



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2015-56**

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

De procedure:

- Op 27 juni 2015 ontving de Ombudsman Uitvaartwezen de klacht van klager.
- Het formulier waarin klager verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden ontving de ombudsman op 17 juli 2015.
- Bij e-mail van 3 augustus reageerde de uitvaartondernemer op de klacht.
- Klagers nadere toelichting ontving de ombudsman op 25 september.
- Op 3 december 2015 ontving de ombudsman het nader verweer van de uitvaartondernemer.

Onderwerp van geschil:

Klager en de uitvaartondernemer verschillen van mening over de vraag welke kosten gefactureerd mogen worden, nu de uitvaartondernemer op de offerte abusievelijk de kosten van de begrafenisauto en de dragers niet vermeldde.

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 draagt het keurmerk van de Stichting Keurmerk Uitvaartzorg, welke organisatie 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 en diende klager tijdig de klacht in bij het klachteninstituut. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

Bevindingen van de ombudsman

De Ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. Op 6 maart 2015 vond de uitvaart plaats van de moeder van klager.
2. Klager ontving enige tijd daarna de factuur, die hoger was dan de offerte. Bij bestudering bleek dat op de offerte een bedrag van € 747,50 – dat wil zeggen de dragers en de begrafenisauto - niet was meegenomen.

3. Klager nam contact op met de uitvaartondernemer, die de fout toegaf, excuses maakte en een deel van de rekening aftrok, maar niet het gehele bedrag wilde crediteren. Klager diende daarop een klacht in, die niet leidde tot een gezamenlijk gedragen oplossing.
4. De uitvaartondernemer geeft aan dat volgens het Keurmerk Uitvaartzorg de kostenbegroting niet meer dan 10% mag afwijken van de uiteindelijke nota. Omdat deze norm met € 133,82 is overschreden is de uitvaartondernemer bereid deze kosten te crediteren, om binnen de gestelde norm te blijven.
5. In zijn reactie aan de ombudsman merkt de uitvaartondernemer onder meer op dat het afnemen van dragers en auto tijdens de intake met de opdrachtgever is besproken en dat de diensten ook zijn afgenomen. Dan dienen deze ook betaald te worden.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Een offerte (kostenbegroting) is bedoeld om een potentiële opdrachtgever inzicht te geven in de kosten van een uitvaart. De offerte is mede bedoeld om de consument een keuze te laten maken om al dan niet met de uitvaartondernemer in zee te gaan. Door ondertekening van de offerte/kostenbegroting geeft de opdrachtgever aan dat de uitvaartondernemer de uitvaart kan verzorgen tegen het genoemde bedrag.
2. Omdat de offerte wordt opgemaakt door een professional, die ervaring heeft in de uitvaartbranche, mag een consument afgaan op de kostenbegroting. Hij hoeft niet zelf te checken of de uitvaartondernemer wellicht een fout heeft gemaakt in de berekening of in de posten.
3. De Stichting Keurmerk Uitvaartzorg bracht een handboek 2015 uit, waarin onder het kopje “NORM 1: Heldere afspraken over uitvoering en kostenbegroting” letterlijk staat: “Bevat de kostenbegroting alle besproken producten en diensten en per dienst de verschillende typen kosten”. Bij de toelichting daarop staat: “Aanneemsom, staat vast en niet meer te wijzigen. Vast bedrag, verandert alleen als aantallen veranderen, bijv. aantal volgauto’s.” Op een andere plaats staat: “Worden in de juiste gevallen tussentijdse wijzigingen schriftelijk en vindbaar vastgelegd en goedgekeurd door de opdrachtgever?” In de bijbehorende toelichting staat: “Stijging van de totale kostenbegroting van meer dan 10% of meer dan € 500,-- van de totale begrote uitvaartkosten. Een en ander moet vindbaar zijn vastgelegd in het dossier.”
4. De tekst uit het Handboek Keurmerk laat naar de mening van de ombudsman zien dat het keurmerk eist dat de kostenbegroting duidelijk en betrouwbaar moet zijn. Het doel is immers “Waarborgen dat de opdrachtgever vooraf goede informatie over inhoud en de kosten van de gevraagde uitvaart ontvangt en om daarmee onduidelijkheden en ongenoegen achteraf te voorkomen”. Het in de kostenbegroting genoemde bedrag is een vast bedrag, dat alleen nog wijzigt als er iets verandert in het aantal producten of diensten dat de opdrachtgever afneemt. De 10%-regel is duidelijk niet bedoeld om een door de uitvaartondernemer gemaakte fout recht te trekken.
5. De uitvaartondernemer zag kennelijk ná de ondertekening van de kostenbegroting dat hij een fout maakte. In plaats van dit met de opdrachtgever op te nemen en tot een oplossing te komen, stuurde hij een factuur zonder toelichting.

De ombudsman concludeert als volgt:

1. Een consument moet kunnen vertrouwen op een uitgebrachte offerte. Als hij deze ondertekent ligt er een zakelijke overeenkomst, waaraan beide partijen gehouden zijn.
2. Toen de uitvaartondernemer zag dat hij een fout maakte, had hij contact met de opdrachtgever op moeten nemen en de fout bespreekbaar moeten maken. In dat gesprek had hij kunnen onderzoeken in hoeverre hij zijn fout had kunnen rechtzetten en een oplossing vinden voor het financiële probleem dat hij zelf creëerde doordat hij zijn kostenbegroting niet zorgvuldig genoeg opmaakte. De uitvaartondernemer verzuimde dit echter, waarna er bij de opdrachtgever geen ruimte meer was om naar een gezamenlijke oplossing te zoeken.

3. De uitvaartondernemer doet een verkeerd beroep op het Keurmerk Uitvaartzorg. Het keurmerk is duidelijk wat de kostenbegroting betreft, namelijk dat deze leidend is.
4. De uitvaartondernemer creëerde zelf een financieel probleem door de kostenbegroting onzorgvuldig samen te stellen. Hij zal zijn probleem dan ook zelf moeten oplossen en kan zijn fout niet op de opdrachtgever verhalen.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht gegrond is. De uitvaartondernemer maakte een fout die hij trachtte te herstellen door zonder overleg en toelichting een factuur te sturen, die fors afweek van de getekende kostenbegroting. Deze fout komt voor zijn rekening en risico.

De ombudsman bepaalt dat de uitvaartondernemer aan klager het bedrag terug dient te betalen dat klager reeds aan hem overmaakte, zijnde € 613,68. Dit bedrag is gebaseerd op de vergeten begrotingspost (€ 747,50) minus het door de uitvaartondernemer afgetrokken bedrag (€ 133,82) en dient binnen twee weken na dit bindend advies op de rekening van de opdrachtgever te staan.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 12 december 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