



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2015-73**

Klacht van de heer T, wonende aan de W-weg 99 te Y (klager) over Uitvaartondernemer U te Z (verweerder, de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Bij brief van 5 oktober 2015 (ontvangen 9 oktober) neemt klager contact op met de ombudsman.
- Op 20 oktober tekent klager het formulier, waarbij hij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Bij brief van 20 oktober (ontvangen op 23 oktober) 2015 stuurt klager aanvullende stukken en verzoekt hij de ombudsman om zijn gezag aan te wenden bij de uitvaartondernemer, zodat deze het deposito zo spoedig mogelijk aan hem uitkeert. Klager merkt op dat hij op niet mis te verstane wijze behoorlijk wordt tegengewerkt.
- De ombudsman laat klager weten dat hij zonder onderzoek geen actie naar de uitvaartondernemer kan ondernemen. Klager liet weten dat hij het geld inmiddels ontving en (later) dat hij om hem moverende redenen afzag van de wettelijke rente.
- Op 4 december ontvangt de ombudsman het verweer van de uitvaartondernemer.
- Bij e-mail van 28 december 2015 stuurt klager zijn nadere reactie.
- Bij brief van 21 januari 2016 reageert de uitvaartondernemer met een nader verweer.

Onderwerp van het geschil:

Klager en uitvaartondernemer verschillen van mening over de vraag wie de kosten moet betalen van dat deel van de crematie, dat niet onder de dekking van de polis valt. Als gevolg van een fout zag de uitvaartondernemer dit pas na de opdrachtbevestiging en bracht hij die kosten alsnog in rekening. Eveneens verschillen partijen van mening over de schadevergoeding die klager wenst, omdat hij door onvoldoende voorlichting door de uitvaartondernemer geen gebruik kon maken van de volgauto.

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

Verweerder was destijds 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.

Verklaring van klager (samengevat)

1. Klagers moeder overleed op 5 juli 2015 en hij nam de uitvaartondernemer in de arm om de uitvaart te verzorgen.
2. Op 6 juli had klager contact met de uitvaartconsulente, waarmee hij afsprak dat alle onderdelen van de uitvaart onder de dekking van de polis zouden vallen, behalve enkele kleinere posten, zoals genoemd in de opdrachtbevestiging.
3. Daags voor de crematie nam de uitvaartconsulente telefonisch contact met klager op met de mededeling dat zij een fout maakte: klager werd verzocht € 251,- bij te betalen. Hij gaf aan daaraan niet mee te willen werken. Zijns inziens is de gemaakte overeenkomst bindend voor beide partijen. Klager was ook ontstemd omdat de uitvaartondernemer hem hierover kort voor de uitvaart lastig viel.
4. Klager verwijst naar de algemene voorwaarden van [datum]. Artikel 1 meldt wat de rechtskracht en de werkingssfeer is van een overeenkomst, artikel 4 (lid 6) bepaalt dat een overeenkomst slechts in onderling overleg met wederzijds goedvinden kan worden veranderd. Klager stelt dat afgezien van de genoemde 48 uur, de financiële gevolgen in dat geval uitsluitend voor rekening van de betrokken partij komen, welke in verzuim is gebleven.
5. Tot zijn verbazing ontving hij op 17 augustus 2015 de rekening, waarin de bewuste € 251,- was opgenomen. Zonder dat er enige verdere communicatie aan vooraf was gegaan.
6. Klager nam contact op met de uitvaartondernemer om deze van zijn misnoegen op de hoogte te brengen.
7. Daarbij merkte hij ook op dat hij voorafgaand aan de crematie foto's van de overledene bij het crematorium af wilde leveren, maar daar te horen kreeg dat hij deze op een usb-stick of harde schijf aan moest leveren. Dit was niet door de uitvaartconsulente gecommuniceerd, ook al beweert de uitvaartondernemer dat dit het geval is. Ook in de schriftelijke informatie is niets over de aanlevering van foto's terug te vinden. Met de muziek ondervond klager geen enkel probleem. Overigens was het niet nodig een eigen laptop mee te brengen voor het tonen van de foto's.
8. Door deze gang van zaken moest hij de volgende dag een half uur voor aanvang van de dienst de beelddrager inleveren, zodat hij geen gebruik kon maken van de bestelde volgauto.
9. Klager vindt een passende schadevergoeding op zijn plaats.
10. De houding van de uitvaartondernemer vindt hij star en redelijk autoritair.
11. Klager merkt op dat de uitvaartondernemer verschillende termen gebruikt voor de naturapolis, zoals specificatie basisverzekering, basispakket.

Verklaring van de uitvaartondernemer (samengevat)

1. Na de bespreking van de uitvaart tussen de uitvaartconsulente en klager op 6 juli 2015 werd de opdrachtbevestiging opgesteld en door klager ondertekend.
2. Later bleek dat de naturapolis van de overledene niet correct was verwerkt, zodat de uitvaartconsulente op 9 juli (daags voor de uitvaart) met klager contact opnam. De uitvaartondernemer wil transparant communiceren en wilde klager niet pas na de uitvaart informeren over van belang zijnde zaken.
3. Op 15 juli nam de uitvaartondernemer opnieuw contact op. Klager uitte zijn boosheid, maar gaf de uitvaartondernemer geen ruimte om met hem in gesprek te gaan. Ook gaf hij aan dat hij niet meer telefonisch benaderd wilde worden. De uitvaartondernemer respecteerte dit in de verdere communicatie. Daarom is de eindfactuur opgesteld zoals door de uitvaartconsulente medegedeeld in het telefoongesprek van 9 juli 2015.
4. De uitvaartondernemer bracht geen extra kosten in rekening, maar volgde de polisvoorwaarden, zoals door de verzekeraar vastgesteld. Op de door de opdrachtgever getekende opdrachtbevestiging is ook terug te lezen dat de verwachte uitkeringen/genoemde bedragen indicatief zijn. Deze worden door de verzekeraar vastgesteld.
5. Klager geeft in zijn klacht aan dat hij niet wist hoe hij de foto's aan moest leveren. Volgens het crematorium wist klager eveneens niet hoe hij de muziek aan moest leveren. Bij de uitvaartbespreking besprak de uitvaartconsulent de wijze van aanleveren met klager, zowel

van foto's als van muziek. Ook gaf zij aan dat beeldmateriaal getest moest worden en dat hiervoor een afspraak via de uitvaartondernemer kon worden gemaakt. De uitvaartondernemer kan niet beoordelen of de opdrachtgever dat tijdig heeft gedaan, want er is met hem geen contact opgenomen met het crematorium om een afspraak in te plannen.

6. Bij de uitvaartbespreking is door de planningsmedewerker bij het crematorium geïnformeerd hoe beeldmateriaal aangeleverd moet worden. De informatie van het crematorium is gecommuniceerd met de opdrachtgever. Dat de verstrekte informatie achteraf onjuist is gebleken (met name het gebruik van een eigen laptop) betreurt de uitvaartondernemer.
7. Klager kon geen gebruik maken van de volgauto, maar andere familieleden deden dat wel. Deze wordt niet gecompenseerd, mede doordat er geen kosten in rekening worden gebracht vanwege de naturapolis .
8. De naturapolis wordt ook omschreven als zijnde specificatie basisverzekering.
9. Naar aanleiding van het telefonisch contact met klager en de door hem ingevulde klanttevredenheidsenquête gaf de uitvaartondernemer bij brief van 4 september 2015 een reactie aan klager, waarin hij de verwerking van de naturapolis toelichtte. Daarin gaf hij ook aan dat hij nog op een reactie van klager wachtte, voordat hij het deposito kon uitkeren.
10. De naturapolis levert diensten volgens het basispakket. In de voorwaarden staat dat er een maximumbedrag is verzekerd voor crematie, dat jaarlijks wordt geïndexeerd. In 2015 was dit € 986,-.

Overwegingen van de ombudsman

Er zijn twee vragen die de ombudsman moet beantwoorden:

- I. is klager gehouden de kosten van de crematie te betalen, die niet door de polis worden gedekt (€ 251,-)?
- II. heeft klager recht op een (schade-)vergoeding, omdat hij door toedoen van de uitvaartondernemer geen gebruik kon maken van de volgauto?

Klager noemt eveneens als klacht dat de uitvaartondernemer verschillende termen gebruikt voor naturapolis. Daarover meldt de uitvaartondernemer dat dit juist is en dat het om dezelfde producten gaat. Ook geeft klager aan dat de uitvaartondernemer zonder verdere communicatie de rekening verstuurde, waarop het door hem gewraakte bedrag stond. De uitvaartondernemer legt uit dat hij op verzoek van klager geen contact meer opnam. Dat klager de houding van de uitvaartondernemer als star en redelijk autoritair schetst neemt de ombudsman voor kennisgeving aan.

Met het bovenstaande zijn deze punten naar de mening van de ombudsman afgehandeld.

De ombudsman overweegt als volgt:

Ten aanzien van I: crematiekosten.

1. De overledene had (onder andere) een natura uitvaartverzekering afgesloten, die recht geeft op een uitvaart volgens de specificaties op de polis.
2. Op de polis staat een maximum bedrag genoemd waarvoor wordt gecremeerd of begraven. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd en bedroeg in 2015 kennelijk € 986,-. Het crematierecht en asbestemming kosten € 1.237,- opgave factuur). Er blijft daarmee een bedrag van € 251,- over.
3. Een kostenbegroting (offerte) dient ertoe om aan de nabestaanden duidelijkheid te verschaffen over de kosten die zij kwijt zijn om hun uitvaartwensen uit te voeren. Op het moment dat de opdrachtgever de begroting van de uitvaartondernemer tekent is er naar Nederlands recht een overeenkomst tot stand gekomen. Beide partijen zijn dan gebonden aan de daaruit voortvloeiende rechten en plichten. Deze opvatting vindt niet alleen steun in bestendige jurisprudentie, maar ook in de protocollen van het Keurmerk Uitvaartzorg en de Voorwaarden van de BGNU: een opdrachtgever mag van de kostenbegroting uitgaan als zijnde de kosten die hij kwijt is aan de uitvaart. Behalve de pro memorie-posten veranderen de bedragen alleen als aantallen veranderen.

4. De uitvaartondernemer is de professional, die hoort te weten wat er komt kijken bij het verzorgen van een uitvaart en die de opdrachtgever (onder andere) door middel van de offerte daarover informeert.
5. De algemene voorwaarden van de uitvaartverzorger geven aan dat deze voorwaarden op elke overeenkomst van toepassing zijn (artikel 2.1). Ook geven ze aan dat de uitvaartondernemer is gehouden en ervoor instaat dat de opdrachtbevestiging juist en volledig wordt ingevuld (artikel 3.1). De opdrachtbevestiging dient onder andere te bevatten een opgave van de overeengekomen diensten en leveringen met vermelding van de daarbij behorende prijzen, alles voor zover deze diensten en leveringen niet op basis van het aannametarief en/of modules worden verricht (artikel 3.1). Dit is in deze kwestie niet aan de orde. Artikel 4.3 meldt dat er pro memorie posten op de opdrachtbevestiging worden opgenomen, als op het moment van het sluiten van de overeenkomst de prijzen voor bepaalde diensten of leveringen nog niet bekend zijn. Tot slot geeft artikel 4.6 aan dat de overeenkomst alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden kan worden gewijzigd tot uiterlijk 48 uur voor het overeengekomen (behoudens het bepaalde in artikel 6.3) tijdstip van de crematie of teraardebestelling.
6. De uitvaartconsulente nam met klager contact op daags voor de uitvaart, dus ongeveer 24 uur voor de crematie. Klager gaf daarbij aan niet akkoord te gaan met de kosten die niet op de opdrachtbevestiging stonden.
7. De opdrachtbevestiging vermeldt de kosten voor de crematie als vallend onder de uitvaartverzekeringspolis. Er wordt geen voorbehoud gemaakt en er is geen pro memoriepost opgenomen voor het feit dat bepaalde kosten (bijvoorbeeld die van de crematie) nog niet bekend zijn, behalve de kosten van de zorginstelling/ziekenhuis. De discussie tussen uitvaartondernemer en klager ziet niet op die kosten toe.
8. De opdrachtbevestiging vermeldt onder ander de volgende strofe: “1) De beschrijving van het aannametarief en de modules vindt u op de leverings- en betalingsvoorwaarden afgegeven bijlage. 2) De genoemde bedragen zijn slechts indicatief, want deze worden door de verzekeraar vastgesteld. Eventuele uitkeringen strekken niet in mindering op uw betalingsverplichting als opdrachtgever, omdat het doen van uitkeringen op basis van de verzekering afhankelijk is van de in de verzekering opgenomen begunstiging.”
9. De uitvaartverzorger doet een beroep op het indicatieve karakter van de genoemde bedragen/versterkte uitkeringen (onder 4. in de samenvattende verklaring van de uitvaartondernemer). De ombudsman kan dit niet volgen, omdat er geen bedragen worden genoemd voor de diensten die onder de polis vallen. Er staat slechts ‘Polisdekking’, zonder nadere toelichting. Het komt de ombudsman voor dat er minstens een pro memorie(-bedrag) had moeten staan om te spreken van een indicatief bedrag.
10. Wellicht had klager kunnen begrijpen dat hij nog een bedrag bij zou moeten betalen voor de crematie, omdat de polis een bedrag noemt tot welke hoogte de crematie is verzekerd. Klager had dan moeten weten wat een crematie inclusief asbestemming kost, zodat hij zelf de som had kunnen maken. Het komt de ombudsman voor dat dit nu juist het terrein van een uitvaartondernemer is, waarin deze als professional de toekomstige opdrachtgever van informatie voorziet.

Ten aanzien van II: informatie over het aanleveren foto's en volgauto.

1. Volgens de uitvaartondernemer communiceerde de uitvaartconsulente met klager hoe hij foto's en muziek aan moest leveren. Klager bestrijdt dit.
2. De ombudsman heeft achteraf geen mogelijkheid om te checken hoe het aannamesprek is gelopen en heeft geen reden om aan de ene verklaring meer waarde toe te kennen dan aan de andere.
3. De ombudsman ziet dat zowel op het afsprakenformulier, als in de brochure ‘Toelichting uitvaartbespreking’ schriftelijk aandacht wordt gegeven aan de te gebruiken muziek, maar ziet geen instructie voor eventueel te gebruiken foto's.
4. Ook al zou tijdens het aannamesprek aandacht zijn geschonken aan de wijze van aanleveren van foto's, dan is het alsnog handig om dit schriftelijk neer te leggen. Een opdrachtgever heeft immers al zoveel te regelen, dat een geheugensteuntje welkom is.

5. Daar staat tegenover dat het voor zich spreekt dat foto's, die bedoeld zijn om tijdens de plechtigheid te projecteren, niet vlak voor de plechtigheid in hard copy aangeleverd kunnen worden. In die zin had klager zelf kunnen bedenken dat voor de foto's eenzelfde veiligheidsprocedure gold als voor de muziek. Deze laatste procedure staat uitgelegd in zowel de brochure als op de afsprakenlijst.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. De opdrachtbevestiging is het document bij uitstek waarop een opdrachtgever kan zien welke kosten gemoeid zijn met de uitvaart. Hij mag daarop vertrouwen. Het is de professionaliteit van de uitvaartondernemer om ervoor te zorgen dat deze klopt en er (achteraf) geen onverwachte kosten worden gefactureerd.
2. Nu de uitvaartondernemer een fout maakte in de kostenbegroting en klager niet met hem in discussie wilde treden over een gezamenlijk gedragen oplossing, ligt het risico van de fout bij de uitvaartondernemer.
3. Of de procedure rondom de foto's tijdens het aannamesprek aan de orde is geweest kan de ombudsman achteraf niet checken. Er is ook geen reden om aan de verklaring van een van de partijen meer waarde te hechten dan aan de andere.
4. Vaststaat dat er geen schriftelijk 'geheugensteuntje' aan klager is gegeven over de wijze van aanleveren van de foto's, zoals wel voor de muziek het geval was.
5. Klager moest daarom kort voor de uitvaartplechtigheid bij het crematorium de foto's digitaal aanleveren en kon daarom geen gebruik maken van de volgauto.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht gegrond is. Het risico voor de fout in de opdrachtbevestiging ligt bij de uitvaartondernemer. Dit betekent dat klager de post van € 251,- (zijnde het verschil tussen de kosten van de crematie en de polisdekking) niet hoeft te betalen. Voor zover klager dit bedrag al betaalde, dan wel voor zover het in mindering is gebracht op het uitgekeerde deposito dient de uitvaartondernemer dit bedrag binnen drie weken op de bankrekening van klager te storten.

Klager kon geen gebruik maken van de volgauto, deels als gevolg van het ontbreken van schriftelijke informatie over de wijze van handelen. Omdat andere familieleden de volgauto gebruikten ziet de ombudsman geen reden om de kosten van de volgauto te vergoeden. Nu klager van zijn eigen auto gebruik diende te maken voor zijn vervoer naar en van het crematorium is het op zijn plaats hem de kosten van dat vervoer te vergoeden. De ombudsman neemt daarbij het fiscaal onbelaste bedrag van € 0,19 per kilometer, te berekenen met de ANWB routeplanner. Ook dit bedrag dient binnen drie weken op de rekening van klager te staan.

Ten overvloede

merkt de ombudsman op dat de uitvaartondernemer er goed aan doet de handelwijze rondom het aanleveren van foto's ook schriftelijk vast te leggen, zodat nabestaanden dit als 'geheugensteuntje' kunnen gebruiken.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 9 februari 2016. 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