



# Beslisboom om extra inzicht te bieden aan uitvaartondernemers

## *Inleiding*

Met een uitvaartverzekering zijn de kosten voor een crematie of begrafenis (deels) gedekt. Hiermee kunnen de nabestaanden de gewenste uitvaart regelen. Bij overlijden kunnen de nabestaanden (lees: de opdrachtgever) de uitvaartondernemer machtigen om de kosten van de uitvaart direct te declareren bij de uitvaartverzekeraar. Bij een natura-uitvaartverzekering (diensten en/of sommen) wordt hier vaak voor gekozen. Voor natura-uitvaartverzekeringen gelden de uitkeringsafspraken zoals opgenomen in dit protocol. Een andere optie is dat de uitvaartondernemer direct door de nabestaanden wordt betaald en dat de nabestaanden separaat (zelf) de uitbetaling door de verzekeraar regelen.

## *Kapitaalverzekeringen*

Naast natura-uitvaartverzekeringen zijn er ook andere type verzekeringen, kapitaalverzekeringen, die de nabestaanden mogelijk willen gebruiken voor de financiering van de uitvaart. Kapitaalverzekeringen keren in principe alleen uit aan de begunstigde, tenzij alle begunstigde akkoord gaan met uitbetaling aan de uitvaartondernemer. Het protocol is niet van toepassing op kapitaalverzekeringen en dat betekent dat de uitkering, de termijnen en de benodigde documenten anders kunnen zijn dan in het protocol opgenomen. De uitbetaling via de verzekeraar kan dan langer op zich laten wachten of soms wordt zelfs niet of niet volledig uitgekeerd. Dit levert een mogelijk 'betalingsrisico' op voor de uitvaartondernemer als de opdrachtgever de uitvaartondernemer gemachtigd heeft de kosten direct te innen bij de uitvaartverzekeraar.

## *Beslisboom*

Met deze beslisboom willen we uitvaartondernemers extra inzicht bieden 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. En welke keuze er dan vervolgens ook gemaakt wordt met betrekking tot de wijze van uitbetaling, het ontzorgen van de klant is immers een groot goed, het overzicht helpt ook om deze keuze toe te lichten aan de nabestaanden en de nabestaanden een beeld te geven van de termijn waarop de uitbetaling door de verzekeraar waarschijnlijk zal plaatsvinden.

Onderstaande beslisboom gaat uit van uitbetaling aan de uitvaartondernemer, op het rekeningnummer van de uitvaartondernemer.



START

Vraag tijdens het regelgesprek of er een uitvaartverzekering is en controleer op de verzekeringspolis of er sprake is van een:

- 1. Natura-uitvaartverzekering**  
(pakket aan diensten)
- 2. Natura-sommenverzekering**  
(Uitkering van geld op basis van declaraties, het bedrag moet aan een uitvaart worden besteed)

- 3. Kapitaalverzekeringen**  
(Uitbetaling van een vrij te besteden geldbedrag aan begunstigden)

Ook is het advies om **tijdens of direct na het regelgesprek** contact op te nemen met de verzekeraar voor verdere afstemming en om de dekking te controleren aangezien er sprake kan zijn van een bijzondere situatie (bijvoorbeeld een korte looptijd).

## 1. Natura uitvaartverzekering (diensten)

Indien u een niet aan de verzekeraar gelieerde uitvaartondernemer bent, kan dit financiële consequenties voor de nabestaanden meebrengen. Breng deze in kaart (contact met de verzekeraar) en deel deze **binnen 24 uur nadat u de informatie van de verzekeraar heeft ontvangen** met de nabestaanden.

## 2. Natura sommenverzekering

Breng in kaart welk bedrag de verzekeraar maximaal uitkeert, maak het onderdeel van de op te stellen kostenbegroting en bespreek deze met de nabestaanden.

## 3. Kapitaalverzekeringen

De begunstigde(n) mag/mogen bij een kapitaalverzekering zelf kiezen waar het verzekerd bedrag aan wordt besteed. Controleer op de verzekeringspolis wie de begunstigde(n) is/zijn. Bij onduidelijkheid over de begunstiging is het raadzaam om contact op te nemen met de verzekeraar.

**Let op!** Als de kapitaalverzekering gekoppeld is aan een hypotheek (dit staat op één van de bladen van de verzekeringspolis), neem dan contact op met de verzekeraar.

## Nabestaanden gaan akkoord

Indien de nabestaanden akkoord gaan, kan de uitvaart worden verzorgd door de uitvaartondernemer.

Uitbetaling door de verzekeraar op het rekeningnummer van de uitvaartondernemer binnen **10 werkdagen** nadat alle benodigde documenten zijn ingediend.

## Opdrachtgever is WEL enige begunstigde

Breng in kaart welk bedrag de uitvaartverzekeraar maximaal uitkeert, maak het onderdeel van de op te stellen kostenbegroting en bespreek deze met de nabestaanden.

## Opdrachtgever is NIET enige begunstigde

Of er is geen begunstigde vastgelegd, of er is onduidelijkheid over de begunstiging.

**Lees onderstaande toelichting**

1

3

## Begunstigden gaan akkoord

Uitbetaling door de verzekeraar op het rekeningnummer van de uitvaartondernemer moet in principe geen problemen opleveren als alle benodigde documenten zijn ingediend.

**Let op!** De afgesproken uitbetalingstermijn uit het protocol geldt alleen voor de Natura-uitvaartverzekering (diensten) en de sommenverzekering, en **niet** voor kapitaalverzekeringen.

2

**1****Benodigde documenten Natura \***

1. Akte van overlijden
2. Getekende akte van cessie
3. Nota van gemaakte uitvaartkosten
4. NAW gegevens opdrachtgever (staan mogelijk al in de akte van cessie \*\*)
5. Eventueel een polis

**2****Benodigde documenten kapitaalverzekeringen \***

1. Akte van overlijden
2. Getekende akte van cessie door begunstigde(n) genoemd in de verklaring van erfrecht
3. Nota van gemaakte uitvaartkosten
4. NAW gegevens (alle) begunstigde(n)
5. Kopie identiteitsbewijs begunstigde(n) of kopie bankpas
6. Verklaring van erfrecht
7. Eventueel een polis

**3****Opdrachtgever NIET enige begunstigde / er is geen begunstigde vastgelegd / er is onduidelijkheid**

Voor de verzekeraars is het een onwenselijke situatie als het volledige verzekerde bedrag wordt uitgekeerd aan de uitvaartondernemer (in opdracht van één begunstigde) en dat er op een later moment een andere begunstigde(n) (/erfgenaam) zich meldt en 'zijn of haar' deel van het verzekerd bedrag opeist. Om dit te voorkomen zal de verzekeraar pas tot uitbetaling overgaan als alle begunstigden (/erfgenamen) in hebben gestemd met de uitbetaling aan de uitvaartondernemer. Hierdoor kan de uitbetaling aan de uitvaartondernemer lang op zich laten wachten en/of niet volledig worden uitgekeerd. De termijn om tot uitbetaling te komen is afhankelijk van de complexiteit van de situatie. Gaat het bijvoorbeeld om een relatief gering bedrag (minder dan ongeveer 2.000 euro) dan zal de verzekeraar eerder tot uitbetaling overgaan in plaats van aanvullende documenten op te vragen zoals een verklaring van erfrecht.

Ook relevant is hoeveel begunstigden / nabestaanden er zijn. Het is goed als de uitvaartondernemer zich dit realiseert en de opdrachtgever / nabestaanden hierover informeert op het moment dat de afspraken tussen de uitvaartondernemer en de opdrachtgever / nabestaanden worden vastgelegd. De uitvaartondernemer zou kunnen overwegen om niet via de uitvaartverzekeraar zich te laten uitbetalen, maar direct door de opdrachtgever.

\* Welke documenten precies benodigd zijn is uiteindelijk afhankelijk van het beleid dat de individuele (uitvaart)verzekeraar voert. In de basis gaat het om de documenten die opgesomd zijn in de beslisboom.

\*\* In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ontvangen de verzekeraars bij natura-uitvaartverzekeringen (diensten en/of sommen) liever niet ongevraagd kopieën van identiteitsbewijzen en bankpassen.