

Misleiding verzekeraar- uitvaartverzorging

19 januari 2017

Vraag nummer: 49140

Geachte Hr. van der Putten:

Mijn naam is Edwin Kist, ik ben uitvaartondernemer in het oosten van het land (Enschede) en heb de volgende vraag aan u. In Enschede zit een landelijke grote uitvaartverzekeraar, Ardanta, Onderlinge Hulp, Accent, en een uitvaartverzekeraar Florentis met Twente verzekering en Barbera. Deze verzekeraars hebben 'prijzafspraken' met Vredenhof. Als de consument belt naar het nummer op de polis (bellen bij overlijden) met een melding van overlijden wordt men tijdens kantooruren doorverbonden met Vredenhof Uitvaartverzorging en buiten kantooruren krijgt men rechtstreeks Vredenhof aan de lijn. Als men aangeeft gebruik te willen maken van een andere uitvaartondernemer wordt hen te kennen gegeven dat dit niet mogelijk is bij deze verzekering of dat men veel duurder uit is terwijl dit in de praktijk niet het geval blijkt te zijn. Is het wettelijk toegestaan dat verzekeraars afspraken maken en rechtstreeks in verbinding staan met uitvaartorganisaties waardoor deze uitvaartorganisaties hun marktpositie versterken en zichzelf verrijken? Op deze wijze oefent Vredenhof een machtspositie uit op consumenten die door hun emoties makkelijk te beïnvloeden zijn.

Zij worden niet eerlijk voorgelicht en hen wordt daarmee de keuzevrijheid ontnomen.

Graag uw reactie op bovenstaande, mocht u vragen hebben dan ben ik bereid om dit mondeling verder toe te lichten.

Met vriendelijke groet
Edwin Kist tel. 06-22559905

Antwoord:

Geachte heer,

Ik kan dit niet beoordelen.

Verzekeringen en mededingingsrecht, waar het hier om gaat, zijn niet mijn vakgebied. Ik weet alleen iets van de regels voor begraven en cremieren.

De vraag is ook wat u er als uitvaartondernemer er mee kunt of moet. Dat is nog iets anders dan wat nabestaanden van verzekerden er mee kunnen of moeten.

Ik probeer toch eens even hardop te denken. Ik denk dat een verzekerde, althans diens nabestaande die een uitvaart wil regelen, een klacht in kan dienen bij het Kifid als hem verteld wordt dat hij niet van de diensten van een andere uitvaartverzorger gebruik kan maken, terwijl dat wel het geval was. Dat een andere keuze financiële gevolgen kan hebben, behoort hem dan ook verteld te worden. Maar in elk geval ook dat hij keuzevrijheid heeft.

Zie: Mag je een andere uitvaartondernemer kiezen dan bij wie je verzekerd bent?

Er is een fout opgetreden.

[Bekijk deze video op www.youtube.com](#) of schakel JavaScript in als dit is uitgeschakeld in je browser.

Of voor nabestaanden ook een klacht bij de Ombudsman Uitvaartwezen mogelijk is wegens onjuiste informatie over de opties voor een uitvaart, kan ik niet beoordelen. Ik denk het niet, maar misschien is het wel zo.

In uw geval en het geval van andere uitvaartondernemingen weet ik niet of u bij het Kifid terecht kunt. U wordt niet direct zelf financieel benadeeld en u bent geen consument, wat denk ik de invalshoek van de Kifid is. U kunt natuurlijk zelf eens bij Kifid informeren: telefoon 070-333 8 999, op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur. www.Kifid.nl.

Als u of een andere ondernemer vermoedt dat een bedrijf de Mededingingswet overtreedt, kunt u een tip indienen bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM). De ACM controleert of bedrijven de concurrentie beperken. Bij overtreding van de Mededingingswet kan de ACM een boete of andere straf opleggen.

Met vriendelijke groet,

mr W.G.H.M. van der Putten

TIP

Laat nabestaanden niet onnodig zoeken naar oude polissen. Registreer of u een uitvaartverzekering hebt op uitvaartverzekeringsregister.nl

Ook verstandig om in te vullen als u GEEN verzekering hebt.

TIP

[Vergelijk snel en eenvoudig offertes van uitvaartondernemers](#) via de site Uitvaartoffertes.nl

TIP

Bezoek ook eens de video- adviesrubriek: Infotheek - reportages - kijkersvragen - juridische vragen en antwoorden ([klik hier](#)).

Er is een fout opgetreden.

[Bekijk deze video op www.youtube.com](#) of schakel JavaScript in als dit is uitgeschakeld in je browser.

Stel een vraag:

Op dit moment is het stellen van nieuwe vragen tijdelijk niet mogelijk.