



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2015-54**

klacht van de heer K, wonende te G (als gemachtigde/executeur testamentair van mevrouw Z en verder te noemen klager), over Uitvaartondernemer U te W (verweerder).

De procedure:

- Bij brief van 24 maart 2015 (ontvangen 27 maart) neemt klager contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Omdat uit klagers brief en bijgevoegde stukken niet duidelijk blijkt of de uitvaartondernemer in de gelegenheid werd gesteld de klacht te behandelen, verzoekt de ombudsman klager om dit alsnog te doen.
- Bij brief van 16 juni 2015 (ontvangen 19 juni) neemt klager opnieuw contact op met de ombudsman en voegt hij een ondertekende verklaring toe dat hij het oordeel van de ombudsman als bindend advies aanvaardt.
- Op 3 juli 2015 stuurt klager enkele door de ombudsman gevraagde gegevens op naar de ombudsman, zoals stukken die hij van de gemeente G ontving.
- Bij e-mail van 15 juli 2015 reageert de uitvaartondernemer met een verweer op de klacht.
- Op 21 augustus reageert klager op het verweer.
- Bij e-mail van 8 september reageert de uitvaartondernemer met een nader verweer.

Onderwerp van het geschil:

De nicht van klager overleed en benoemde hem bij testament als haar executeur. Zij had een natura verzekering bij de uitvaartondernemer. Omdat de nicht al enkele dagen was overleden voordat men haar vond, werd zij in opdracht van de politie naar uitvaartcentrum X gebracht. Zodra klager van het overlijden hoorde schakelde hij de uitvaartondernemer in. Deze wil echter de door uitvaartcentrum X gemaakte kosten niet vergoeden en biedt slechts een bedrag van € 310,- aan als coulance voor niet afgenomen diensten. Klager vindt dat veel te weinig, omdat de uitvaartondernemer meerdere werkzaamheden niet hoefde te verrichten en stelt dat de vergoeding niet in verhouding staat tot de niet geleverde diensten. Klager vindt dan ook dat de uitvaartondernemer de kosten moet vergoeden die hij niet hoefde te maken.

Klager laat de ombudsman weten dat de uitvaartondernemer inmiddels erkende dat de kosten van het doen van aangifte van het overlijden ten onrechte zijn gefactureerd en dat hij deze op zijn rekening gestort kreeg.

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 gaan over een ondernemer die via zijn organisatie is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen (artikel 4.2 lid d.).

Verweerder draagt het keurmerk van de Stichting Keurmerk Uitvaartwezen, welke organisatie in artikel 1 lid e. 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.

In het Klachtenreglement worden termijnen aangegeven waarbinnen een klacht aan de ondernemer en vervolgens eventueel aan de ombudsman dient te worden voorgelegd.

Deze klacht voldoet aan de daaraan gestelde eisen en wordt daarom ontvankelijk verklaard.

Overwegingen van de ombudsman

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. Op 26 november 2014 wordt het lichaam van de nicht van klager door de politie gevonden.
2. De politie geeft Uitvaartcentrum X de opdracht om de overledene op te halen en in zijn uitvaartcentrum op te baren.
3. Uitvaartondernemer X heeft de overledene in de kist gelegd en deze hermetisch afgesloten vanwege de conditie van het lichaam. Van deze informatie wordt klager pas na het tekenen van de begroting op de hoogte gesteld.
4. Op 1 december 2014 krijgt klager van de gemeente het bericht van het overlijden van zijn nicht. De gemeente geeft tevens aan dat de overledene een natura uitvaartverzekering had van verweerder (de uitvaartondernemer).
5. Enkele dagen later bespreekt klager de uitvaart met de uitvaartondernemer. Deze maakt een begroting voor de uitvaart, die klager op 3 december 2015 tekent. De overledene wordt die dag overgebracht naar het uitvaartcentrum van de uitvaartondernemer.
6. In zijn klachtbrief van 24 maart merkt klager op dat tijdens het intakegesprek al snel bleek dat de kosten van de overledene tot die dag voor eigen rekening zouden komen, maar dat er een coulancevergoeding zou worden verrekend. De uitvaartondernemer informeerde klager over een bedrag van € 1.500,- dat vrij besteedbaar was en over een bedrag van € 3.500,- dat vrij zou komen als de uitvaart niet door de uitvaartondernemer zou worden verzorgd.
7. In zijn klachtbrief van 16 juni voert klager aan dat hij in een overmachtsituatie verkeerde en geen gebruik kon maken van de diensten van de uitvaartondernemer. Hij ziet graag dat de uitvaartondernemer de kosten van het overbrengen van de overledene op last van justitie voor zijn rekening had genomen. Ook vergoeding van de kist ziet klager als onderdeel van een coulancevergoeding, dan wel dat de uitvaartondernemer eenzelfde kist had verstrekt aan uitvaartcentrum X. Verder vraagt hij zich af waarom de overledene al in een kist lag? De nabestaanden hadden immers voor een ander alternatief kunnen kiezen.
8. In zijn verweer van 15 juli 2015 geeft verweerder aan dat hij bij het bespreken van de offerte aan klager liet weten dat de opbaarkosten van uitvaartcentrum X niet door de polis vergoed worden. In dat gesprek gaf – zo stelt de uitvaartondernemer – hij ook aan dat hij een coulancevergoeding geeft voor een aantal niet afgenomen diensten. Dat zijn met name de kist, 100 rouwbrieven, de dankbetuigingen en de laatste verzorging. Deze vertegenwoordigen een bedrag van € 310,-. Later werd er een bedrag van € 108,- in mindering gebracht vanwege de overlijdensaangifte, die de uitvaartondernemer in rekening bracht, maar niet uitvoerde. Alle diensten die werden geleverd door Uitvaartcentrum X zijn in rekening gebracht aan klager.
9. Verweerder stelt dat hij niet verplicht is om meer kosten te vergoeden. Klager heeft al meer vergoed gekregen dan waar hij volgens de verzekeringsvoorwaarden recht op had. Een van de voorwaarden is namelijk dat er geen vergoeding wordt gegeven voor die onderdelen van het naturapakket waarvan geen gebruik wordt gemaakt, maar dat verrekening plaatsvindt met de overige uitvaartkosten boven het bedrag van € 1.500,-.
10. De uitvaartondernemer beroept zich op de handtekening van klager op de offerte en op het feit dat hij klager goed informeerde.
11. Bij e-mail van 21 augustus 2015 reageert klager met een nadere reactie op het verweer van de uitvaartondernemer. Hij geeft onder andere aan dat hij inderdaad de offerte ondertekende. Maar, zo schrijft hij, de uitvaartondernemer gaat voorbij aan de bijzondere omstandigheden. Klager stelde de uitvaartondernemer op de hoogte van de lijkvinding, zodra hij het bericht van overlijden kreeg en is van mening dat er sprake is van overmacht: hij had de uitvaartondernemer meteen willen inschakelen, maar was daartoe niet in de gelegenheid omdat hij niet op de hoogte was. Als de uitvaartondernemer hem beter had geïnformeerd toen hij de melding

van overlijden deed, had hij uitvaartondernemer X voor de uitvaart in kunnen schakelen en was hij goedkoper uit geweest.

12. Klager geeft eveneens aan dat de coulancevergoeding niet in verhouding staat tot de niet verleende diensten. Ook had de uitvaartondernemer minder werk, doordat hij het lichaam niet van huis naar uitvaartcentrum X hoefde te brengen. Met een hogere coulancevergoeding hadden de schuldeisers van de overledene een hoger bedrag kunnen krijgen.
13. Verweerder reageert op 8 september met een nader verweer en merkt op dat er bij een vinding in de betreffende gemeente altijd transport plaatsvindt naar uitvaartcentrum X.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Het pakket Uitgebreide uitvaartverzekering van de overledene is een natura verzekering, waarbij exact is omschreven wat onder de verzekering valt. Onder aan de opgave staat de tekst: “Indien en voor zover van onderdelen van het pakket geen gebruik wordt gemaakt, vindt geen financiële vergoeding plaats, doch verrekening met de overige uitvaartkosten boven het eerder genoemde bedrag.”
2. Klager wordt geconfronteerd met het overlijden van zijn nicht als zij al verschillende dagen is verscheiden en het lichaam (op machtiging van justitie) reeds naar uitvaartcentrum X is gebracht. Noch justitie, noch de gemeente hebben om hun moverende redenen de verzekeraar ingeschakeld, terwijl bekend was dat de overledene verzekerd was. Kennelijk schakelt de gemeente bij een dergelijk overlijden steeds uitvaartondernemer X in.
3. Klager ziet daardoor zijn kosten oplopen, omdat de verzekeraar de kosten van uitvaartondernemer X bij hem in rekening brengt, nu X de kosten bij de verzekeraar declareerde.
4. De vraag die de Ombudsman Uitvaartwezen dient te beantwoorden is wie het risico draagt van deze kosten: klager of de verzekeraar/uitvaartondernemer.
5. Noch klager, noch de verzekeraar/uitvaartondernemer hebben enig aandeel in de werkwijze van de gemeente en/of justitie. Zij worden beiden geconfronteerd met het overbrengen van het lichaam naar uitvaartcentrum X en de daarbij opgetreden kosten.
6. De verzekeraar/uitvaartondernemer nam een clause op in zijn voorwaarden, namelijk dat er geen financiële vergoeding plaatsvindt voor niet afgenomen diensten. Niettemin geeft zij klager een (coulance-)vergoeding voor verschillende niet afgenomen diensten. Zij was daartoe echter niet verplicht.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman als volgt:

1. Noch klager, noch de uitvaartondernemer valt enig verwijt te maken over de overbrenging van het lichaam van de overledene naar uitvaartcentrum X. De kosten die daarmee gepaard gaan horen tot het risico van de nabestaanden en niet tot die van de verzekeraar/uitvaartondernemer, nu deze laatste in zijn polisvoorwaarden exact beschreef welke diensten hij zou verlenen.
2. Ondanks de uitsluitende clause gaf de verzekeraar/uitvaartondernemer klager een coulancevergoeding wegens verschillende niet afgenomen diensten. Hoewel klager graag een hogere coulancevergoeding had gezien omdat hij daarmee de schuldeisers van de overledene kon betalen (en het hogere bedrag dus niet ten eigen bate vroeg), is de ombudsman van mening dat de verzekeraar/uitvaartondernemer meer dan behoorlijk handelde door de coulancevergoeding die hij uitkeerde. Klager had immers nergens recht op.
3. De klacht is ongegrond.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 4 oktober 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.