf wordt geregeld, betaalt deze slechts een beperkte vergoeding uit. De bedragen van de geldverzekering blijven gelijk.

Op 13 maart 2018 nam klaagster al telefonisch contact op. Daarbij werd de marktwaaarde van de dienstenverzekering genoemd (€ 5.750,-), maar werd niet gesproken over de vergoeding, die zou worden betaald als een ander uitvaartbedrijf ingeschakeld zou worden.

Omdat de uitvaartondernemer/verzekeraar betreurt dat hij in 2018 onvolledige informatie gaf bood hij – naast excuses - aan uit coulance een bedrag van € 1.400,- te vergoeden. Dat is de helft van het verschil tussen het in 2018 genoemde bedrag en de in 2019 uitbetaalde vergoeding. De uitvaartondernemer/verzekeraar vindt dat uitvaartbedrijf U aan klaagster tijdens het regelgesprek voorlichting had moeten geven over de financiële gevolgen van de keuze voor bedrijf U. Deze is tekortgekomen in zijn informatieverstrekking.

Op basis van vragen van de ombudsman laat de uitvaartondernemer/verzekeraar weten dat hij het telefoniesysteem liet onderzoeken. Daarin vindt hij geen enkel telefonisch contact met klaagster op 13 of 14 maart 2019. De gesprekken zouden ook gelogd moeten zijn op de klantkaart en dat is niet het geval. Er is een gesprek terug te vinden met klaagster een jaar voor het overlijden van haar vader. Zij belt dan met de klantenservice met de vraag waar haar vader voor verzekerd is. Omdat haar vader niet in de buurt is mag de uitvaartondernemer/verzekeraar geen specifieke informatie verstrekken. Hij geeft aan dat alle verzekerde voorzieningen op de polis vermeld staan. Klaagster bevestigt dat ze deze heeft gezien. Ook geeft klaagster het extra kapitaalbedrag door. Als de verzekerde zelf belt kan meer informatie worden gegeven, zo geeft de uitvaartondernemer/verzekeraar aan. Dit is niet

gebeurd. Uitvaartbedrijf U heeft het overlijden pas op 25 maart gemeld en ook hiervan is geen eerder belmoment terug te vinden.

Overwegingen van de ombudsman

1. Klaagster wist dat er een polis was en had de polis klaarliggen toen uitvaartbedrijf U voor het aannamesprek kwam. Op de polis staat exact aangegeven waar de polishouder recht op heeft.
2. Van personen die deelnemen aan het maatschappelijk verkeer mag worden verwacht dat zij enige kennis vergaren over kwesties, die hen aangaan.
3. Klaagster deed dit ook door een jaar voordat haar vader overleed met de uitvaartondernemer/verzekeraar te bellen. Of klaagster in dat gesprek meldde dat zij uitvaartbedrijf U de uitvaart wilde laten verzorgen is niet duidelijk. Duidelijk is wel dat de uitvaartondernemer/verzekeraar niet uit eigen beweging doorgaf dat de bedragen alleen golden als hij de uitvaart zou verzorgen. Na het overlijden van klaagsters vader nam zij zelf geen contact op met de uitvaartondernemer/verzekeraar; zij liet dat over aan uitvaartbedrijf U.
4. De uitvaartondernemer/verzekeraar geeft aan dat hij in zijn registratiesysteem geen telefoontje van uitvaartbedrijf U terug kan vinden op of omstreeks 14 maart 2019, dat wil zeggen rond het overlijden van klaagsters vader.
5. Op de vraag van de ombudsman om het bewijs te leveren dat het bewuste telefoontje plaatsvond, geeft bedrijf U aan dat hij deze informatie niet kon achterhalen.
6. Van uitvaartbedrijven mag worden verwacht dat zij enige kennis hebben van de markt, waarin zij hun bedrijf uitoefenen. Daar hoort bij dat zij weten wat een verzekerd dienstenpakket is en wat de gevolgen zijn voor de consument als deze een dienstenpakket niet afneemt van de uitvaartverzekeraar, maar een ander bedrijf inschakelt voor de uitvaart.
7. De BGNU – waarvan zowel de uitvaartondernemer/verzekeraar als bedrijf U lid zijn – maakte in 2012 afspraken met de Bond van Verzekeraars over de voorlichtingsplicht van uitvaartondernemers: uitvaartverzorgers dienen een consument te informeren over de gevolgen van de keuze voor een ander uitvaartbedrijf dan de uitvaartondernemer die ze via het verzekerde dienstenpakket toegewezen krijgen.
8. Deze informatieplicht ligt daarmee zowel op de uitvaartondernemer/verzekeraar als op uitvaartbedrijf U. Zij kunnen zich niet achter elkaar verschuilen.
9. Het komt de ombudsman voor dat uitvaartondernemers/verzekeraars hun klanten op een andere wijze zouden moeten informeren, als zij vragen krijgen over verzekerde dienstenpakketten: op het moment dat er sprake is van een dienstenpakket moet niet de *waarde* van dat dienstenpakket worden vermeld, maar moet worden aangegeven *welke diensten* onder het pakket vallen. Dat voorkomt dat klanten zich blind staren op de waarde van het pakket en het zorgt ervoor dat zij duidelijk in beeld hebben waarvoor zij zijn verzekerd.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Klaagster informeerde zich in 2018 – dus ruim voor het overlijden van haar vader - over diens uitvaartpolis. Het is niet duidelijk of zij daarbij aangaf dat zij een ander bedrijf de uitvaart zou laten verzorgen. Het melden van het overlijden van haar vader aan de uitvaartondernemer/verzekeraar liet klaagster aan bedrijf U over.
2. Of uitvaartbedrijf U op of omstreeks het overlijden van klaagsters vader contact opnam met de uitvaartondernemer/verzekeraar over de uitkering van de polis, kan niet met zekerheid worden vastgesteld.
3. Het is dus maar de vraag of de uitvaartondernemer/verzekeraar tekort schoot in zijn informatieplicht: als noch klaagster, noch uitvaartbedrijf U aan de uitvaartondernemer/verzekeraar de informatie gaf dat een ander uitvaartbedrijf de uitvaart zou verzorgen, kan de uitvaartondernemer/verzekeraar niet worden verweten dat hij hen niet informeerde over de gevolgen van deze keuze.
4. Dat neemt niet weg dat de uitvaartondernemer/verzekeraar duidelijker had kunnen en moeten zijn in zijn informatieverstrekking: door informatie te geven over de waarde van het

dienstenpakket en niet over de diensten waar klaagster/haar vader recht op had, sloot zijn informatie niet aan op klaagsters informatiebehoefte.

5. Uit informatie van uitvaartbedrijf U maakt de ombudsman op dat er met klaagster en haar vader al voor het overlijden contact was over de uitvaart. Vaststaat dat bedrijf U klaagster en haar vader niet informeerde over de gevolgen voor de polisuitkering, als zij kozen om hem de uitvaart te laten verzorgen.
6. Van een uitvaartbedrijf mag worden verwacht dat deze enige kennis heeft van de keten waarin hij zijn werkzaamheden uitoefent. Zijn professionaliteit eist van hem dat hij weet wat een dienstenpakket inhoudt en wat de gevolgen voor de consument zijn, als deze het dienstenpakket niet afneemt van de verzekeraar.
7. Deze informatie dient een uitvaartbedrijf paraat te hebben om consumenten tijdig en correct voor te lichten over de gevolgen van hun keuze. Vanuit die professionaliteit had bedrijf U – als het telefoontje op 14 maart 2019 naar de uitvaartondernemer/verzekeraar plaatsvond – ook zijn verantwoordelijkheid moeten nemen en de uitvaartondernemer/verzekeraar moeten wijzen op het dienstenpakket. Hij had moeten vragen wat de concrete gevolgen waren van de keuze van klaagster/haar vader voor de uitkering. Op zijn minst had hij daarover een kritische vraag moeten stellen.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat niet onomstotelijk vaststaat dat de uitvaartondernemer/verzekeraar klaagster en uitvaartbedrijf U verkeerde informatie gaf: niet duidelijk is of klaagster in 2018 doorgaf dat zij een ander uitvaartbedrijf op het oog had. Verder is er geen bewijs dat uitvaartbedrijf U rond het overlijden van klaagsters vader met de uitvaartondernemer/verzekeraar belde om het overlijden door te geven en de gegevens over de uitkering op te vragen. Dat neemt niet weg dat de uitvaartondernemer/verzekeraar duidelijker had kunnen en moeten zijn in zijn informatie naar klaagster: hij had moeten aangeven voor welke *diensten* klaagsters vader was verzekerd en niet wat de *waarde* was van het verzekerde pakket. Daarmee zette hij klaagster op het verkeerde been. Dat hij een vergoeding gaf voor de financiële schade, die klaagster lijdt is dan ook niet meer dan correct. Hetzelfde geldt voor de hoogte van de vergoeding. Deze is redelijk en billijk in relatie tot de gebrekkige informatievoorziening en het verwijt dat klaagster en uitvaartbedrijf U valt te maken over hun aandeel in de kwestie. Niet kan worden geoordeeld dat de uitvaartondernemer/verzekeraar verantwoordelijk is voor *alle* schade, die klaagster lijdt. De klacht is daarmee ongegrond: de uitvaartondernemer/verzekeraar compenseerde zijn aandeel in de gebrekkige informatievoorziening. Klaagster en uitvaartbedrijf U zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het andere deel.

Ten overvloede

Het komt vaker voor dat verzekeringen een bron van onduidelijkheid en conflict zijn tussen een uitvaartondernemer/(verzekeraar) en een consument. Naar de mening van de ombudsman ligt dit deels aan de informatieverstrekking van de verzekeraar: deze dient aan een consument, die zich telefonisch laat informeren, niet te vertellen wat de *waarde* van het verzekerde pakket is, maar voor welke *diensten* men verzekerd is. Het verdient daarom aanbeveling dat uitvaartverzekeraars hun klanten duidelijker informeren over de inhoud van het verzekerde pakket.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 8 december 2019. Zowel klager als verweerder zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens