

Protocol transparantie voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars

Mei 2012



VERBOND VAN VERZEKERAARS

BGNU

Protocol omtrent voorlichting bij een natura-uitvaartverzekering indien nabestaanden kiezen voor een niet aan de verzekeraar gelieerde uitvaartondernemer. Het protocol treedt met ingang van 1 juli 2012 in werking en is bindend voor uitvaartondernemers lid van de Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen (BGNU) en natura-uitvaartverzekeraars lid van het Verbond van Verzekeraars.

1 Preambule

In de Nederlandse uitvaartmarkt werken uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars op een goede en concurrerende manier naast, en waar nodig met elkaar. Er is echter één probleem dat door de tijd heen vrij hardnekkig is gebleken, namelijk hoe te handelen en informatie uit te wisselen als nabestaanden geen gebruik maken van de aan de naturaverzekeraar gelieerde uitvaartondernemer, en zelf een uitvaartondernemer kiezen.

Bij natura-uitvaartverzekeringen wordt een verzekeringsovereenkomst gesloten waarbij wordt bepaald, dat een aantal concreet omschreven diensten in natura geleverd wordt. Het gaat dan meestal om een basispakket waarin de verzorging, de kist, de opbaring, het rouwvervoer e.d. zijn geregeld. Die diensten worden dan geleverd, ongeacht de kosten. Voor de natura-uitvaartverzekeraar geldt dat hij onder andere een kostenrisico loopt waartegen hij zich probeert in te dekken door van te voren zo goedkoop mogelijk in te kopen. Die inkoopvoordelen loopt de natura-uitvaartverzekeraar mis als nabestaanden kiezen voor een uitvaartondernemer die geen contract heeft gesloten met de natura-uitvaartverzekeraar. Dat betekent dat de natura-uitvaartverzekeraar in een dergelijk geval, conform de polisvoorwaarden, een bedrag kan uitkeren dat qua hoogte gericht is op hetgeen hij kwijt zou zijn geweest als hij de uitvaart zelf had kunnen regelen, of met een gelieerde uitvaartondernemer. Dit principe wordt door het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, voorheen Ombudsman Verzekeringstwezen) volledig erkend.

Hoe goed uitvaartverzekeraars ook zouden communiceren met hun verzekerden, zij kunnen niet overzien wie onder de nabestaanden gebruik zal maken van de verzekering. Bij circa tien procent van de uitvaartverzekeringen op natura-basis besluiten nabestaanden zelf een uitvaartondernemer te kiezen. In de meeste gevallen gaat dat goed, maar er ontstaan problemen op het moment dat nabestaanden niet goed voorgelicht worden en veel minder vergoed krijgen dan waar zij op gerekend hadden. Het aantal gevallen waarbij dit gebeurt is beperkt, maar leidt wel elke keer tot commotie bij betrokkenen en tot afbreuk van de goede naam en faam van de uitvaartbranche.

Voorop staat dat wanneer de keuze wordt gemaakt voor een niet aan een natura-uitvaartverzekeraar gelieerde uitvaartondernemer, alle betrokken partijen belang hebben bij een goede voorlichting. Met een goede voorlichting zal de uitvaart doorgaans gewoon door de niet gelieerde uitvaartondernemer uitgevoerd worden maar dan wel zodanig, dat snel duidelijkheid verschaft wordt over eventuele financiële consequenties en er achteraf geen meningsverschillen kunnen ontstaan.

Er zijn meerdere redenen voor de BGNU en het Verbond van Verzekeraars om tot dit protocol over te gaan:

- de kernwaarden van BGNU, met name: keuzevrijheid, betrouwbaarheid en transparantie;
- de kernwaarden van de verzekeringsbedrijfstak: zekerheid bieden, mogelijk maken en maatschappelijke betrokkenheid;

- het voorkomen van klachten;
- de uitspraak van de Ombudsman Uitvaartwezen (uitspraak van 19 februari 2009 over klacht 2008-60) over de voorlichtingsplicht van uitvaartondernemers bij naturapolis;
- de behoefte binnen BGNU om de voorlichtingseis in het aannameprotocol van het Keurmerk Uitvaartzorg nader uit te werken.

2 Keurmerk Uitvaartzorg

Met het Keurmerk Uitvaartzorg wordt gestreefd naar een zo transparant mogelijke dienstverlening. Daarbij hoort dat zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na het aannemingsgesprek door de uitvaartondernemer, inzage wordt verstrekt over de te maken kosten. Ook spreekt het Keurmerk over het vastleggen – voor zover bekend – van de financiële consequenties van een binding van de opdrachtgever met een uitvaartverzekeraar of een uitvaartvereniging.

Hoe de uitvaartondernemer met zijn voorlichtingstaak in het geval van een natura-uitvaartpolis dient om te gaan en hoe de natura-uitvaartverzekeraars daar de uitvaartondernemers bij dienen te ondersteunen, is de essentie van dit protocol.

3 Voorlichtingsplicht uitvaartverzorgers

Algemeen

Formeel zijn uitvaartverzorgers geen partij bij een uitvaartverzekering. De rechten bij een dergelijke overeenkomst liggen bij nabestaanden en de verplichtingen bij de verzekeraar. Daarom kan een uitvaartverzorger er ook voor kiezen om bij een natura-uitvaartverzekering de klant door te verwijzen naar de verzekeraar. Maar dat is geen consumentvriendelijke oplossing. De uitvaartondernemer heeft een voorlichtingsplicht, omdat hij van de branche geacht wordt meer te weten dan de consument. Het verdient aanbeveling om tijdig vast te stellen of er sprake is van een naturaverzekering en in hoeverre de vrije keuze voor de verzorging van de uitvaart financiële consequenties heeft.

De uitvaartondernemer hoeft geen enkele polis in detail te kennen, maar dient wel bij te dragen aan de voorlichting over de financiële consequenties als nabestaanden kiezen voor een niet aan de verzekeraar gelieerde onderneming. Indien de uitvaartondernemer ervoor kiest om het “naturagedeelte” van de uitvaart te regelen binnen de door de natura-uitvaartverzekeraar beschikbaar gestelde vergoeding, is er voor de consument vanzelfsprekend geen financieel nadeel.

Inventarisatie verzekeringen

De uitvaartondernemer dient bij het opstellen van de begroting een inventarisatie te maken van de beschikbare uitvaartverzekeringen. Als nabestaanden aangeven dat er sprake is van een naturapolis, dan dient de uitvaartondernemer het volgende te doen:

- opvragen van het bedrag dat de natura-uitvaartverzekeraar in een dergelijk geval uitkeert, ervan uitgaande dat deze informatie in alle redelijkheid eenvoudig en inzichtelijk beschikbaar is;
- opvragen bij de natura-uitvaartverzekeraar of de verzekering nog van kracht is en of er nog aanvullende dekkingen van toepassing zijn (voor niet bij het Keurmerk aangesloten uitvaartondernemingen kan dit alleen via de opdrachtgever);
- het geven van een duidelijk beeld van het financiële effect door het opstellen van een begroting.

Naturapolis duikt op na ondertekening begroting

In het uitzonderlijke geval dat pas na het regelen van de uitvaart een natura-uitvaartverzekering beschikbaar blijkt te zijn, staat de uitvaartondernemer daar buiten. De uitvaartondernemer attendeert de consument erop dat deze zelf actie moet ondernemen.

4 Voorlichtingsplicht natura-uitvaartverzekeraars

Natura-uitvaartverzekeraars zijn gehouden om uitvaartondernemers op verzoek van nabestaanden zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen acht werkuren¹ na ontvangst van het verzoek (met op termijn een streven van 24 uur), in staat te stellen aan eerder genoemde verplichtingen te voldoen. Dat betekent dat uitvaartverzoekers per email geïnformeerd worden over de volgende vragen:

- Is de overledene daadwerkelijk verzekerd?
- Welke dekkingen zijn er: uitsluitend natura of ook eventuele aanvullende dekkingen hierop?
- Welk bedrag wordt uitgekeerd bij keuze nabestaanden voor een andere ondernemer?

Het verdient aanbeveling dat de uitvaartverzekeraar bij leven de verzekeringnemer reeds informeert over de voorwaarden van de verzekeraar bij het inschakelen van een andere uitvaartondernemer dan de aan de uitvaartverzekeraar gelieerde.

Uitkeringsafspraken

In overleg met de nabestaanden kan ervoor gekozen worden om de uitkering uit de naturapolis rechtstreeks aan de uitvaartondernemer over te laten maken. Daartoe dient de opdrachtgever een opdracht aan de uitvaartverzekeraar te verstrekken ("akte van cessie" genaamd) en moet er een nota van de uitvaartkosten verstuurd worden. In de bijlage van dit protocol treft u daarvoor een protocolvoorbeeld aan van deze akte van cessie, zodat er aan de zijde van de naturaverzekeraars en uitvaartverzoekers een standaardprocedure ontstaat.

De uitvaartverzekeraar is gehouden om na het verzoek tot uitkering de betaling binnen 10 werkdagen te verrichten of binnen die termijn met redenen omkleed aan te geven waarom nog niet tot betaling overgegaan kan worden. De opdrachtgever zal daarbij een kopie krijgen van de ontvangen nota en van de opdracht tot betaling aan de uitvaartondernemer. Voor zover de natura-uitvaartverzekeraar dit in de polisvoorwaarden heeft opgenomen, kan kapitaal dat na het voldoen van de factuur nog beschikbaar is worden overgemaakt aan de begunstigde.

Uitzonderings situatie

Een uitzonderingspositie met betrekking tot de voorlichtingsplicht geldt voor natura-uitvaartverzekeraars die:

1. een vrije keuze van uitvaartverzorger bieden zonder dat nabestaanden daarvan (nadelige) financiële consequenties ondervinden;
2. geen 'verkapitaliseerde waarde' van de natura-verzekering hanteren, en geen vast bedrag uitkeren aan de nabestaanden.

Natura-uitvaartverzekeraars die aan beide criteria voldoen zijn op basis van dit protocol slechts gehouden om de uitvaartondernemer binnen de genoemde termijn van uiterlijk acht werkuren na ontvangst van het verzoek (met op termijn een streven van 24 uur) te

¹ Met *werkuren* bedoelen we de uren 09.00 tot 17.00 uur op de werkdagen maandag tot en met vrijdag.

informerend over het daadwerkelijk verzekerd zijn van de klant, en de reikwijdte van de verzekeringsdekking.

5 Uitgangspunt communicatie betrokkenen

Zowel uitvaartondernemers als natura-uitvaartverzekeraars verplichten zich om gedurende het proces waarop dit protocol van toepassing is met alle betrokkenen te communiceren op een wijze die leidt tot transparantie, keuzevrijheid en vertrouwen voor de consument in de uitvaartsector als geheel.

Einde protocoltekst

Bijlage: protocol voorbeeld akte van cessie



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Bijlage: protocol voorbeeld akte van cessie

AKTE VAN CESSIE

De ondergetekenden:

1) _____, wonende te _____
hierna te noemen: cedent,

en

2) De uitvaartonderneming _____
gevestigd te _____,
deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door _____,
hierna te noemen: cessionaris,

IN AANMERKING NEMENDE DAT:

Cedent hiermede verklaart rechthebbende te zijn op de uitkering van de verzekering voor de kosten van het regelen en uitvoeren van de uitvaart van

die hiervoor verzekerd was bij verzekeraar

polisnummer: _____.

VERKLAREN HIERDOOR OVEREEN TE ZIJN GEKOMEN ALS VOLGT:

Cedent heeft diens vordering op eerder genoemde verzekeraar overgedragen aan de cessionaris en geeft deze verzekeraar opdracht hem toekomstige vordering, op grond van de bijgesloten nota van de uitvaartkosten, rechtstreeks aan de cessionaris uit te keren op diens rekeningnummer: _____ van de _____ bank te

Cedent blijft hoofdelijk aansprakelijk voor het verschuldigde bedrag, indien de verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitbetaling aan de cessionaris overgaat.

Aldus overeengekomen, opgemaakt en ondertekend, d.d.: _____
te _____.

Cedent

Cessionaris