



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2015-64**

Klacht van de heer V, wonende aan de S-laan x te L (klager) over uitvaartondernemer U te V (verweerder, hierna: de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Op 20 augustus 2015 ontving de Ombudsman Uitvaartwezen de klacht van klager.
- Het formulier waarin klager verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden werd op 31 augustus 2015 ontvangen.
- Bij e-mail van 24 september reageerde de uitvaartondernemer op de klacht.
- Op 4 december reageert klager met een nadere toelichting.
- De uitvaartondernemer laat op 7 december 2015 weten dat hij niets meer toe heeft te voegen aan zijn verweer.

Onderwerp van geschil:

Klager is het niet eens met de factuur die de uitvaartondernemer in rekening brengt. De uitvaartondernemer is op verschillende punten noemenswaardig in zijn dienstverlening tekortgeschoten, vindt klager. Hoewel de uitvaartondernemer op een enkel punt klager in het gelijk stelt en een korting op de factuur geeft, is klager niet tevreden. Het op zich gerespecteerde gebaar dat de uitvaartondernemer maakte vindt klager onvoldoende.

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 lid van de BGNU, 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. De klacht werd tijdig ingediend, waarmee de ombudsman bevoegd is de klacht te onderzoeken.

Overwegingen van de ombudsman

De ombudsman stelt het volgende vast:

1. Op 25 februari 2015 overleed de echtgenote van klager onverwacht in het buitenland. De uitvaartondernemer verzorgde de uitvaart.

2. Klager merkt op dat “het mis is gegaan met de dragers” en dat zijn zoon daardoor op het laatste moment min of meer gedwongen werd mee te helpen de kist te dragen. “Door hem werd dit ervaren als een onverwachte en niet gewenste handeling.”
3. Vanwege zijn lengte – zo geeft klager aan - kwam de druk van de kist grotendeels op zijn schouder terecht. Daardoor werd het voor de zoon niet alleen een emotionele belasting, maar ook een fysieke, waarvan hij enige tijd schouderpijn ondervond.
4. De uitvaartondernemer deelde – zo geeft klager aan - uit eigen beweging mee dat hij de kosten van de dragers niet in rekening zou brengen.
5. Daarnaast vindt klager dat een van de dragers een onverzorgde indruk maakte; zijn hemd hing half uit de pantalon.
6. Ook moesten familieleden de bloemstukken dragen, hetgeen onverwacht was, maar ook vermoeiend omdat de afstand tussen rouwcentrum en graf voor sommigen te lang was. Het probleem had opgelost kunnen worden door een baar te gebruiken.
7. Daags na de begrafenis bezocht klager het graf en zag linten en rouwkaarten, die van hem onbekende personen afkomstig waren. Navraag bij de aanwezigen leverde geen helderheid op. De linten werden niet zorgvuldig van de bloemstukken afgeknipt.
8. Klager is nog in afwachting van de Nederlandse overlijdensakte, die door de uitvaartondernemer zou worden verzorgd. Alles bij elkaar blijft het beeld van een niet goed verlopen uitvaart aan de begrafenis verbonden.
9. Klager vindt dat de uitvaartondernemer tekort is geschoten en dat hij zich niet professioneel hield aan de kwaliteitscode die hij hanteert. Klager ziet daarom graag dat de uitvaartondernemer zijn factuur herziet.
10. Na een gesprek met klager stelt de uitvaartondernemer voor om de factuur met eenderde te verminderen. Klager vindt tweederde meer billijk en passend. De uitvaartondernemer wil niet meer van de rekening afhalen dan de kosten van de dragers (€ 383,20) en € 500 aanvullende compensatie.
11. De uitvaartondernemer merkt in zijn reactie aan de ombudsman op dat de familie voorafgaand aan de uitvaart besloot om de drie zonen de kist te laten dragen naar het graf, samen met drie professionele dragers. Van een onverwachte gebeurtenis is daarom geen sprake volgens de uitvaartondernemer.
12. De uitvaartondernemer voelt zich wel verantwoordelijk voor het feit dat er twee lange dragers en een kleinere drager aanwezig waren. Daarom is besloten de dragers niet in rekening te brengen.
13. De klacht over de onverzorgde indruk van een van de dragers kan de uitvaartondernemer niet plaatsen, omdat de dragers lange jassen droegen.
14. De uitvaartondernemer stelt dat voor de grotere bloemstukken een draagbaar werd gebruikt, met uitzondering van het kiststuk, dat klager droeg. De uitvaartondernemer vroeg voorafgaand aan de grafloop voor de kleinere stukken de medewerking van de aanwezigen. Tussendoor vroeg men aan de genodigden of het dragen niet te belastend was en men kreeg geen signalen dat dit het geval was. “De schijnbaar lege rijdende baar is bewust niet gebruikt indien deze noodzakelijk zou worden voor het geval het dragen niet tot aan het graf volbracht zou kunnen worden. Door de aanwezig kleine drager bleek dit een juiste inschatting te zijn.”
15. De uitvaartondernemer merkt op dat hij navraag deed over de onbekende linten en rouwkaarten. Het graf ligt op een voor ieder toegankelijke begraafplaats en hij kon niet achterhalen wie en/of door wie de bloemen daar zijn neergelegd.
16. De Nederlandse overlijdensakte kan niet door de uitvaartondernemer worden verzorgd. In zijn mail van 22 juli 2015 liet de uitvaartondernemer klager weten wat de procedure is.
17. In het gesprek dat de uitvaartondernemer met klager voerde naar aanleiding van de uitvaart deed de uitvaartondernemer een extra tegemoetkoming van € 500,-. Hij vindt dat hij daarmee een passend voorstel deed.
18. In zijn reactie op het verweer van de uitvaartondernemer herhaalt klager deels zijn eerder aangedragen argumenten. Verder merkt hij onder andere op: “De onverwachte handeling zit hem niet zozeer in de gemaakte afspraak over het door drie zoons laten dragen van de kist, maar in het nogal belastende moment van de verwarring waarvan sprake was en onwelkome irritatie opriep. Mijn zoon [naam] reageerde daar op eigen wijze emotioneel hetgeen oversloeg

naar mijn andere zoons en de emotionele sfeer op dat moment voor de aanwezigen negatief beïnvloedde.”

19. Klager laat weten dat onder de “kleinere stukken” toch nog stukken zaten die te zwaar waren voor de aanwezigen en na verloop van tijd door anderen moesten worden overgenomen. Het ontbrak de uitvaartondernemer aan oplettendheid. Daarnaast konden de aanwezigen niet weigeren om aan het verzoek tot het meedragen van de bloemstukken medewerking te verlenen.
20. De uitvaartondernemer gaf naar de mening van klager geen reactie op het onzorgvuldig knippen van de linten , brieven en kaarten.
21. Klager wacht nog steeds op de Nederlandse overlijdensakte. De familie kon niet voorzien dat zij dit zelf moest doen, omdat de uitvaartondernemer een volledige dienstverlening in het vooruitzicht stelde. Kennelijk was de later gemaakte procedure bij de uitvaartondernemer onbekend, maar klager had ook hier mogen rekenen op kennis van zaken.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Als klager stelt dat de uitvaartondernemer zich niet hield aan zijn dienstverleningscode doelt hij voornamelijk op de garantie die de uitvaartondernemer geeft dat de uitvaart tot in detail wordt geregeld en dat alles naar wens verloopt, zodat de nabestaanden met een tevreden gevoel kunnen terugkijken op het afscheid. Dat is bij klager niet het geval.
2. Klager klaagt over een zestal punten, die de ombudsman hieronder puntsgewijs behandelt.
3. *I. Kleine drager*

Kennelijk was vooraf duidelijk dat de zoons de kist mee zouden dragen, maar veroorzaakte de aanwezigheid van een te kleine drager een aantal problemen. Met name de fysieke (en kennelijk daarmee emotionele) belasting bij de zoon en het feit dat de baar niet kon worden gebruikt voor het vervoer van de bloemen.

II. Dragen bloemstukken

De ombudsman is het met klager eens dat nabestaanden/genodigden een verzoek tot het dragen van bloemstukken moeilijk kunnen weigeren bij een uitvaart. Dat sommige genodigden kennelijk achteraf last kregen van hun aanbod om een stuk te dragen, komt de ombudsman geloofwaardig voor.

III. Onzorgvuldig geknipt

De ombudsman constateert dat de uitvaartondernemer niet reageerde op de kennelijk onzorgvuldig geknipte linten, brieven en kaarten. De ombudsman kan niet beoordelen of de linten e.d. werkelijk onzorgvuldig zijn afgeknipt, nu hij deze niet heeft gezien.

IV. Onbekende bloemstukken

De ombudsman kan niet vaststellen dat de onbekende bloemen, linten en rouwkaarten door een verkeerde handeling van de uitvaartondernemer op het graf van de echtgenote van klager terecht kwamen. Dat lijkt zelfs onwaarschijnlijk, omdat de uitvaartondernemer kennelijk de linten, brieven en kaarten van de bloemstukken van de overleden echtgenote afhaalde en deze voegde bij de onbekende bloemstukken.

V. Omzetten buitenlandse overlijdensakte

Klager tekende de offerte, waarop hij kon zien tot welke dienstverlening de uitvaartondernemer zich verplichtte. Daarop is niet te zien dat de uitvaartondernemer ook de omzetting voor zijn rekening nam.

VI. Onverzorgde drager

De verklaringen van klager en van de uitvaartondernemer lopen op dit punt uiteen en de ombudsman ziet geen reden aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere, met dien verstande dat als de dragers inderdaad lange jassen droegen het nauwelijks mogelijk is een hemd te zien dat uit een pantalon steekt.
4. De ombudsman constateert dat de uitvaartondernemer probeerde een oplossing te vinden voor (een deel van) de door klager gesignaleerde tekortkomingen door uit eigen beweging de dragers niet in rekening te brengen. Later verhoogde hij zijn tegemoetkoming met 500,-, in de hoop daarmee tot een gezamenlijk gedragen oplossing te komen. In totaal gaat het dan om € 883,20.

5. Het bedrag dat de uitvaartondernemer als compensatie aanbiedt bestaat uit ongeveer éénvijfde deel van de kostenbegroting van de uitvaart, dus tussen de 15% en 20%.

Conclusies:

De ombudsman concludeert dat de uitvaartondernemer zijn verantwoordelijkheid aanvaarde voor de te kleine drager door de kosten daarvan niet in rekening te brengen. De onvrede over de door genodigden gedragen bloemen acht de ombudsman terecht. Dat de linten e.d. onzorgvuldig zijn afgeknipt kan de ombudsman niet beoordelen en ook over de overige punten is geen duidelijkheid te krijgen, op de Nederlandse overlijdensakte na. Op de offerte staat deze niet vermeld, zodat klager er ook niet van uit mocht gaan dat de uitvaartondernemer deze zou verzorgen. Niettemin haalde de uitvaartondernemer een bedrag van de rekening af om klager tegemoet te komen in (de rest van) zijn onvrede. Een kortingspercentage tussen de 15% en 20% acht de ombudsman een redelijke en billijke compensatie voor de door klager ervaren onvrede, waarbij bedacht moet worden dat niet alle tekortkomingen op het conto van de uitvaartondernemer kunnen worden geschreven.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht ongegrond is: de uitvaartondernemer bood voldoende compensatie aan voor de ervaren tekortkomingen. Niet alle onvrede van klager kan aan de uitvaartondernemer worden toegeschreven.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 20 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