



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2015-49**

Klacht van mevrouw V, wonende aan de S-sstraat x te Y (klaagster) over uitvaartondernemer X te Y (verweerder, hierna: de uitvaartondernemer).

De procedure:

1. Op 13 juni 2015 zocht klagster voor het eerst contact met de Ombudsman Uitvaartwezen met een vraag. De ombudsman gaf daarop antwoord en een e-mailwisseling volgde.
2. Klager diende op dat moment nog geen klacht in bij de uitvaartondernemer, zodat de ombudsman nog geen onderzoek aan kon vangen. Op 26 juni 2015 diende klager de klacht in bij de uitvaartondernemer, waarop deze reageerde bij brief van 1 juli 2015.
3. Na enige bedenktijd over de vraag of ze de ombudsman zou verzoeken een onderzoek aan te vangen diende klager bij brief van 26 augustus 2015 een klacht in bij de ombudsman.
4. Op 5 augustus ondertekende klager het formulier waarbij zij verklaarde het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden.
5. Op 8 september 2015 voerde de ombudsman gesprekken met de uitvaartondernemer en met klager afzonderlijk, om meer duidelijkheid te krijgen over de gang van zaken. Van beide gesprekken maakte de ombudsman verslagen, die door beide gesprekpartners konden worden aangevuld en/of gewijzigd.
6. Op 17 september 2015 stuurde de uitvaartondernemer zijn reactie op de klacht aan de ombudsman en reageerde hij tevens op een brief die hij van klager kreeg en op het verslag van zijn gesprek met de ombudsman.
7. Bij brief van 12 oktober reageerde de uitvaartondernemer op het verslag van het gesprek tussen klager en de ombudsman, waaraan klager verschillende vragen toevoegde die bij haar leven over de uitvaartbegeleiding.
8. Op 7 november 2015 reageert klager op het verslag van het gesprek tussen de uitvaartondernemer en de ombudsman.
9. De uitvaartondernemer laat op 8 november 2015 weten dat hij geen behoefte meer heeft aan het geven van een reactie.

Onderwerp van geschil:

Klager is niet tevreden met de begeleiding van de uitvaartondernemer tijdens de voorbereiding van de uitvaart van haar moeder. Klager vindt dat hij druk op haar uitoefende om akkoord te gaan met zijn procedure, waardoor zij de regie op de uitvaart verloor.

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 maakte (destijds) op zijn website bekend dat hij het Keurmerk Uitvaartzorg droeg, 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 gaf verweerder aan klagster aan dat zij een klacht in kon dienen bij de Ombudsman Uitvaartwezen. Na onderzoek blijkt dat de uitvaartorganisatie niet als individuele uitvaartorganisatie het keurmerk draagt, maar deel uitmaakt van een groter geheel dat het keurmerk draagt. De uitvaartorganisatie werkt met exact dezelfde personen als het grotere geheel en is met het grotere geheel ook aangesloten bij de BGNU. De uitvaartorganisatie behandelde de klacht, die klagster tijdig indiende. Gezien het bovenstaande verklaart de ombudsman zich bevoegd om de klacht te onderzoeken.

De verklaring van klagster:

1. Op 3 juni 2015 overleed de moeder van klagster in het ziekenhuis.
2. Klagster was op de hoogte van het feit dat haar moeder een natura-verzekering had, die zij kon omzetten in een uitkering van om en nabij de € 3.400,-.
3. Klagster had goede ervaringen met de uitvaartondernemer en besloot het geldbedrag van de natura-verzekering in te zetten om de uitvaartondernemer de uitvaart te laten verzorgen. Zij koos voor de persoonlijke begeleiding van de uitvaartondernemer, “iemand die steunt/meedenkt en het overzicht houdt.”
4. Klagster nam zich voor samen met een vriendin de uitvaart voor te bereiden volgens het raamwerk dat zij met haar overleden moeder besprak. “Een eenvoudige doch intieme uitvaart, graf en begraafplaats waren al bekend, geen opbaring, geen overbodige dingen en de belangrijke dingen goed.”
5. De overledene verbleef in het mortuarium van het ziekenhuis. Klagster maakte daarmee afspraken, evenals met de begraafplaats.
6. De uitvaartbegeleidster die klagster op het oog had kon de uitvaart niet begeleiden en verwees klagster door naar haar collega’s. Klagster belde daarmee en voelde zich onder druk gezet om nog dezelfde dag een afspraak te maken voor het doorspreken van de uitvaart. Klagster stemde toe om na het bezoek aan haar moeder in het mortuarium langs te komen bij de uitvaartondernemer.
7. Daarna volgden de gebeurtenissen waarover klagster niet tevreden is en waarvan hieronder de belangrijkste punten kort worden aangegeven:
 - klagster wilde het gesprek met de uitvaartondernemer niet voeren op de dag dat haar moeder overleed, maar de dag erna. Zij werd door de uitvaartondernemer onder druk gezet om na haar bezoek aan het crematorium diezelfde dag langs te komen.
 - in het mortuarium was de uitvaartleidster reeds aanwezig die de uitvaart zou begeleiden. Deze had een vervoerder geregeld (“Het is voor uw bestwil”) om de overledene naar het rouwcentrum van de uitvaartondernemer te brengen, omdat de overledene – zo gaf de uitvaartbegeleidster aan - niet verzekerd was voor het mortuarium en het vervoer ’s avonds duurder was. “Zonder overbrenging naar hun rouwcentrum zou [naam uitvaartondernemer] de uitvaart niet kunnen doen. Als ik een uitvaartleider wilde, wilde ik graag de goede zorgen van [naam uitvaartondernemer], welke ik uit het verleden kende. Dan moest het helaas zo. Er leek niets tegen in te brengen. Ik was te verbouwereerd om door te vragen”.
 - het kleden van de overledene moest “vlug-vlug”. Er werd een dikke incontinentieluier aangedaan en omdat de broek niet dicht kon moest het overhellende bloesje de sluiting verhullen. Klagster geeft aan dat zij dit allemaal in alle rust had willen doen en dat het resultaat te wensen overliet.
 - in het rouwcentrum van de uitvaartondernemer werd de overledene opgebaard in een opbaarkamer, terwijl dit nadrukkelijk niet de wens van haar moeder was. Klagster was ook niet tevreden met de wijze waarop de haren van haar moeder waren gekamd en met de opengevallen mond.

- klaagster deelde aan de uitvaartleidster mee dat er geen behoefte was aan de 24-uurs afscheidsservice, dat ze de bloemen en de kaarten zelf wilde verzorgen en de meest eenvoudige kist wilde hebben. Namelijk een vurenhouten kist met eenvoudig katoen. Deze was volgens de uitvaartleidster niet meer beschikbaar. Ook merkte klaagster op dat zij met zo min mogelijk middelen zoveel mogelijk wilde doen, in de geest van de overledene.
 - de begroting was zodanig opgesteld dat deze het volledige bedrag van de verzekeringsuitkering dekte. “Dit was geheel niet wat wij wilden. Zoals ik van [naam uitvaartondernemer] gewend was wilde ik juist overleggen wat we wilden afnemen en een gespecificeerde rekening met hun uren en de werkelijke kosten van toeleveranciers.” Dat was niet mogelijk. Klaagster moest akkoord gaan met een all-in begroting.
 - omdat de overledene toch was opgebaard wilden twee kennissen afscheid komen nemen. Klaagster geeft aan dat beide kennissen dit bezoek als niet prettig hebben ervaren.
 - klaagster wilde verschillende zaken geregeld hebben die volgens de uitvaartbegeleidster niet konden vanwege de regels van het bedrijf. Zij moest zich conformeren omdat de uitvaart anders niet kon worden uitgevoerd door de uitvaartondernemer. Klaagster voelde zich machteloos.
 - klaagster geeft aan meerdere keren geen reactie te hebben gehad op e-mails en eveneens dat de uitvaartondernemer niet steeds inging op haar vraag om een gesprek.
8. Klaagsters onvrede groeide door gebeurtenissen die zich afspeelden. Klaagster geeft onder andere aan dat de uitvaartleidster niet reageerde op een e-mail, dat zij het schudden van het graf niet regelde en dat zij niet inhoudelijk reageerde op het draaiboek.
 9. Omdat klaagster vond dat de afstemming tussen de uitvaartleidster en haar niet goed verliep vond er op 8 juni (daags voor de uitvaart) een opklaringsgesprek plaats.
 10. De uitvaart verliep goed, maar klaagster nam daarna toch contact op met de uitvaartbegeleidster die zij aanvankelijk op het oog had voor het begeleiden van de uitvaart. Klaagster vroeg haar om bij het nagesprek te zijn tussen de uitvaartleidster die de uitvaart verzorgde en klaagster zelf. Deze gaf aan daar niet aan mee te kunnen werken, waarop klaagster haar een lange persoonlijke boodschap stuurde. Naar klaagster begreep is deze “hartekreet” door alle medewerkers van de uitvaartondernemer gelezen. Toch kreeg klaagster geen reactie. Toen zij daarover zelf contact opnam gaf de uitvaartondernemer aan dat een gesprek geen toegevoegde waarde had. Klaagster ontving een e-mail en een aanbod voor bloemen, dat zij afwees.
 11. Uiteindelijk vond er toch een eindgesprek plaats, waarin de uitvaartondernemer aangaf dat hij een inschattingsfout maakte, omdat hij dacht dat de uitvaart binnen het uitkeringsbedrag plaats moest vinden. De uitvaartondernemer zou de rekening specificeren volgens klaagsters wensen.
 12. Hoewel klaagster tekende dat zij de uitvaartondernemer machtigde om het polisbedrag te innen, regelde zij dat de uitvaartverzekering aan haar werd uitbetaald. Zij betaalde het kerkhof alvast, om deze niet de dupe te laten zijn van de vertraging in de uitbetaling. De uitvaartondernemer reageerde daarop dat dit tegen de regels was en dat verdere communicatie werd stopgezet. Kort daarna ontving klaagster de nota, waarbij de uitvaartondernemer aangaf dat hij de deurwaarder in zou schakelen bij niet betaling. Klaagster heeft geen bezwaar tegen de nota, maar wel tegen het tijdstip van verzending, nu er naar haar mening geen goede afronding van de uitvaart plaatsvond.
 13. Klaagster vindt dat haar de regie over de uitvaart is afgenomen en vat een en ander als volgt samen: “Men heeft mij voor veel onvrije keuzes gezet en erg beziggehouden. In plaats van steun heb ik de “samenwerking” met [naam uitvaartondernemer] als zeer stressend ervaren en erg tijdrovend.” Klaagster geeft de ombudsman meerdere keren te kennen dat de gebeurtenissen haar erg hebben aangegrepen en dat zij er emotioneel uitgeput van is geraakt. Zij heeft het idee haar moeder in de steek te hebben gelaten.
 14. Naar aanleiding van de klachtafhandelingsbrief van de uitvaartondernemer en de factuur merkt klaagster op dat de nota die zij kreeg afwijkt van de nota die de uitvaartondernemer aan de uitvaartverzekering stuurde. Daarmee is klaagsters argwaan gewekt.

De verklaring van de uitvaartondernemer:

1. In zijn verweer merkt de uitvaartondernemer op dat de melding van de uitvaart binnenkwam per mail. Daaruit bleek dat er een verzekering was en dit is opgepakt als dat de uitvaart plaats moest vinden binnen de verzekerde waarde. Als de overledene langer in het ziekenhuis-mortuarium zou blijven, zouden de kosten hoger worden. Daarom is snel vervoer geregeld. Het klopt dat het vervoer in de avonduren duurer is dan overdag.
2. Achteraf constateerde de uitvaartondernemer dat in het mortuarium een grote inschattingsfout is gemaakt. Deze is tegenover klaagster toegegeven en om de excuses kracht bij te zetten kreeg klaagster een bos bloemen, die zij niet accepteerde. Het was niet goed dat de uitvaartondernemer al in het mortuarium aanwezig was. Daar zijn ook excuses voor gemaakt.
3. Het is duidelijk dat de gevoelens van klaagster daarna niet meer door de uitvaartondernemer te beïnvloeden waren. Er hebben nog verschillende gesprekken plaatsgevonden, waarbij excuses zijn gemaakt en waar expliciet de vraag op tafel is gekomen of de ondernemer de uitvaart nog wel kon verzorgen. Dit was het geval.
4. De uitvaartondernemer schetst als probleem dat er telkens tijdens de gesprekken overstemming was, maar dat er dan na het gesprek een mail kwam, waarop klaagster op de gemaakte afspraken terug kwam of anderszins aangaf dat ze niet tevreden was. Dan volgde weer een gesprek en weer een e-mail. De uitvaartondernemer besteedde veel aandacht en tijd in het goed contact houden met klaagster, maar de gesprekken leidden dus niet tot vaststaande afspraken. Op een bepaald moment gaf de uitvaartondernemer aan dat hij geen meerwaarde zag in nieuwe gesprekken. Elk gesprek –dat was bedoeld om zaken te verhelderen – leidde tot nieuwe vragen en nieuwe pijn.
5. Vanuit verschillende kanten kwamen de signalen van klaagster: vanuit de medewerkster die eerder uitvaarten voor klaagster verzorgde, van de voormalige eigenaar van het uitvaartbedrijf en van drie medewerkers van de uitvaartonderneming zelf (waaronder de uitvaartleidster). Daarmee liep de communicatie voor de uitvaartondernemer uit zijn bedding: hij had graag één aanspreekpunt. Overigens gaven de twee eerstgenoemden zelf aan dat ze geen rol voor zichzelf zagen weggelegd.
6. Achteraf bleek dat de uitvaart niet binnen het verzekerde bedrag uitgevoerd hoefde te worden. Deze vraag is niet expliciet gesteld. Daar is het ook mis gegaan.
7. Sinds de eerdere uitvaart(en) die voor klaagster is/zijn verzorgd vond geen verandering plaats in de visie op een uitvaart. Wel is er verandering in de doorberekening van kosten. Vroeger werden de uren in rekening gebracht, nu is er een vast bedrag, dat overigens vaak minder hoog is als toen de uren nog werden gefactureerd.
8. Normaliter vindt er bij het aannemen van een uitvaart eerst een gesprek plaats en daarna worden pas activiteiten ontplooid.
9. De kist die klaagster graag wilde hebben zat negen jaren geleden in het assortiment, maar nu niet meer. Het moest een milieuvriendelijke kist zijn. Op de toelichting van de uitvaartleidster vond klaagster een kist die aansloot bij haar wensen. Deze is geleverd.
10. Wat het opbaren betreft: in het mortuarium is geen bezoek mogelijk. Daar wordt een overledene alleen ‘bewaard’. De overledene zag er inderdaad niet meer heel ‘mooi’ uit. Dit is met klaagster besproken en in overleg met haar is besloten dit zo te laten.
11. Het verschil in de rekening die klaagster ontving en die naar de verzekeraar is gezonden zit in de kosten van de begraafplaats. Deze vallen € 2,50 lager uit. Het bedrag dat nog overbleef voor de rest van de dienstverlening werd daarop € 2,50 hoger. De uitvaartondernemer wilde immers aan klaagster een rekening sturen die op € 0,00,- uitkwam. Overigens zijn uitvaarten die van een verzekeraar worden overgenomen nooit kostendekkend. Meestal legt de uitvaartondernemer erop toe. De reden om deze uitvaarten toch aan te nemen is omdat de uitvaartondernemer niet graag ‘nee’ verkoopt. De daadwerkelijke kosten van de uitvaart van klaagsters moeder zijn hoger dan hetgeen in rekening is gebracht.
12. De kosten voor de uitvaartbegeleiding zijn niet ‘kwijtingescholden’ vanwege de klachten van klaagster, maar ze zijn niet expliciet in rekening gebracht om de kosten binnen de verzekerde uitkering te houden. Als de overledene langer in het mortuarium was gebleven dan had dat voor de uitvaartondernemer tot hogere kosten geleid, ervan uitgaande dat de uitvaart binnen de verzekeringsuitkering moest blijven.

13. Het feit dat rekening eerder dan de uitvaart (namelijk op 5 juni) naar de uitvaartverzekeraar werd gestuurd, is omdat deze altijd een factuur wil hebben voordat hij het verzekerde bedrag uitbetaalt.
15. Als klaagster een rekening wil met alle kosten erop gespecificeerd, dan kan dat alsnog. De uitvaartondernemer wil zich graag onderscheiden door het leveren van maatwerk en het is erg spijtig dat dit in deze uitvaart naar de mening van klaagster niet is gelukt.
16. De uitvaartondernemer reageert bij brief van 1 juli op de klacht die klaagster bij aangetekende brief van 26 juni 2015 aan hem stuurt: “Er is na de uitvaart een uitgebreid gesprek met de uitvaartbegeleider ... en ondergetekende geweest over hoe de uitvaart verlopen is en uw emoties daaromtrent. Wij hebben u in dat gesprek meerdere malen onze excuses gemaakt voor de inschattingfout die wij hebben gemaakt ten aanzien van de [naam verzekeringgever]-verzekering. Ook [naam uitvaartleidster] heeft zich voorafgaand aan de dag van de uitvaart meerdere keren verontschuldigd voor deze fout van ons.”
17. Dat klaagster een rekening kreeg kwam doordat zij – buiten de afspraken om – de verzekeringsuitkering naar zichzelf liet overmaken. Zij betaalde daarvan de begraafplaats. Normaliter ontvangt de uitvaartondernemer de uitkering en betaalt hij daarvan de rekeningen van de verschillende toeleveranciers, evenals zijn eigen kosten. Klaagster zou dan geen factuur meer hebben ontvangen.
18. De uitvaartondernemer merkt naar aanleiding van de klacht onder andere op: “Als ik onze uitvaartbegeleiding in het algemeen of die van [naam uitvaartleidster] in het bijzonder op welke manier dan ook zou herkennen dan waren er nu intern harde maatregelen getroffen. Hoezeer ik echter ook open sta voor verbeterpunten die ons worden aangereikt – en in deze casus zijn er absoluut een aantal punten waar wij ons ernstig over zullen beraden - ; ik herken dit verslag niet als kenmerkend voor ons bedrijf of voor [naam uitvaartleidster].”
19. “Het spijt ons oprecht dat [klaagster] zich voelt zoals ze zich voelt. Onbegrepen, niet gesteund, verdrietig en bedreigd zijn enkele van de gevoelens die zij in haar verslag beschrijft. Dat is erg. Dat betekent echter niet dat ik de mening van [klaagster] deel dat zij onmenselijk behandeld is. Er is in vele gesprekken geprobeerd de gevoelens van [klaagster] ten goede te keren en er is veel tijd en aandacht besteed aan [klaagster] en aan het vormgeven van de uitvaart.”
20. Wat het keurmerk betreft geeft de uitvaartondernemer aan met zijn beheersgroep lid te zijn van de BGNU. Daarnaast is een van zijn ondernemingen door het Keurmerk Uitvaartzorg gecertificeerd. Al zijn ondernemingen bestaan uit dezelfde medewerkers, die volgens de normen van het keurmerk werken. Hij voelt zich daarmee gehouden de klacht volgens de regels van het keurmerk te behandelen. Het keurmerk vindt dat elke organisatie op zichzelf het keurmerk moet hebben en daarom heeft hij het logo van het keurmerk van de website gehaald.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Een natura-verzekering betekent dat de gehele uitvaart plaats kan vinden binnen een met de verzekeraar afgesproken pakket. De verzekeraar heeft dan met uitvaartondernemingen (prijs-) afspraken gemaakt, waardoor de uitvaartkosten lager uitvallen dan in het geval van een eenmalige contractering. De keerzijde daarvan is dat de uitvaart binnen het afgesproken (verzekerde) pakket plaats moet vinden. Heeft de verzekeringnemer wensen die niet passen binnen dat pakket, dan moet hij bijbetalen.
2. Als een verzekeringnemer afziet van de uitvaart volgens het verzekerde pakket, dan staat daar een uitkering tegenover die fors lager is dan de kosten van de uitvaart volgens het verzekerde pakket. Dit is het gevolg van de prijsafspraken die de verzekeraar maakte.
3. In deze kwestie is dat het geval: klaagster zag af van de uitvaart die de verzekeraar kon bieden en contracteerde de uitvaartondernemer om de uitvaart van haar moeder te begeleiden.
4. Normaliter vindt er na de melding van een overlijden eerst een (intake-)gesprek plaats, waarin de wensen over de uitvaart worden besproken. De uitvaartondernemer maakt een kostenbegroting en door het ondertekenen daarvan maakt de opdrachtgever kenbaar dat hij de uitvaartondernemer contracteert. De overeenkomst tot het begeleiden van de uitvaart is daarmee gesloten. Daaruit vloeien voor beide partijen rechten en plichten voort.

5. In deze kwestie regelde de uitvaartondernemer al verschillende zaken – zoals het vervoer van de overledene naar het eigen rouwcentrum en het verzorgen van de overledene – voordat er een gesprek plaatsvond over de wijze waarop de uitvaart plaats moest vinden en voordat de kostenbegroting werd getekend. Feitelijk dus vóórdat de opdracht tot het verzorgen van de uitvaart tot stand was gekomen.
6. Klaagster (opdrachtgever) en de uitvaartondernemer verschillen uiteindelijk niet (meer) van mening dat hier een grote misser werd gemaakt. De uitvaartondernemer bood daarvoor meerdere malen excuses aan. Deze konden voor klaagster echter niet het gevoel wegnemen dat zij haar moeder in de steek liet en de regie kwijt was. De gebeurtenissen die daarna volgden versterkten voor haar dit gevoel.
7. Uit de reacties van klaagster en de uitvaartondernemer blijkt dat zij verschillende verwachtingen hadden bij de uitvaart. Klaagster verwachtte dat zij de uitvaart kon organiseren zoals zij dat eerder deed: doorspreken wat de bedoeling was, taken verdelen en daarna de rekening betalen op basis van de taken die de uitvaartondernemer uitvoerde. De uitvaartondernemer dacht dat de uitvaart moest worden uitgevoerd binnen het uitgekeerde bedrag en paste daarop zijn dienstverlening aan. Dit verschil in verwachtingen verklaart het in de ogen van klaagster haastige vervoer en de snelheid van handelen van de uitvaartondernemer. Daardoor kon ook niet tegemoet worden gekomen aan de wens van klaagster om haar moeder in het mortuarium te laten: de uitvaartondernemer zou daardoor voor extra kosten komen te staan, die zijn gage voor de uitvaartbegeleiding verder onder druk zou zetten. Dit is de reden dat klaagster te horen kreeg dat enkele wensen niet konden worden uitgevoerd op grond van “de regels van het bedrijf”.
8. Het is in de uitvaartbranche zeer gebruikelijk dat - als nabestaanden geen gebruik willen maken van de natura uitvaartverzekering - een uitvaartondernemer de uitvaart verzorgt binnen het vrijgevallen verzekerde bedrag. Daarvoor biedt hij dan de diensten aan die ook in de naturaverzekering vallen, maar in een minimale vorm. Voor diensten buiten het minimale pakket betaalt de opdrachtgever bij. Doordat bij de aanneming van de uitvaart in kwestie de communicatie niet goed verliep ging de uitvaartondernemer van de verkeerde veronderstelling uit dat de uitvaart binnen het verzekerde bedrag moest blijven.
9. Daarnaast is het de laatste jaren in de uitvaartbranche gebruikelijk om een uitvaart niet te factureren op basis van de werkelijk gemaakte uren en kosten, maar een vast tarief te hanteren voor de begeleiding. Dit tarief staat bekend onder verschillende namen, zoals standaardtarief, aannametarieff, basistarief, tarief uitvaartbegeleiding. Het voordeel voor de nabestaanden is dat zij exact weten wat de uitvaart kost – óók als zij niet van alle diensten gebruik maken die binnen dit tarief vallen - zodat zij achteraf niet worden geconfronteerd met een rekening die hoger uitvalt dan zij verwachtten. Het voordeel voor de uitvaartondernemer is dat hij geen lastige administratie hoeft bij te houden van de aan de uitvaart gependeerde tijd en kosten. Het nadeel voor de consument is wel dat er geen verrekening plaatsvindt met niet afgenomen diensten. De uitvaartondernemer hanteert een gemiddelde en verrekent zo uitvaarten die meer tijd kosten met uitvaarten die minder tijd kosten. Uit de opmerkingen van klaagster blijkt dat deze werkwijze niet goed vooraf is doorgesproken. De uitvaartondernemer erkent dat. Dit droeg bij aan de niet op elkaar afgestemde verwachtingen.
10. Wat de kist betreft kan de ombudsman begrijpen dat de kist die klaagster bij het overlijden van haar vader (negen jaren eerder) gebruikte niet meer exact hetzelfde leverbaar was. De uitvaartondernemer is immers afhankelijk van het assortiment dat leveranciers aanbieden en het is bekend dat producten in de loop der jaren veranderen. De opmerking van de uitvaartleidster dat de bedoelde kist niet meer leverbaar was, beziet de ombudsman dan ook in dit licht. Kennelijk kon klaagster toch een model vinden dat aan haar eisen voldeed.
11. Het is binnen de branche ook zeer gebruikelijk dat de uitvaartondernemer aan de opdrachtgever vraagt om hem te machtigen om het verzekerde bedrag op te eisen. Ook hier is dat gebeurd. Het voordeel daarvan is dat de uitvaartondernemer het bedrag rechtstreeks van de verzekeraar krijgt. Mocht het voorkomen dat een opdrachtgever niet solvabel is dan heeft de uitvaartondernemer de zekerheid dat hij voor zijn diensten wordt betaald.

12. Doordat klaagster de uitkering van de verzekeraar naar zichzelf liet overmaken (en niet naar de uitvaartondernemer, zoals eerder overeengekomen) kon de uitvaartondernemer niet anders dan haar een factuur sturen, om zijn kosten vergoed te krijgen. Dat hij daarbij een opmerking maakte over inschakeling van de deurwaarder bij niet tijdig betalen, is begrijpelijk binnen de context van de door klaagster eenzijdig ingezette afwijking van eerder gemaakte afspraken.
13. Een verzekeraar betaalt nooit meer uit dan het verzekerde bedrag, hoe hoog de uitvaartrekening ook zal zijn. Dat de uitvaartondernemer het bedrag al bij de verzekeraar opvraagt voordat de uitvaart plaatsvindt, is vrij logisch: hij maakt immers kosten (kist, personeel etc) die hij uit eigen zak voorschiet. Als de verzekeraar het vrijgevalen bedrag overmaakt hoeft de uitvaartondernemer niets meer voor te schieten, maar kan hij de kosten voldoen uit het bedrag dat daarvoor beschikbaar is.
14. In deze kwestie viel er € 3.247,- vrij. De begraafplaats kostte € 1.472,50. Dat betekent dat – nu de uitvaartondernemer er abusievelijk van uitging dat de uitvaart binnen het uitgekeerde bedrag plaats moest vinden – er € 1.801,50 voor de uitvaartondernemer overbleef. Binnen de uitvaartbranche is dit een normaal bedrag.
15. De uitvaartondernemer bestrijdt dat hij aan verschillende (oud-) medewerkers een spreekverbod oplegde en geeft aan dat deze personen er zelf voor kozen om niet verder betrokken te raken. De ombudsman kan dat niet controleren, maar acht het aannemelijk en getuigen van een professionele houding: latente conflicten worden doorgaans niet minder, maar meer ingewikkeld naarmate meer personen zich ermee gaan bemoeien. De betrokkenen deden wat van hen in een dergelijke situatie mag worden verwacht: correct aan klaagster laten weten dat zij geen rol hadden in de kwestie en terugkoppelen aan de uitvaartondernemer dat er bij klaagster gevoelens van onvrede leefden. De uitvaartondernemer pakte dat kennelijk op want uiteindelijk vonden er meerdere gesprekken plaats.

De ombudsman concludeert als volgt:

1. Het is duidelijk dat er bij de aanvang van de aanneming van de uitvaart een fout werd gemaakt door niet éérs een intakegesprek te voeren en niet uit te zoeken wat voor soort uitvaart klaagster voor ogen had vóódat enige actie werd ondernomen. Deze fout is de uitvaartondernemer toe te rekenen: hij is immers de professional, die een nabestaande met raad en daad terzijde dient te staan.
De uitvaartondernemer erkent deze fout (hij spreekt van een “grote inschattingfout”) en bood meerdere keren excuses aan.
2. Het is ook duidelijk dat klaagster en uitvaartondernemer niet dezelfde verwachtingen hadden bij de uitvaart en de wijze waarop de factuur tot stand zou komen en dat daardoor niet alleen miscommunicatie optrad, maar bij klaagster ook het gevoel bleef dat zij de regie over de uitvaart kwijt was. Hoewel de uitvaartondernemer verschillende pogingen deed om de relatie met klaagster (en daarmee de communicatie) te herstellen is dit niet volledig gelukt. Was dat wel het geval geweest dan had klaagster geen klacht ingediend. Ook dit punt is aan de uitvaartondernemer toe te rekenen, nu deze kennelijk niet duidelijk genoeg afspraken maakte met klaagster en in ieder geval niet duidelijk genoeg uitleg gaf over de (veranderde) wijze van facturering.
3. Het gebrek aan een tijdig intakegesprek zette een keten van problemen en verwachtingsverschillen in werking, waardoor klaagster niet het gevoel had de uitvaart te kunnen regelen volgens het kader dat zij met haar moeder afsprak.
4. De ombudsman kan niet vaststellen dat de ex-eigenaar en de eerder ingeschakelde uitvaartleidster een spreekverbod kregen.
5. De overledene zag er kennelijk niet uit zoals klaagster voor ogen stond. Zij wijt dit aan de haastige verzorging en het haastige vervoer. Of dit het geval is kan achteraf niet worden vastgesteld. Daarnaast is het zo dat overledenen er in de loop van de dagen die resten tot de uitvaart anders uit gaan zien.
6. Dat de soort kist die klaagster bij eerdere uitvaarten aanschafte niet meer leverbaar is, komt de ombudsman aannemelijk voor. Kennelijk vonden klaagster en de uitvaartondernemer samen een oplossing.

7. Wat de factuur betreft stelt de ombudsman vast dat een verzekeraar nooit meer uitbetaalt dan de verzekerde uitkering. De zorg van klaagster dat er iets niet zou kloppen is daarmee niet nodig.
8. De ombudsman stelt vast dat de uitleg van de uitvaartondernemer klopt over het verschil van € 2,50 in de rekening: de begraafplaats bracht dat bedrag niet in rekening, zodat het overbleef voor de diensten die de uitvaartondernemer verrichte, nu de uitvaartondernemer de uitvaart binnen het verzekerde bedrag wilde uitvoeren.
9. Het heeft geen zin om nu nog een gespecificeerde rekening van de uitvaart op te maken. De uitvaartondernemer werkt immers niet meer op die basis (maar met een standaardtarief). Nu hij dat wel aan klaagster beloofde had hij zijn belofte (destijds) waar moeten maken.
10. De uitvaartondernemer gaf meerdere keren te kennen dat hij zijn fout(en) erkende en bood daarvoor excuses aan. De bloemen die hij klaagster aanbood als fysieke erkenning accepteerde zij niet, omdat het haar daarom niet te doen was.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht gegrond is, zoals de uitvaartondernemer zelf ook al onderkende. De uitvaartondernemer ondernam te snel actie en nam niet eerst de tijd om een intakegesprek te houden en klaagsters wensen over de uitvaart in kaart te brengen. Doordat klaagsters verwachtingen niet aansloten bij de werkwijze van de uitvaartondernemer ontstonden er tijdens de voorbereidingen van de uitvaart spanningen, die door gesprekken voor en na de uitvaart niet weggenomen konden worden. Gevolg is ook dat de uitvaart onder druk kwam te staan, omdat klaagster in een kader werd gedrukt dat niet paste bij de wijze waarop zij de uitvaart vorm wilde geven.

Normaliter zou de ombudsman een bedrag op de rekening in mindering brengen. Klaagster gaf echter uitdrukkelijk (in woord en daad) aan dat het haar daar niet om te doen is. Klaagsters doel is om helder te krijgen wat er exact gebeurde bij de voorbereidingen van de uitvaart. De ombudsman gaat ervan uit dat klaagsters doel met deze onderzoeksrapportage is bereikt. Het geschil is hiermee ten finale beslecht.

Dit bindend advies is opgesteld op 11 januari 2016 en verzonden op 16 januari. 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