

## 'Geef mensen keuzevrijheid'

### Rumor rond natura-verzekeringen

***Natura-uitvaartverzekeringen beperken de keuzevrijheid van de consument en zijn niet transparant genoeg. Dat is de teneur van kritische geluiden in de pers. De verzekeraars zijn 'onaangenaam verrast'.***

Er is de laatste tijd onrust ontstaan rond uitvaartverzekeringen, vooral naar aanleiding van een verkennend onderzoek naar deze sector door de Nederlandse Mededingingsautoriteit. Op dat onderzoek wordt verschillend gereageerd. Verzekeraars zeggen het onderzoek met vertrouwen tegemoet te zien, 'want wij hebben niets te verbergen'. Anderen zeggen dat het hoog tijd is om 'missstanden' nu eindelijk boven tafel te krijgen. Dat zijn veelal zelfstandige uitvaartondernemers, maar de trom wordt vooral en luid geroerd door *Erik Jan Verhulst* van Requiem, een organisatie waarbij verschillende kleinere uitvaartorganisaties zich hebben aangesloten. In niet mis te verstane woorden liet hij zich in de pers uit over uitvaartverzekeraars. 'Dela, Monuta en Yarden, organisaties met miljarden aan kapitaal, drijven klanten met verzekeringen in een fuik om ze vast te houden', zei hij bijvoorbeeld in Trouw.

Het rumor leek genoeg reden om verschillende betrokken partijen rond de tafel te vragen om in een goed gesprek de verschillende meningen uit te wisselen. De verzekeraars bleken echter niet geïnteresseerd. Dela gaf aan geen behoefte te hebben om met Verhulst aan dezelfde tafel te zitten. Ook Yarden zag geen noodzaak om deel te nemen ('ik zou niet weten wat er te communiceren valt'). Het Platform natura-uitvaartverzekeraars, waarin alle natura-maatschappijen verenigd zijn, liet weten niet aan een rondetafelgesprek mee te willen doen - op dit moment. In een toelichting liet Platform-voorzitter *Cors Hage* weten dat de verzekeraars eerst de gesprekken met de NMa willen afwachten en zich binnen het Verbond van Verzekeraars willen voorbereiden op hoe ze naar buiten komen. "Een rondetafelgesprek is daarom nu te vroeg. We zijn natuurlijk altijd bereid als uitvaartverzekeraars om helder aan te geven wat onze positie is en wat ons product is. We hebben totaal geen geheimen. We willen ons alleen goed voorbereiden op de wijze waarop we geconfronteerd worden met de negatieve publiciteit, die in onze ogen volkomen ten onrechte is."

#### Harde taal

De harde taal van Verhulst en het vermoeden dat Requiem de NMa op het spoor van de uitvaartverzekeraars heeft gezet, maakt hem een niet erg geliefde gesprekspartner. Cors Hage: "We zijn onaangenaam verrast door de uitermate suggestieve berichtgeving. Er

wordt rond ons als verzekeraars een negatieve nieuwssetting gecreëerd: dat uitvaartverzekeraars geen eerlijk spel spelen, alsof er misstanden zouden zijn, dat verzekeraars geen verstand hebben van uitvaartzorg. Terwijl dat gewoon niet waar is. Dat is echt onzin. Wij hebben daar niet zulke goede gevoelens bij. We vinden ook dat je zo niet met elkaar mag omgaan.”

Ook *Henry Keizer*, bestuursvoorzitter van ‘de Facultatieve Groep’, vindt de manier waarop Requiem zich in de pers manifesteert ‘op het randje’. “Het is een vrije markt, en daarin moet je je eigen dienstverlening op basis van argumenten en feiten aan de man brengen. Dat is eerlijke concurrentie. Je moet jezelf niet verkopen op basis van eventuele zwakheden van anderen.”

### Signalen uit de branche

Heeft Requiem inderdaad de NMa ingelicht? “De NMa zal ongetwijfeld signalen uit de branche hebben gekregen, maar dat is niet vanuit Requiem gebeurd”, zegt Erik Jan Verhulst. Maar met de aard van de klachten is hij het zeker wel eens. “Er zitten nogal wat weeffouten in het natura-product, zoals dat nu op de markt is. Het stamt uit een andere tijd, uit de periode van de coöperatieve verenigingen en de onderlinge waarborggedachte. Bepaalde productkenmerken, zoals de link tussen het uitvaartverzekerings- en het uitvaartverzorgingsdeel, zijn niet meer van deze tijd zijn. Die link zouden we moeten doorknippen.”

Verhulst pleit voor meer keuzevrijheid voor verzekerden, zowel wat betreft de verzorging van de uitvaart, als voor de mogelijkheid om tijdens de verzekeringsperiode over te stappen. Maar verzekerden hebben toch in principe de mogelijkheid een andere uitvaartverzorger te kiezen? “In principe wel ja, maar daar is dan ook alles mee gezegd. Verzekeraars doen er heel veel aan om iemand in huis te houden. Dat neem ik ze niet kwalijk, maar laat dat dan gebeuren op basis van de kwaliteit van hun dienstverlening en niet door strafkortingen te geven als ze kiezen voor een andere uitvaartondernemer. Dat is aan de orde van de dag. Als je voor een andere uitvaartverzorger kiest, wordt er veel minder uitgekeerd. En als het nu ging om redelijke bedragen, maar het gaat echt om heel veel geld.”

### Kleine lettertjes

In de verzekeringsvoorwaarden staat duidelijk omschreven waar mensen recht op hebben en wat er gebeurt als ze kiezen voor een andere uitvaartverzorger. Dat is echter niet genoeg, volgens Verhulst. “Ik vind niet dat je kunt verwachten dat mensen zich daarvan volledig op de hoogte stellen. Mensen letten nu eenmaal niet zo op de kleine

lettertjes. Er rust een informatieplicht op verzekeraars om mensen volledig te informeren. Ik heb niet het gevoel dat het voor verzekerden exact duidelijk is wat men kan verwachten.”

Requiem is niet de enige die bezwaar maakt tegen de naturaverzekeraars. De kleine branchevereniging Anoubis-Uitvaartnetwerk wees de NMa in een brief op ‘sturing van nabestaanden door de werkwijze van grote uitvaartverzekeraars’. Volgens *Peter Henssen*, woordvoerder van Anoubis-Uitvaartnetwerk, draait het vooral om de keuzevrijheid. “Wij vinden dat de uitvaartconsument een volledig vrije keuze moet hebben en niet in het duister moet tasten over hoeveel hij te besteden heeft. Afgaand op de advertenties ‘Uw uitvaart compleet verzekerd’ sluiten mensen een verzekering af, terwijl ze niet beseffen dat het een beperkt pakket is.”

Ook over de toonzetting van de contacten met verzekerden is Henssen niet echt te spreken. Als mensen een andere keuze willen maken, wordt dat erg negatief ontvangen. “Als nabestaande word je op een zeer specifieke manier te woord gestaan, waardoor je wel zeer assertief moet zijn, wil je dan nog volhouden. Verzekeraars komen op ons niet zo over dat ze verzekerden echt een vrije keuze willen geven. Het is een nogal sturende bejegening, dat is de grote steen des aanstoots.”

Het belangrijkste is dat de consument weloverwogen moet kunnen kiezen op basis van goede informatie. Daarom pleit Henssen voor een bijsluiter, die nu bij andere financiële producten verplicht is. In zo’n bijsluiter kunnen verzekerden precies lezen welke keuzevrijheid ze hebben en waar ze aanspraak op kunnen maken. “Dat zou een hele stap vooruit zijn. Het draagt bij aan de professionalisering van de branche en het zou de wat wrange bijmaak die velen hebben bij naturaverzekeringen kunnen weg werken.”

Zo transparant mogelijk

Overigens zijn verzekeraars zich wel bewust van hun informatieplicht. De Stichting Keurmerk Uitvaartzorg heeft de uitvaartverzekeraars gevraagd zo transparant mogelijk te zijn, zodat ook een ‘derde uitvaartverzorger’ direct weet waar hij aan toe is, als hij uitvaart verzorgt. Cors Hage: “We hebben toegezegd dat we daar zoveel mogelijk naar zullen streven. We kunnen precies uitleggen wat het pakket diensten is en wat de waarde is die wij aan derden uitkeren.” Ook de Ombudsman Verzekeringen heeft op een aantal punten aangedrongen op betere informatievoorziening en nadere precisering door de verzekeraars. Regelmatig wijst hij in zijn jaarverslagen op de verantwoordelijkheid van verzekeraars in dit opzicht. Vanuit het Platform Natura-uitvaartverzekeraars is er nu een werkgroep, die aanbevelingen doet de informatie op een aantal punten te verduidelijken. Tegelijk wil Hage er ook op wijzen dat niet alleen de verzekeraars een informatieplicht hebben, maar uitvaartverzoekers evenzeer: “Het komt nogal eens voor dat een ‘derde’

ondernemer een uitvaart aanneemt, maar de klant niet wijst op de consequenties: ik kan het voor u doen, maar weet dat u dan een lagere uitkering krijgt. Dan wordt de klant later geconfronteerd met een lagere uitkering en de zwarte piet wordt neergelegd bij de verzekeraar. Da's nogal makkelijk."

Requiem heeft dan naar eigen zeggen niet de NMa ingeschakeld, de organisatie heeft er wel duidelijk toe bijgedragen dat het debat over uitvaartverzekeringen aanzienlijk is verscherpt. Daar zit zeker ook eigenbelang achter. Later dit jaar komt Requiem zelf met een verzekeringsproduct op de markt. Daarover worden nu gesprekken gevoerd met Facultatieve Verzekeringen. In de verzekering wordt geen koppeling gemaakt met de uitvaartverzorgers die zich bij Requiem hebben aangesloten. "Wij zullen altijd duidelijke keuzevrijheid laten aan de consument", zegt Verhulst. Die keuzevrijheid maakt het logisch dat Requiem bij de Facultatieve is uitgekomen, vindt Henry Keizer van 'de Facultatieve Groep'. "Ons uitgangspunt is altijd de vrijheid van keuze en Requiem hamert daar nogal op. Dan blijven er niet veel verzekeraars over om mee samen te werken."

#### **NMa verwacht veel reacties uit uitvaartbranche**

In februari is de Monitor Financiële Sector (MFS) van de NMa een verkennend onderzoek begonnen naar (natura-)uitvaartverzekeringen. Kenmerken van de markt worden in kaart gebracht en er wordt geanalyseerd in hoeverre er sprake is van risico's voor de mededinging, zoals kartelafspraken of misbruik van economische machtsposities. Diverse signalen en klachten uit de sector waren aanleiding voor deze scan.

Na het verspreiden van een vragenlijst in de uitvaartbranche heeft de NMa ruim 80 reacties binnengekregen. Men verwacht uiteindelijk meer dan 100 reacties te ontvangen. "Wij gaan deze reacties bekijken en beoordelen", zegt een woordvoerder van de NMa. "Op basis daarvan en naar aanleiding van onze eigen analyse komen we met een rapportage voor de buitenwereld. Want het is door alle media-aandacht een publiek onderwerp geworden. We vinden het daarom belangrijk om te laten zien wat de stand van zaken is en wat onze eventuele volgende stappen zullen zijn."

[gepubliceerd in Uitvaart, maart 2008]

© Jasper Enklaar