

# Protocol 'transparantie' voor uitvaartondernemers en natura-uitvaartverzekeraars

2012 – Update 2022



VERBOND VAN VERZEKERAARS

BGNU

*Protocol omtrent voorlichting bij een natura-uitvaartverzekering indien nabestaanden kiezen voor een niet aan de verzekeraar gelieerde uitvaartondernemer.*

## 1.1 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 situatie die achteraf tot commotie kan leiden, 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 (diensten) 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 tevoren 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 Verzekeringswezen) 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. Soms 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 naturaverzekeraar 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 Branchevereniging Gecertificeerde Nederlandse Uitvaartondernemingen (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: omgaan met risico's, 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.

## 1.2 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.

## 1.3 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. 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 naturaverzekeraar 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, de uitvaartondernemer vraagt hier tijdens het regelgesprek naar, dan dient de uitvaartondernemer het volgende te doen:

- opvragen van de diensten en/of het bedrag dat de natura-uitvaartverzekeraar in een dergelijk geval uitkeert, zulks ervan uitgaande dat deze informatie in alle redelijkheid eenvoudig en inzichtelijk beschikbaar is;
- opvragen bij de naturaverzekeraar 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 voor de opdrachtgever, door het opstellen van een begroting met de kosten van de diensten die geleverd worden. Hiermee kan de opdrachtgever de financiële gevolgen beoordelen. De informatie die van de naturaverzekeraar is ontvangen dient binnen 24 uur nadat deze is ontvangen gedeeld te worden met de opdrachtgever, zodat deze nog een keuze kan maken welke uitvaartverzorger hij de uitvaart laat verzorgen.

### 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.



#### 1.4 Voorlichtingsplicht natura-uitvaartverzekeraars

Verzekeraars zijn gehouden om uitvaartondernemers op verzoek van nabestaanden zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van het verzoek, in staat te stellen aan eerder genoemde verplichtingen te voldoen. Zowel tijdens werkdagen als in het weekend. Dat betekent dat de verzekeraar per email bevestigt over de volgende vragen:

- Is de overledene daadwerkelijk verzekerd?
- Welke dekkingen zijn er: uitsluitend natura of ook eventuele aanvullende dekkingen hierop?
- Welke diensten en/of bedrag<sup>1</sup> 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.

#### 1.5 Uitkeringsafspraken

In overleg met de nabestaanden kan ervoor gekozen worden om de uitkering uit de naturapolis rechtstreeks door de uitvaartverzekeraar aan de niet aan de uitvaartverzekeraar gelieerde uitvaartondernemer over te laten maken. Daartoe dient de opdrachtgever een opdracht aan de uitvaartverzekeraar te verstrekken ("akte van cessie" genaamd). Om de uitbetaling aan de uitvaartondernemer te kunnen verrichten heeft de uitvaartverzekeraar de volgende documenten nodig: een akte van overlijden, getekende akte van cessie door de begunstigde(n) van de verzekering, nota van gemaakte uitvaartkosten, NAW gegevens van de opdrachtgever en eventueel een verzekeringspolis. In bijlage 1 van dit protocol treft u een voorbeeld aan van deze akte van cessie.

De uitvaartverzekeraar is gehouden om na het verzoek tot uitkering en na ontvangst van alle hierboven benoemde documenten 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 er na het voldoen van de factuur nog extra kapitaal beschikbaar is, zal dat conform de polisvoorwaarden worden afgewikkeld.

#### Transparantie over het basistarief

Om de betaling binnen 10 werkdagen te kunnen verrichten is het noodzakelijk dat de nota van gemaakte kosten duidelijk en transparant is en geen vragen oproept bij de betreffende uitvaartverzekeraar. Onvoldoende transparantie geeft het risico op vertraging in het proces. Dit geldt met name voor de (hoogte van de) post 'basistarief' op de ingediende nota. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen is het daarom van belang dat het basistarief (aannametarief) op de nota van gemaakte kosten alleen een vast bedrag is dat alle werkzaamheden en gemaakte kosten omvat die een uitvaartverzorging verricht voor de consument met betrekking tot het voorbereiden en organiseren van de uitvaart samen met de nabestaanden. Daarnaast omvat het basistarief de gemaakte kosten voor het begeleiden van het afscheid door de uitvaartleider.

Extra gewenste of benodigde producten en diensten die facultatief gevraagd worden door de consument worden afzonderlijk in rekening gebracht en afzonderlijk op de nota van gemaakte

---

<sup>1</sup> In het weekend kunnen uitvaartverzekeraars niet altijd het bedrag noemen dat er wordt uitgekeerd. In die situatie geldt dat het bedrag dan uiterlijk binnen acht werkuren zal worden verstrekt.

kosten opgenomen. Hiertoe hanteert de uitvaartverzorger een algemene prijslijst die op verzoek van de consument overlegd kan worden (deze mag ook op de website beschikbaar zijn).

### **1.6 Reikwijdte van dit protocol**

Het onderhavige protocol geldt alleen voor natura-uitvaartverzekeringen en niet voor kapitaalverzekeringen die nabestaanden willen gebruiken voor de bekostiging van de uitvaart. In bijlage 2 treft u een beslisboom aan die extra inzicht biedt aan uitvaartondernemers zodat ze weten of er sprake is van een natura-uitvaartverzekering (diensten of sommen) of een kapitaalverzekering en wat dit voor gevolg heeft voor de benodigde documenten en de uitkeringstermijnen.

### **1.7 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. De BGNU en het Verbond van Verzekeraars zullen uiterlijk in 2023 een gezamenlijk onderzoek starten onder consumenten met een naturadienstenpakket hoe zij de geboden transparantie (op basis van het protocol) ervaren en wat in hun ogen eventuele verbeterpunten zijn. De uitkomsten van dit onderzoek zullen vervolgens gebruikt worden om het protocol waar nodig aan te scherpen.

Einde protocoltekst

drs. H.J. Herbert  
Directeur Verbond van Verzekeraars

D. Meiboom CFP®  
Voorzitter BGNU

*Bijlagen: protocol voorbeeld akte van cessie  
beslisboom*



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