



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

## Bindend Advies

op basis van artikel 13 van het klachtenreglement van de  
Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Betreft: **2015-31**

Klacht van de heer P, wonende te X (klager) over de Begraafplaats B te Z (verweerder, verder te noemen: begraafplaats).

### De procedure:

- Bij brief van 7 april 2015 neemt klager contact op met de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.
- Op 21 april 2015 tekent hij de verklaring, waarmee hij akkoord gaat om het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden.
- Op 12 juni 2015 ontving de ombudsman de reactie van de begraafplaats op de klacht.
- Bij brief van 13 juli 2015 (ontvangen op 27 juli) reageert klager met een nadere toelichting.
- Op 20 augustus 2015 ontvangt de ombudsman het nadere verweer van de begraafplaats.

### Onderwerp van het geschil:

In augustus 1995 kocht de (schoon-)moeder van klager een graf op de begraafplaats. Artikel 3 van het destijds geldende reglement stelde dat dit voor 20 jaar was. Nu deze 20 jaar om zijn kunnen de rechten op het graf worden verlengd. Onderdeel van het reglement zijn de tarieven. In het reglement of de tarievenlijst van 1995 staat geen enkele bepaling of zinsnede over een (jaarlijkse) aanpassing van de tarieven. Klager is daarom van mening dat de verlenging tegen de in 1995 geldende tarieven mogelijk is. Het bestuur stelt zich op het standpunt dat met het bekendmaken en toesturen van de nieuwe tarieven (in 2002, 2004 en 2007) deze met terugwerkende kracht van toepassing zijn op de in 1995 gesloten overeenkomst.

### Bevoegdheid ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen een opdrachtgever en een ondernemer over de uitvaartverzorging in de meest ruime zin. De ombudsman kan dit doen door middel van een bindend advies, dan wel door bemiddeling (artikel 4.1 van het Klachtenreglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen). De ombudsman is bevoegd kennis te nemen van geschillen als deze gaan over een ondernemer die via zijn (branche-)organisatie is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen (artikel 4.2 lid d.).

Verweerder is aangesloten bij de LOB, die in artikel 1 lid e. van het klachtenreglement is aangemerkt als organisatie waarover klachten over aangesloten leden kunnen worden ingediend bij de ombudsman. Ook is verweerder in de gelegenheid gesteld de klacht te behandelen. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

### Overwegingen van de ombudsman

**De Ombudsman stelt het volgende vast:**

1. Op 9 augustus 1995 verleende de geloofsgemeenschap H te Z het uitsluitend recht (voor zich of voor rechtverkrijgenden) aan de (schoon-)moeder van klager voor een graf onder nummer 213-II/155.
2. Na verloop van tijd wordt de begraafplaats van de H overgedragen aan de Begraafplaats B.

3. Het grafrecht ging over op de dochter, de echtgenote van klager (verder te noemen klager).
4. Op 26 januari 2015 ontvangt klager een schrijven van de begraafplaats waarin deze kenbaar maakt dat het grafrecht verloopt per 31 december 2015 en dat een keuze kan worden gemaakt uit de geboden alternatieven. Daarbij worden de kosten aangegeven.
5. Klager laat de begraafplaats weten dat hij het grafrecht wil verlengen op basis van het in 1995 geldende reglement en de daarbij horende tarieven, nu er in dat reglement geen bepaling is te vinden over aanpassing van de tarieven.
6. De begraafplaats reageert daarop door te stellen dat er in 2001, 2004 en 2006 aankondigingen zijn verzonden naar alle rechthebbenden. Klager betaalde steeds het aangepaste tarief voor het algemeen onderhoud, waaruit blijkt dat hij op de hoogte is van de jaarlijkse aanpassing van de tarieven. De begraafplaats geeft de mogelijkheid van een betalingsregeling.
7. Er volgt een schriftelijke discussie, waarbij de begraafplaats uiteindelijk verwijst naar de mogelijkheid om een beroep te doen op de Ombudsman Uitvaartwezen.
8. In zijn nadere toelichting merkt klager onder andere op dat in de reglementen van 2011 en 2015 van de begraafplaats expliciet staat vermeld dat wijzigingen zijn voorbehouden en dat de tarieven jaarlijks worden aangepast. Omdat dit niet in het reglement van 1995 staat, vindt klager dat dus de tarieven van 1995 (nog steeds) gelden. “Het meedelen van gewijzigde prijzen (1996), periodiek aanpassen van tarieven (2004) en jaarlijkse aanpassing (m.i.v. 2007) mogen mijns inziens geen consequenties hebben voor afspraken en overeenkomsten die daarvoor zijn gemaakt c.q. afgesproken. Ook de formulering (wijziging, periodieke aanpassing, jaarlijkse aanpassing) geeft aan dat op dit punt een ander (tarieven-)beleid is doorgevoerd en dit niet stilzwijgend met terugwerkende kracht toegepast mag worden.”
9. Klager vindt de door de begraafplaats aangehaalde stijging van kosten geen valide argument, omdat verhoging van de tarieven alleen (wettelijk) mag als de overeenkomst beëindigd kan worden om die reden.
10. Alle rechten en plichten zijn volgens klager van H overgegaan op de begraafplaats, die dat in zijn brief van 1993 naar de mening van klager erkent door te stellen: “Zolang u als rechthebbende blijft geregistreerd verandert er niets en blijft de bestaande overeenkomst van kracht.” Klager merkt op dat de begraafplaats dit in 2012 bevestigde naar aanleiding van een vraag zijnerzijds.
11. In haar nader verweer stelt de begraafplaats onder meer dat het rond 1995 (“toen” ...) nog niet gebruikelijk was om aan te geven dat de tarieven jaarlijks werden aangepast, dan wel ‘wijzigingen voorbehouden’ toe te voegen. Destijds werd slechts aangegeven “Zie bijgevoegde tarievenlijst” en die lijst bevatte de tarieven uit 1993. In 2002 is deze vervangen.
12. De begraafplaats merkt op dat zij het beheer van de begraafplaats tot doel heeft en dat daarmee kosten gepaard gaan, die zij betaalt uit gelden van reeds uitgegeven graven, van verlenging daarvan en van nieuw uitgegeven graven. Ook is er een onderhoudsfonds, dat uitsluitend voor het algemeen onderhoud mag worden aangesproken. De begraafplaats erkent dat alle rechten en plichten aangaande H naar haar zijn overgegaan met ingang van 1 januari 2011. Maar zij verstaat daaronder niet de plicht om bij verlenging van het grafrecht het tarief van twintig jaar geleden in rekening te brengen.
13. De begraafplaats geeft aan dat er zijns inziens wel degelijk een vrije keuze is om het grafrecht te verlengen en dat eenzijdige opzegging van het grafrecht mogelijk is, namelijk als de rechthebbende niet aan zijn verplichtingen voldoet.

#### **De Ombudsman overweegt als volgt:**

1. De grafakte van 9 augustus 1995 meldt dat er een uitsluitend grafrecht wordt verleend “... onder de bepalingen, vervat in het Reglement betreffende de begraafplaats van bovengenoemde gemeente, zoals dit is vastgesteld of nader mocht worden vastgesteld ...”.
2. Het bijbehorende reglement vermeldt in artikel 31, lid 5: “Na afloop van de in de leden vier en vijf genoemde termijnen is wederom de dan geldende jaarlijkse bijdrage verschuldigd, welke alsdan wederom voor tien resp. twintig jaren bij vooruitbetaling kan worden voldaan.”
3. In tegenstelling tot hetgeen klager aanneemt maken zowel de grafakte als het reglement melding van een (toekomstige) verandering van bijdragen: de grafakte spreekt immers van een

reglement “zoals dit is vastgesteld of *nader mocht worden vastgesteld*”, het reglement spreekt over “*de dan geldende jaarlijkse bijdrage*”.

4. Klager nam kennis van de verschillende aanpassingen van de voorwaarden van de begraafplaats, zoals hij zelf aangeeft. Daarmee blijkt dat hij kennis nam van de wijzigingen in het reglement. Daarnaast blijkt dat klager steeds de aangepaste kosten voor het algemeen onderhoud betaalde, zodat ook daaruit voortvloeit dat hij kennis nam van de gewijzigde kosten.

**De ombudsman concludeert het volgende:**

1. De begraafplaats was zowel in de grafakte van 1995, als in het destijds geldende reglement duidelijk over toekomstige wijzigingen in de kosten.
2. De overeenkomst is aangegaan onder die voorwaarden, zodat deze voorwaarden ook voor de latere verkrijger (dat wil zeggen: klager) gelden.
3. De begraafplaats is gerechtigd de gewijzigde kosten in rekening te brengen. De keuze is aan klager of hij het grafrecht onder die voorwaarden wil verlengen, dan wel afziet van verlenging.

**Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht ongegrond is. Klager dient binnen drie weken na ontvangst van dit bindend advies de kosten aan de begraafplaats te voldoen, tenzij hij afziet van verlenging van het grafrecht. In dat geval dient hij dit binnen twee weken aan de begraafplaats te laten weten.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 26 november 2015. Zowel klager als verweerder zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens