



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2015-041**

Klacht van mevrouw O, wonende te X (klaagster) over Uitvaartverzorging U te X (verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail van 1 mei 2015 neemt klaagster contact op met het Klachteninstituut, omdat zij ontevreden is met de wijze waarop de uitvaartondernemer de klacht over de uitvaart van haar man behandelde.
- Klaagster ondertekent in mei 2015 het formulier dat zij akkoord gaat het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden.
- Op 22 juni 2015 geeft de uitvaartondernemer een reactie op de klacht.
- Klaagsters nadere reactie per e-mail is van 13 juli.
- Op 5 augustus schrijft de uitvaartondernemer zijn nadere verweer.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster is ontevreden over de wijze waarop de uitvaart en de begeleiding door de uitvaartondernemer plaatsvonden. Zij heeft meerdere klachten, zoals over de verzorging en opbaring van de overledene en de in haar ogen niet professionele wijze van werken. Haar belangrijkste klachten zijn dat de uitvaartondernemer haar niet goed inlichtte over de verzekeringspolis die zij had en dat hij verantwoordelijk is voor de kras op de parketvloer. Zij vindt het aanbod om het parket plaatselijk te herstellen, dan wel een bedrag van € 250,- te ontvangen onvoldoende en ziet graag de vloer in zijn geheel geschuurd.

Bevoegdheid ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen opdrachtgever en 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 heeft het Keurmerk Uitvaartzorg en is daarmee een organisatie, 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 de volgende feiten vast:

1. De echtgenoot van klaagster overleed op 13 maart 2015 in zijn stoel in zijn woonkamer.
2. Klaagster nam de uitvaartondernemer in de arm om de uitvaart van haar man te verzorgen. De uitvaartondernemer haalde de overledene nog dezelfde dag op.
3. Om de brancard – waarop de overledene zou worden vervoerd - in de woonkamer te krijgen moest deze (om de bocht te kunnen nemen) uit elkaar worden gehaald. Klaagster stelt dat deze uit elkaar gehaalde brancard een kras op de parketvloer veroorzaakte.

4. De uitvaartondernemer neemt de verzekeringspolis van klaagster in en zou de uitvaart verder regelen. Klaagster geeft hierover aan dat zij van de uitvaartondernemer had verwacht dat deze haar correct zou informeren over de inhoud van de polis. Met name over het feit dat de polis maximaal zou worden benut als de uitvaart door de verzekeraar verzorgd zou worden. En dat er maar een deel van het verzekerde bedrag zou worden uitgekeerd als de uitvaartondernemer de uitvaart zou verzorgen. Klaagster had graag een expliciete keuze gehad.
5. Klaagster geeft aan dat haar man er niet uitzag zoals toen hij nog leefde en verwijt de uitvaartondernemer dat hij de snor en de bakkebaarden van de overledene knipte en dat hij de haren verkeerd kapt. Eveneens is zij ontevreden over de kleur van de stof waarop de overledene lag opgebaard en de verlichting. Het sluiten van de kist verliep niet naar behoren.
6. Ook stelt klaagster dat zij een reactie had verwacht op haar eerste klachtmail. Nu kwam die pas nadat zij zelf weer contact opnam. Zij had graag gezien dat de uitvaartondernemer op dat moment de moeite had genomen om langs te komen en de klachten te bespreken. Zij vindt dat er onprofessioneel met haar klacht is omgegaan en dat het te lang duurde. Zij voelt zich niet serieus genomen.
7. Klaagster merkt op dat zij ook nog klachten heeft over het feit dat ze zelf de drukproef moest controleren en de muziek naar het crematorium sturen. Deze meeste klachtonderdelen zijn onherstelbaar en niet meer op te lossen. Dat geldt wel voor de informatie over de polis en de beschadiging aan de vloer.
8. In zijn verweer van 22 juni 2015 geeft de uitvaartondernemer aan dat hij in overleg met de nabestaanden trachtte vorm en inhoud te geven aan de uitvaart en dat hij het betreurt dat klaagster niet tevreden is.
9. De uitvaartondernemer laat weten dat hij zich niet bewust was van de beschadiging aan de vloer en betwijfelt in eerste instantie of de kras door zijn toedoen is ontstaan. Hij wilde niet in een discussie verzeild raken en kwam klaagster daarom tegemoet door een erkende parketteur de vloer te laten herstellen, dan wel 250,- op de rekening in mindering te brengen.
10. Volgens de uitvaartondernemer gaf klaagster de polis na afloop van de uitvaartbespreking aan de uitvaartleider. Zij spraken af dat de uitvaartondernemer nadere informatie in zou winnen naar de hoogte van het uit te keren bedrag. Diezelfde avond – in het uitvaartcentrum – vroeg de uitvaartondernemer of klaagster er alsnog voor koos om de verzekeraar in te schakelen voor de uitvaart. Bij het aanbieden en ondertekenen van de kostenbegroting is dat opnieuw gevraagd, maar klaagster koos ervoor de uitvaart door zijn organisatie te laten uitvoeren.
11. De uitvaartondernemer merkt op dat het knippen en/of scheren van haren en bakkebaarden niet tot het protocol van de eerste verzorging behoort en dat dit ook niet door hem is uitgevoerd. De schoondochter heeft deze werkzaamheden verricht buiten de bezoeken om en uit coulance bracht de uitvaartondernemer daarvoor geen kosten in rekening.
12. De uitvaartondernemer laat weten dat hij bewust koos voor de kleur van de lakens en spreien omdat deze kleur beter past bij de tint van een overledene en dat er in het rouwcentrum sprake is van een zachte ledverlichting.
13. Naar de mening van de uitvaartondernemer vertoonden klaagster en haar dochter tijdens het rouwbezoek ongepast gedrag: er werd geschreeuwd, gekrijsd en met deuren gegooid. Een normaal gesprek was niet mogelijk. De uitvaartleidster zag zich genoodzaakt assistentie te vragen en de zoon en schoondochter boden later hun verontschuldiging aan voor het gedrag van hun moeder en zus.
14. Over de dienstverlening merkt de uitvaartondernemer op dat hij zelf de rouwkaarten checkt, maar dit ook aan de nabestaanden vraagt in verband met correcte spelling van met name namen. De uitvaartondernemer laat weten dat hij de muziek naar het crematorium had kunnen sturen, als hij op de hoogte was geweest van klaagsters wens daartoe.
15. De uitvaartondernemer geeft aan dat iedere nabestaande eigen wensen heeft over de wijze van afscheid nemen en sluiten van de kist en dat hij de wensen van klaagster en haar dochter respecteerde.
16. Eveneens merkt de uitvaartondernemer op dat klaagster bij haar vertrek uit het rouwcentrum aan de uitvaartleidster aangaf dat er de eerste dagen een en ander was voorgevallen, maar haar bedankte voor haar goede zorgen.

17. Tot slot geeft de uitvaartondernemer aan dat hij de e-mail met de klacht van klaagster niet ontving en pas een reactie gaf (kon geven) toen klaagster deze nogmaals aan hem zond. Daarop is meteen een persoonlijke afspraak gemaakt. De uitvaartondernemer vroeg klaagster of hij een handreiking kon doen, maar kreeg daarop geen reactie. Dat was ook het geval met de e-mail waarin hij aan klaagster een bedrag van € 250,- voorstelde.
18. In haar nadere reactie geeft klaagster – samengevat - onder andere aan dat de uitvaartondernemer haar niet informeerde over de grote financiële consequenties die het verzorgen van de uitvaart door hem met zich meebracht. De chaos was voor klaagster al groot genoeg en daarom wilde zij niet nog meer chaos door haar man over te brengen naar een ander uitvaartcentrum. Pas toen de uitvaart achter de rug was nam zij contact op met de verzekeraar en toen pas kwam zij erachter waar de verzekering voor stond. Toen bleek ook dat de uitvaartleidster al eerder contact had met de verzekeraar, maar dit niet aan haar liet weten.
19. Klaagster merkt op dat het feit dat zij de uitvaartleidster bedankte niet wil zeggen dat er verder niets meer te bespreken valt. Van een onderneming die zijn beroep maakt van uitvaarten mag worden verwacht dat deze weet hoe te handelen, zo stelt zij.
20. In zijn nader verweer laat de uitvaartondernemer - samengevat - onder andere weten dat ook het onderstel van de brancard zodanig is samengesteld dat het eigenlijk niet mogelijk is dat daardoor beschadigingen aan het parket ontstonden. Om een patstelling te voorkomen is het aanbod van herstel c.q. een vergoeding gedaan.
21. Ook merkt de uitvaartondernemer op dat hij klaagster voorafgaand aan de uitvaart een kostenbegroting ter hand stelde om op financieel gebied optimale voorlichting te verschaffen. Tweemaal is de vraag aan de orde geweest of klaagster naar een andere uitvaartondernemer wilde overstappen en ook is de keuze voor een ander uitvaartcentrum onderdeel van deze gesprekken geweest.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Klaagster geeft aan dat de verzorging van haar overleden man en de in haar ogen gemankeerde begeleiding niet meer is te herstellen en voor haar niet het zwaartepunt betreffen van haar klachten. De ombudsman laat deze dan ook terzijde en richt zich op de klachten over de informatieverstrekking en de beschadiging aan de vloer.
2. Klaagster en haar man sloten in 2007 een uitgebreide uitvaartverzekering af bij een uitvaartverzekeraar. Deze naturapolis geeft recht op het verzorgen van een uitvaart door de verzekeraar, volgens bepaalde specificaties.
3. Op de polis staat welk telefoonnummer men moet bellen bij een sterfgeval. De verzekeraar is 24 uur per dag bereikbaar.
4. Het is duidelijk dat klaagster deze informatie was vergeten en/of niet opmerkte toen haar man overleed, nu zij de uitvaartondernemer opdracht gaf de uitvaart te verzorgen.
5. Hoewel het duidelijk is dat nabestaanden in een zeer emotionele situatie verkeren op het moment dat een geliefde overlijdt mag van een verzekerde worden verwacht dat hij weet welke verzekeringen hij afsloot en wat de inhoud daarvan is. Als hij die kennis niet heeft ligt het op zijn weg om zich die kennis te verschaffen door tijdig navraag te doen bij de betreffende verzekeraar.
6. Daar staat tegenover dat de uitvaartondernemer de professional is, die kennis heeft van de materie. Dit stelt bijzondere eisen aan de mededelings- en voorlichtingsplicht van de uitvaartondernemer bij het tot stand komen van de uitvaartovereenkomst.
7. Klaagster gaf kennelijk de polis uit handen aan de uitvaartleidster en verdiepte zich op dat moment niet in de inhoud van de polis. Zij liet dat aan de uitvaartleidster over. Pas na de uitvaart nam zij contact op met de verzekeraar en hoorde toen wat de verzekering inhield.
8. Kennelijk is tijdens de voorbereidingen van de uitvaart meerdere keren tussen klaagster en uitvaartondernemer aan de orde geweest of hij uitvaart van de overledene moest verzorgen, of dat de verzekeraar ingeschakeld moest worden (c.q. of de overledene in zijn uitvaartcentrum zou blijven of naar een ander centrum moest worden overgebracht). Klaagster koos er bewust voor - om haar moverende redenen - om haar man in het rouwcentrum van de uitvaartondernemer te laten.

9. De uitvaartondernemer stelt dat hij openheid betrachtte over de kosten van de uitvaart, middels het overhandigen van de kostenbegroting. Voor de ombudsman is uit dit document niet af te leiden hoeveel de verzekeringsuitkering bedraagt en wat dit inhoudt voor de kosten die niet door de verzekering worden gedekt. De uitvaartondernemer laat aan de ombudsman weten dat hij op dat moment de hoogte van de uitkering nog niet kende.
10. Het gegeven dat het op de weg ligt van een uitvaartondernemer om nabestaanden duidelijk te informeren over de gevolgen van de keuzes die zij maken, betekent niet dat er geen plicht op nabestaanden rust om zichzelf te informeren en om dóór te vragen bij de bespreking van de uitvaart.
11. Concreet komt het erop neer dat de uitvaartverzekeraar de uitvaart van klaagsters man vrijwel volledig had kunnen verzorgen, zonder dat klaagster daarvoor een factuur zou hebben ontvangen. In de verzekering zat een vrij te besteden bedrag van € 1.500,-, dat klaagster voor de crematie had kunnen gebruiken. Voor extra diensten had zij uiteraard extra moeten betalen, maar dat was dan een bewuste keus geweest. De extra kosten die klaagster maakte voor de uitvaart van haar man, nu zij gebruik maakte van de diensten van de uitvaartondernemer, bedragen om en nabij € 2.334,-. Namelijk € 5.682,35 (factuur van de uitvaartondernemer) minus de uitkering van de verzekeraar ad 3.348,-. Daarbij moet worden bedacht dat klaagster extra diensten afnam, zoals onder andere een advertentie in de plaatselijke krant ad € 800,- en 400 gedachtenisprentjes, waarvoor de kosten plusminus € 400,- bedragen en die ook niet geheel onder de diensten van de uitvaartverzekering vallen. Als deze beide kosten worden verrekend is klaagster ongeveer € 1.000,- meer kwijt dan als zij de uitvaart via de verzekeraar had geregeld.
12. Wat betreft de kras op de vloer verwerpt de uitvaartondernemer de suggestie dat deze ontstond door (delen van) de brancard. Hij stuurt foto's van de brancard in zijn geheel en delen ervan om zijn stelling aan te tonen. Tevens merkt hij op dat hij een geldbedrag aanbood, dan wel plaatselijk herstel van de vloer om een 'welles-nietes-discussie' te voorkomen.
13. De ombudsman was niet bij het vervoeren van de overledene en kan daarom niet met zekerheid oordelen of de kras te wijten is aan de brancard. Aan de foto te zien is de kras een oppervlakkige kras en niet een diepe snee. Daar komt bij dat de houten vloer van zichzelf al oneffenheden kent en kleurverschil; er is geen sprake van een volledig effen vloer. De vraag is of het geheel schuren en opnieuw lakken van de vloer in verhouding staat tot de beschadiging.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. De vraag die de ombudsman moet beantwoorden is of de uitvaartondernemer klaagster expliciet had moeten informeren over de financiële gevolgen van haar keuze. Uit het dossier blijkt niet dat dit is geschied en uit de correspondentie met de uitvaartondernemer komt geen helder antwoord. De ombudsman neemt daarom aan dat beide partijen erover spraken om de uitvaart via de verzekeraar te laten lopen, maar dat de financiële gevolgen van deze keuze niet expliciet zijn voorgelegd aan klaagster.
2. Naar het oordeel van de ombudsman ligt er bij het constateren van de aanwezigheid van een natura uitvaartverzekering voor elke uitvaartondernemer een plicht om nabestaanden te informeren. Met name over de (financiële) consequenties als zij de uitvaart door een andere uitvaartondernemer dan de verzekeraar laten verzorgen. Deze plicht vloeit voort uit de deskundigheid en de integriteit van de professional.
3. De plicht van de uitvaartondernemer betekent niet dat er geen plicht ligt op de nabestaanden om zichzelf in kennis te stellen van de 'ins en outs' van de door hen afgesloten verzekeringen. Zij kunnen hun eigen onwetendheid niet afwentelen op de uitvaartondernemer en hem verantwoordelijk maken voor de keuzes die zij maakten, door een beroep te doen op hun emotionele situatie. Ook in die omstandigheden moeten contractpartijen uit kunnen gaan van hun wilsbekwaamheid. Als nabestaanden zodanig emotioneel ontwricht zijn dat zij niet meer helder zijn van geest, doen zij er goed aan een zaakwaarnemer aan te stellen.
4. Concreet betekent het bovenstaande dat de uitvaartondernemer niet volledig verantwoordelijk is voor het onvoldoende verstrekken van informatie over de naturapolis en daarmee niet volledig voor de extra kosten die klaagster maakte. Hij heeft klaagster meerdere keren de vraag voorgelegd of klaagster nog van zijn diensten gebruik wilde maken. Dat neemt niet weg

dat de uitvaartondernemer onvoldoende rekening hield met de gerechtvaardigde belangen van klagster door haar niet te informeren over het verschil in kosten. Daardoor handelde hij onzorgvuldig.

5. Het is niet met zekerheid vast te stellen – maar wel mogelijk - dat de beschadiging van de parketvloer van klagster te wijten is aan de uitvaartondernemer. Daar komt bij dat de kras niet van een zodanige omvang en diepte is dat deze rechtvaardigt dat de gehele vloer opnieuw geschuurd en gelakt wordt.
6. De ombudsman is van mening dat de uitvaartondernemer behoorlijk handelde door een erkende parketteur een prijsopgave te laten maken en de kras op zijn kosten te laten behandelen, dan wel klagster tegemoet te komen met een bedrag van € 250,-.
7. Wat betreft de overige klachten meent de ombudsman dat deze reeds voldoende tussen beide partijen zijn besproken en afgehandeld. De ombudsman onderzocht deze punten niet expliciet.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman als volgt:

1. Klagster is ongeveer € 1.000 meer aan de uitvaart kwijt dan als zij eenzelfde soort uitvaart via de verzekeraar had afgenomen. De ombudsman is van oordeel dat de uitvaartondernemer en klagster een verschillend aandeel hebben in deze kosten. Namelijk: tweederde voor klagster, doordat zij zich niet goed informeerde en een bewuste keuze maakte om haar man in het uitvaartcentrum van verweerder te laten, en eenderde voor de uitvaartondernemer, omdat hij de financiële consequenties van klagsters keuze niet expliciet duidelijk maakte. De kosten dienen dan ook in die verhouding voor rekening van partijen te komen. Dit houdt in dat de uitvaartondernemer een bedrag van € 335,- op de factuur in mindering dient te brengen.
2. De uitvaartondernemer handelde correct nu hij klagster een bedrag van € 250,- toezegde voor de kras op de parketvloer, dan wel de kosten voor herstel voor zijn rekening neemt.
3. De overige klachten ziet de ombudsman als afgehandeld in de gesprekken en correspondentie, die tussen klagster en de uitvaartondernemer plaatsvonden, dan wel door de informatie die tijdens de procedure bij de ombudsman naar boven kwam.
4. Klagster dient binnen zes weken na het uitbrengen van dit bindend advies de rekening te voldoen, waarop de uitvaartondernemer in totaal € 585,- in mindering dient te brengen, zijnde € 250,- als coulancevergoeding voor de parketvloer en € 335,- als vergoeding voor de onduidelijke communicatie over de financiële consequenties van de naturopolis.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 4 september 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