



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

## Bindend Advies

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

Betreft: **2015-52**

Klacht van de heer H, wonende te X (klager) over Uitvaartverzorging U te Z (verweerder).

#### De procedure:

- Bij e-mail van 21 juni 2015 neemt klager contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 25 juni 2015 tekent klager de verklaring waarbij hij akkoord gaat om het oordeel van de ombudsman als bindend advies te accepteren. In augustus ontvangt de ombudsman de relevante documenten uit het dossier.
- Bij e-mail van 8 september 2015 stuurt verweerder een reactie op de klacht (verweer);
- Op 25 september reageert klager op het verweer van de uitvaartondernemer met een nadere toelichting.
- Op 14 oktober reageert verweerder met de opmerking dat hij geen inhoudelijke reactie meer geeft.

#### Onderwerp van het geschil:

De echtgenote van klager overleed en wilde in het buitenland begraven worden. Klager nam contact op met de uitvaartondernemer en begreep uit een gesprek dat hij zelf verschillende zaken moest regelen om een uitvaart in het buitenland mogelijk te maken en dat de uitvaartondernemer niet veel ervaring had met buitenlandse begrafenissen. Klager moest een bedrag van € 700,- bijbetalen voor het vervoer van de overledene naar het vliegveld. Op basis van die informatie nam klager een andere uitvaartondernemer in de arm, die naar zijn mening meer ervaring had. Klager geeft aan dat hij slechts een gedeelte van het in de polis toegezegde bedrag kreeg vergoed en dat niet alle rekeningen van de uitvaart uit het verzekerde bedrag konden worden betaald. Klager ziet graag dat de uitvaartondernemer hem tegemoet komt in de gemaakte kosten van de uitvaart. Hij nam de verzekering omdat er reclame werd gemaakt dat de uitvaartondernemer alles regelt. Dat blijkt dus niet zo te zijn.

#### 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 BGNU, 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. Op 1 april 2008 sluit de echtgenote van klager een uitvaartverzekering af, die dekking biedt voor het verzorgen van een uitvaart volgens de voorwaarden xyz.

2. In artikel 2 van de Algemene voorwaarden Natura Uitvaartverzekering staat dat de verzekering tot doel heeft “de verzorging van de uitvaart van de verzekerde binnen de grenzen van Nederland”.
3. In artikel 3, lid 5 staat: “Vindt de uitvaart buiten Nederland plaats dan zullen de door [de uitvaartondernemer] te vergoeden uitvaartkosten ten hoogste gelijk zijn aan de kosten die een in de polis omschreven uitvaart met zich mee zouden brengen indien deze verzorgd zou zijn door [de uitvaartondernemer] zelf. In zo’n geval dient naast een bewijs van overlijden, de originele uitvaartnota te worden overgelegd tezamen met een betalingsbewijs.”
4. In artikel 3, lid 2 staat: “[De uitvaartondernemer] is uitsluitend verplicht tot uitkeringen in de vorm van het doen verzorgen van een uitvaart. Derhalve kan in beginsel geen uitkering in geld worden gedaan. Mocht in uitzonderingsgevallen met toestemming van [de uitvaartondernemer] door of namens de erfgenamen van de verzekerde zelf opdracht gegeven zijn tot het verzorgen van de uitvaart, dan kan uitkering in geld slechts dienen tot vergoeding van de aldus gemaakte kosten, tegen overlegging van een declaratie en betaalbewijzen.”
5. De echtgenote van klager overleed op 23 januari 2015 in Nederland. Hij zocht daarop contact met de vertegenwoordiger van de uitvaartverzekering, waar zijn echtgenote verzekerd was.
6. Klager gaf tegenover de uitvaartondernemer aan dat zijn echtgenote graag in G begraven wilde worden. Klager meent dat de uitvaartondernemer liet weten dat hij weinig ervaring had met Islamitische gebruiken en eveneens niet met het overbrengen van de overledene naar Turkije. Ook gaf de uitvaartondernemer aan dat de verzekeringspolis niet de overbrenging naar het buitenland dekte, zo stelt klager.
7. Klager merkt op dat de uitvaartondernemer en hij verschillende uren zochten naar een oplossing en dat hij daarin te horen kreeg dat hij de administratie zelf moest regelen en dat hij ook de kosten moest dragen van het overbrengen van de overledene naar het vliegveld. De verzekering zou een bedrag van om en nabij de € 3.500,- uitkeren.
8. De uitvaartondernemer laat klager op zijn klacht zowel mondeling als schriftelijk weten dat hij het betreurt dat hij er niet in is geslaagd een optimale dienstverlening te realiseren en bied zijn excuses aan. Hij geeft aan dat hij vaker Islamitische uitvaarten verzorgt en ook de uitvaart van de echtgenote had kunnen verzorgen. Daarbij moest echter de familie extra administratieve zaken regelen. De uitvaartondernemer maakte een begroting op, waaruit bleek dat veel kosten niet gedekt zouden worden door de verzekering. Klager koos daarop voor een andere uitvaartondernemer. Aan klager werd een bedrag van € 3.348,- uitbetaald.
9. In zijn verweer stelt de uitvaartondernemer dat hij het vervelend vindt dat het bij de familie is overgekomen alsof hij geen ervaring zou hebben met Islamitische gebruiken. Hij verzorgt namelijk regelmatig Islamitische uitvaarten.
10. Met de opmerking dat veel zaken door de familie geregeld moeten worden bedoelde hij dat de uitvaartplechtigheid in Turkije zelf geregeld moest worden door de familie. Deze valt niet onder de dekking van de verzekering, zo geeft de uitvaartondernemer aan.
11. Ook merkt hij op: Indien de overledene in Nederland begraven zou worden, dan zijn alle diensten en producten die omschreven staan op de polis, verzekerd. Voor zover er van bepaalde onderdelen van het pakket geen gebruik wordt gemaakt vindt er geen financiële vergoeding plaats. Wel wordt er uit coulance 75% van de pakketwaarde vergoed.
12. In reactie op het verweer van de uitvaartondernemer merkt klager op dat hij verkeerd is voorgelicht toen hij de polis afsloot. Nu wordt hij achteraf met de problemen opgezadeld. Hij vindt dat de uitvaartondernemer transparanter had moeten zijn bij het afsluiten van de uitvaartverzekering.
13. Verweerder merkt tegenover de ombudsman op: “Op het moment dat [de uitvaartondernemer] de opdracht voor de repatriëring van [naam overledene] had gekregen hadden wij uitgekeerd volgens artikel 3 lid 5.” en “[naam klager] wist op het moment dat hij koos voor de andere ondernemer dat dit financiële consequenties zou hebben.”

**De ombudsman overweegt als volgt:**

1. In 2008 sloot de overledene een natura uitvaartverzekering af.
2. Een natura uitvaartverzekering wil zeggen dat de uitvaart door de verzekeraar wordt geregeld binnen de polisvoorwaarden.

3. In de polisvoorwaarden staat zeer duidelijk dat alleen uitvaarten binnen Nederland onder de dekking vallen.
4. Artikel 3, lid 5 van de polisvoorwaarden maakt een uitzondering op de dekking binnen Nederland en geeft aan dat de uitvaartondernemer de kosten van een begrafenis in het buitenland betaalt tot het maximum bedrag dat hij kwijt zou zijn in Nederland als hij de uitvaart zelf zou verzorgen.
5. Het vorige houdt in dat klager voor een hoger bedrag diensten had kunnen krijgen als hij de uitvaartondernemer de uitvaart van zijn vrouw had laten regelen. Uiteraard is het mogelijk dat – vanwege de wensen van klager over de uitvaart – de gewenste diensten duurder uit zouden vallen dan het verzekerde bedrag toeliet (klager geeft immers aan dat hij nog bij moest betalen). Dit neemt niet weg dat klager méér diensten zou hebben gekregen dan bij de keuze die hij maakte: door voor een andere uitvaartondernemer te kiezen ontving hij niet meer dan € 3.348,- uit coulance.
6. Of de uitvaartondernemer bij het afsluiten van de polis niet duidelijk genoeg is geweest over de dekking, of dat klager dat destijds niet goed heeft begrepen is voor de ombudsman op dit moment niet meer te onderzoeken.
7. Ook als bij het afsluiten van de verzekering onvoldoende helder was voor klager dat een begrafenis in het buitenland slechts ten dele door de polis wordt gedekt, had hij van dit feit op de hoogte kunnen zijn, omdat de polisvoorwaarden dit duidelijk stellen.
8. Klager stuurde de polisvoorwaarden naar de ombudsman, waarmee duidelijk is dat klager in het bezit was van de voorwaarden en dus op de hoogte had kunnen zijn.

**De ombudsman concludeert het volgende:**

1. De polisvoorwaarden geven duidelijk aan dat de door de overledene afgesloten uitvaartverzekering alleen recht geeft op de volledige verzorging van een uitvaart binnen Nederland. En dat bij een uitvaart in het buitenland de kosten slechts worden gedekt tot een maximum bedrag. Nu de echtgenote van klager in het buitenland werd begraven kan klager geen aanspraak maken op de volledige verzorging van de uitvaart binnen de polisdekking. Wel had hij voor een groter deel diensten kunnen afnemen als hij de uitvaartverzorger de uitvaart van zijn vrouw had laten verzorgen.
2. Klager koos daar echter niet voor en liet een andere uitvaartondernemer de uitvaart verzorgen. Daardoor kreeg hij slechts een bedrag van € 3.348,- vergoed uit coulance.

**Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht ongegrond is. Klager maakt immers zelf de keuze om een andere uitvaartondernemer in te schakelen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 16 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