



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2015-74**

Klacht van mevrouw O (verder te noemen: klaagster) en van mevrouw M (verder te noemen: partner), wonende aan de S-sstraat x te Y over Crematorium C te D (verweerder, verder te noemen het crematorium).

De procedure:

- Op 16 oktober 2015 ontving de ombudsman de klacht van klaagster.
- Bij brief van 24 oktober geeft klaagster antwoord op enkele vragen die de ombudsman haar stelde.
- Op 24 oktober tekenen zowel klaagster als haar partner het formulier waarbij zij verklaren het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te accepteren.
- Bij brief van 2 november 2015 (gericht aan de ombudsman) geeft klaagster de laatste stand van zaken weer, waarbij zij meldt dat zij inmiddels bericht ontving van het crematorium.
- Op 11 december 2015 ontvangt de ombudsman de brief van 8 december van het crematorium, met zijn verweer.
- Bij brief van 20 januari 2016 stuurt klaagster haar nadere toelichting.
- Bij brief van 8 februari 2016 geeft het crematorium zijn nader verweer.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster ontving een rekening van het crematorium, waarvan haar niet eerder een herinnering bereikte. Klaagster betaalde een deel van de rekening en wilde het restant betalen met een deposito op naam van haar partner, die door het crematorium wordt beheerd. De afwikkeling van de betaling verliep niet naar haar wens. Zij beklaagt zich onder andere over het feit dat het crematorium geen duidelijkheid verschafte over de opbouw van het deposito, alsmede van de financiële afwikkeling en dat zij geen reactie kreeg op correspondentie. Het crematorium vindt dat het voor een passende oplossing zorgde.

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 is aangesloten bij de Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC), 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.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. De ouders van klaagster werden gecremeerd door het crematorium. Hun as is op de begraafplaats bij het crematorium in een graf bijgezet.
2. Bij aangetekende brief van 4 november 2014 stuurde het crematorium klaagster een rekening van € 680,-, zijnde de rekening van de huur van de rustplaats van de urn van de ouders van klaagster, over de jaren 2011 tot en met 2014. Klaagster geeft aan dat zij de rekeningen niet eerder ontving en ook geen herinnering. Ook geeft zij aan dat zij de kosten van de crematie van haar moeder met niemand kon delen en daardoor financieel in de problemen kwam. Doordat zij de incasso - die het crematorium in het vooruitzicht stelde - wilde ontlopen, zocht zij naar mogelijkheden om de rekening te betalen.
3. Klaagster zoekt op 24 november 2014 verschillende keren per mail contact met het crematorium. Zij geeft aan dat zij niet anders kan dan het graf op de begraafplaats opheffen en zij vraagt om een betalingsregeling. Later op de avond vraagt zij of het rekening courant voor het graf van schoonmoeder en schoonzus (€ 360,-) gebruikt kan worden als aanbetaling. Ook geeft klaagster aan dat zij begrijpt dat dit consequenties heeft voor het bestaan van dat graf. Het resterende bedrag wil zij graag in termijnen betalen.
4. Op 28 november reageert het crematorium kennelijk op deze e-mail, gevolgd door de brief van 2 december 2014. Omdat de e-mail van 28 november 2014 niet bij de stukken van het dossier zit kan de ombudsman de inhoud daarvan niet weergeven.
5. In de brief van 2 december 2014 laat het crematorium aan klaagster weten dat zij een betalingsregeling afspraken en dat klaagster in 12 maandelijkse termijnen van € 57,76 het bedrag van € 680,- zal betalen.
6. Klaagster meldt aan de ombudsman dat zij op 28 november 2014 € 308,- betaalde en later € 372,- uit de nalatenschap van haar schoonmoeder. Zij ging er vanuit dat daarmee de rekening was voldaan.
7. Klaagster stelt dat zij geen enkele bevestiging van de betaling(en) kreeg. Het crematorium meldt dat klaagster niet reageerde op zijn voorstel voor een betalingsregeling.
8. Bij brief van 25 augustus 2015 deelt het crematorium mee dat de huur van de rustplaats van de urn is verlengd tot 11 augustus 2016 en dat klaagster een bedrag van € 180,- moet betalen.
9. Daarop schrijft klaagster het crematorium op 3 september 2015 aan met de opmerking dat zij het graf van haar ouders al eerder op heeft gezegd en niet begrijpt hoe het crematorium nu nog een rekening kan sturen. Het was voor haar een grote stap om de beslissing te nemen de rustplaats op te zeggen en zij deed dat niet uit weelde.
10. In reactie op de brief die klaagster op 3 september 2015 schreef antwoordt het crematorium op 12 oktober 2015 dat er geen opzegging kan plaatsvinden tijdens de looptijd van de huur van de gedenkplaats van de urn. Als alle kosten zijn voldaan – zoals in de betalingsregeling werd afgesproken – wordt de rustplaats opgeheven en vervallen ook de kosten van de verlenging, waarvan klaagster recent bericht kreeg. Klaagster moet nog € 372,- betalen.
11. Bij brief van 14 oktober 2015 schrijft klaagster aan het crematorium dat zij in november 2014 het graf opzegde en dat “De middelen die [naam schoonmoeder] aan haar dochter [naam partner] heeft nagelaten, worden aangesproken om de rekening te betalen. Noch [naam partner], noch mijzelf hebben een bevestiging gekregen van de afwikkeling van het graf.” Klaagster laat weten dat zij niet – zoals het crematorium aangeeft – op 1 mei 2015 € 308,- betaalde en dat zij de Ombudsman Uitvaartwezen inschakelt.
12. Op 22 oktober 2015 stuurt het crematorium een mail aan klaagster, waarin hij aangeeft dat zij een brief ontvangt met daarin de afwikkeling van zaken rondom de betaling van de rustplaats van haar ouders. Ook krijgt zij een creditnota voor de ten onrechte verstuurd nota voor verlenging van de grafruimte.
13. In de brief die het crematorium op 22 oktober 2015 naar klaagster stuurt geeft het crematorium aan dat er “om onduidelijke redenen helaas een misverstand is ontstaan. Uw verzoek tot opheffing is door ons verkeerd geïnterpreteerd, met alle voor u vervelende gevolgen van dien.” Het crematorium merkt op dat de opheffing van de rustplaats is verwerkt per 24 november 2014 en dat de ten onrechte gestuurde factuur wordt gecrediteerd. Het deposito dat voor de rustplaats van de schoonmoeder is gestort verrekent het crematorium met de openstaande vordering (“overeenkomstig uw verzoek in uw brief van 24 november 2014”).

Daarmee is de openstaande vordering volledig voldaan. Tot slot merkt het crematorium op dat hij benadrukt hoezeer hij de ontstane situatie betreurt.

Verklaring van het crematorium (samengevat)

1. Het crematorium geeft aan dat hij het betreurt dat klaagster een jaar lang niet het financiële overzicht kreeg dat zij wenste. Er is een cruciaal misverstand ontstaan.
2. Vanaf 2011 wordt de jaarlijkse termijn voor het graf van klaagsters ouders niet meer voldaan.
3. In tegenstelling tot hetgeen klaagster aangeeft in haar brief van 14 oktober 2015, stuurde het crematorium jaarlijks facturen en herinneringen aan klaagster. Omdat er geen enkele reactie kwam vroeg het crematorium bij de gemeente naar het adres van klaagster. Daaruit bleek dat het bij hem geregistreerde adres nog steeds actueel was.
4. Per aangetekende brief van 4 november 2015 laat het crematorium aan klaagster weten dat er nog een vordering is van € 680,- voor de huur van de gedenkplaats van het graf van haar ouders voor de periode van 12 augustus 2011 tot en met 11 augustus 2015.
5. Het crematorium interpreteerde klaagsters brief van 24 november 2014 over de rekening-courant als een mededeling dat er “ergens” ruim € 360,- vrij zou vallen, waarmee een gedeelte van de vordering zou worden voldaan. De bijlagen bij de brief bevestigen het vermoeden dat het een extern rekening-courant betreft. Het crematorium maakte niet uit de brief op dat er een deposito werd bedoeld van de [naam], dat door C wordt beheerd en wordt aangehouden ten behoeve van het in de brief genoemde graf op C. De administratie van de begraafplaats is nog niet gekoppeld aan die van de stichting.
6. Het crematorium stelt in zijn brief aan klaagster van 2 december 2014 voor om de vordering in 12 termijnen te betalen, maar kreeg daarop geen reactie van haar. Het crematorium merkt op dat klaagster uit de voorgestelde betalingsregeling had kunnen concluderen dat het depositotegoed niet als gedeeltelijke betaling van de vordering was gebruikt.
7. Omdat klaagster een bedrag van € 308,- overmaakte was er voor het crematorium geen reden contact op te nemen met klaagster: er was geen tekort op het bedrag volgens de afgesproken betalingsregeling.
8. De huurperiode van de gedenkplaats eindigde op 11 augustus 2015. De administratie merkte niet op dat de gedenkplaats reeds was opgezegd en stuurde daarom in 2015 een nieuwe factuur voor de periode tot 11 augustus 2016.
9. De betalingen werden door het crematorium voor het laatst bijgewerkt op 1 mei 2015. Deze datum werd ten onrechte genoemd als datum van betaling. Het crematorium geeft aan dat de e-mail die hij op 12 oktober 2015 naar klaagster zond onvoldoende duidelijk was. Dat bleek ook uit de brief van klaagster van 14 oktober 2015.
10. Naar aanleiding van klaagsters brief van 14 oktober 2015 startte het crematorium een intern onderzoek, waaruit bleek dat hij de brief (van 24 november 2014) over het rekening courant anders interpreteerde dan klaagster bedoelde.
11. Uit het intern onderzoek blijkt ook nog wat anders: het deposito op naam van de partner is eigenlijk al sinds 2003 leeg. Per 31 december 2012 stond er een bedrag van € 444,74 op. Daarvan is in 2003 € 145,- gebruikt voor de kosten van bijzetting van de urn van de moeder van de partner. Er resteerde een bedrag van € 299,74,-. Daar moesten de kosten voor het aanbrengen van het aanvullend opschrift nog vanaf. Deze kosten bedroegen € 391,50, zodat de partner eigenlijk een factuur van € 91,76 had moeten krijgen. Door een administratieve fout is dit niet gebeurd. Het saldo van € 299,74 is jaarlijks aangevuld met de rente, zodat het op 31 december 2014 € 378,45 bedroeg.
12. Naar aanleiding van de resultaten van het intern onderzoek stuurde het crematorium op 22 oktober 2015 een brief aan klaagster, waarin hij aangaf dat het saldo van het deposito is gebruikt om de nog openstaande rekening te betalen en dat zij niets meer verschuldigd is. Om de verwarring niet groter te maken noemde het crematorium bewust geen bedragen. Ook maakte hij melding van de opheffing van de gedenkplek per 24 november 2014.
13. Het crematorium nam het saldo dat hij in de jaaroverzichten noemde in de verrekening mee, ondanks dat het eigenlijk al sinds 2003 nihil is.

14. Omdat de gedenkplek is opgeheven komt de urn vrij en daarom stuurde het crematorium klaagster een formulier waarop zij aan kon geven wat zij met de as van haar ouders wilde doen, dat wil zeggen: welke bestemming de as moest krijgen. De kosten van de asbestemming bedragen normaliter € 125,-, maar gezien de omstandigheden besloot het crematorium om een deel te verrekenen met het saldo van het deposito en het overige af te boeken en niet in rekening te brengen van klaagster.
15. Het crematorium is nog in afwachting van de wensen van klaagster over de asbestemming.
16. Het financiële overzicht ziet er dan als volgt uit:

Openstaande vorderingen:

- Factuur 1093123 = huur 2011	€	170,00
- Factuur 1103003 = huur 2012	€	170,00
- Factuur 1112459 = huur 2013	€	170,00
- Factuur 1121891 = huur 2014	€	170,00 +

Totaal openstaande vordering	€	680,00
------------------------------	---	--------

Betaling 28 november 2014	€	308,00 –
---------------------------	---	----------

Restant openstaande vordering	€	372,00
-------------------------------	---	--------

Verrekening gecommuniceerde
saldo deposito xxxxx op
31 december 2014

€	378,45 –
---	----------

Restant deposito	€	6,45
------------------	---	------

Kosten asbestemming	€	125,00
---------------------	---	--------

Verrekening restant deposito	€	6,45
------------------------------	---	------

Restant te voldoen	€	118,55
--------------------	---	--------

Afgeboekt	€	118,55
-----------	---	--------

Door klaagster te voldoen	€	0,00
---------------------------	---	------

17. Het crematorium is van mening dat hij wel degelijk tegemoet is gekomen aan de vragen en klachten van klaagster. Toen uit het interne onderzoek bleek dat zij het deposito aan wilde wenden voor het gedeeltelijk voldoen van de openstaande vordering is een passende oplossing geboden. Met een financieel voordeel voor klaagster. De administratieve fout uit 2003 is niet alsnog gecorrigeerd en ook is rekening gehouden met het saldo van het deposito, zoals dat in de afgelopen jaren met de partner van klaagster is gecommuniceerd.
18. Dat neemt niet weg dat het crematorium zich bewust is van de onzekerheid over de financiële situatie rondom de gedenkplek en begrijpt dat dit zeer vervelend is geweest.
19. Doordat er een koppeling wordt gemaakt tussen de administratieve systemen van de [naam] en van het gedenkpark is de kans op een toekomstig vergelijkbaar misverstand substantieel afgenomen.
20. Naar aanleiding van vragen van klaagster (gesteld in wederhoor) merkt het crematorium het volgende op:
- De herinnering die de partner van klaagster in april 2004 ontving betreft de administratieve kosten van de overschrijving van het graf van haar moeder op haar naam. Daarvoor is € 27,- administratiekosten in rekening gebracht;
 - De fout over het saldo van het deposito is niet in 2004 ontdekt, maar pas in 2015, naar aanleiding van het interne onderzoek en vanwege de brief van klaagster van 14 oktober 2015.
 - Over de kosten van het verwijderen van een gedenkplaat van het graf van de schoonmoeder staat niets beschreven. In het geval de grafruimte wordt opgeheven brengt het crematorium geen kosten in rekening voor het verwijderen van het monument.
 - Het verstrooien van as is ook een herbestemming en kost normaliter € 125,-. Echter indien de partner van klaagster opdracht geeft om grafruimte xxxxx op te heffen (noot OM: het graf

van de moeder en zus van de partner) en tevens de opdracht geeft om de as te verstrooien zonder aanwezigheid van nabestaanden, brengt het crematorium hiervoor geen kosten in rekening.

e. Nu de urn en de gedenkplaat van haar ouders geruimd gaat worden vraagt klaagster zich af of dit ook werkelijk gaat gebeuren zoals gevraagd. Het crematorium ontving via de ombudsman een kopie van het originele verzoek tot opheffing van gedenkplaats zzz (noot OM: klaagster zond het originele formulier naar de ombudsman en niet naar het crematorium). Het crematorium merkt daarover op dat hij na ontvangst van het originele formulier overeenkomstig het verzoek van klaagster de naamplaat zal vernietigen en de as vanuit een vliegtuig boven zee verstrooien. Klaagster ontvangt een bericht nadat de verstrooiing heeft plaatsgevonden.

f. Het crematorium is er in de periode voor 2014 niet vanuit gegaan dat klaagster de gedenkplaats wilde opzeggen. De facturen voor de jaarlijkse huurtermijn werden al vanaf 2011 niet meer voldaan. Het contract geeft aan dat het crematorium in een dergelijke situatie gerechtigd is om de gedenkplaats vrij te maken en de as te verstrooien. Omdat het echter mogelijk is dat mensen andere wensen hebben stelt het crematorium altijd alles in het werk om rechthebbenden te bereiken en hen zelf te laten bepalen welke bestemming aan de as wordt gegeven.

21. Verder merkt het crematorium op dat hem niet bekend is dat er vragen zijn gesteld over het opzeggen van het graf van de moeder van de partner en de redenen van opzegging. Nu alle kosten zijn betaald is er financieel gezien geen noodzaak om het graf op te heffen. In 1968 is de bedoelde grafruimte voor onbepaalde tijd uitgegeven en daarom is er geen sprake van kosten van verlenging in de toekomst. Er staan twee urnen in en er is plaats voor vier. In de toekomst kunnen er in deze grafruimte nog twee overledenen worden begraven of urnen worden bijgezet. De onderhoudskosten voor deze grafruimte zijn voor onbepaalde tijd afgekocht, evenals de algemene onderhoudskosten ten behoeve van het onderhoud van het park en de kosten van het onderhoud van het monument.
22. Het crematorium betreurt het nogmaals dat klaagster en haar partner teleurgesteld zijn in de gang van zaken. Naar zijn mening vindt veel een oorsprong in het feit dat hij niet eerder een reactie op zijn correspondentie kreeg. De suggestie van klaagster dat hij brieven (rekeningen) niet verstuurdde werpt hij ver van zich af.
23. Hij nodigt klaagster en haar partner uit voor een persoonlijk gesprek op de begraafplaats C, zodat hij hen kan adviseren over grafruimte xxxxx en diverse mogelijkheden over de asbestemming.

De ombudsman overweegt als volgt:

I. Over de verzending van de rekeningen

1. Kennelijk is er iets fout gegaan tijdens de verzending van de rekeningen van de huur van het graf van klaagsters ouders. Klaagster geeft immers aan dat deze haar niet bereikten en het crematorium merkt op dat hij de rekeningen verstuurdde. Hij deed veel moeite om het juiste adres van klaagster te achterhalen. De ombudsman heeft geen mogelijkheden om te onderzoeken wat er precies verkeerd is gegaan en heeft ook geen mogelijkheden te onderzoeken of een van de verklaringen niet klopt.

II. Over het betalen van de rekeningen

2. Toen klaagster de (aangetekende) brief van 4 november 2014 van het crematorium ontving stelde zij alles in het werk om de kosten te voldoen. Daarbij deed zij in twee afzonderlijke e-mails (van dezelfde dag) twee voorstellen: eerst verzocht zij om een betalingsregeling en kort daarna vroeg zij of het rekening courant van haar schoonmoeder kon worden gebruikt als aanbetaling. Daarnaast maakte zij op 28 november 2014 € 308,- over. Het crematorium reageert bij brief van 2 december 2014 positief naar klaagster op het verzoek om een betalingsregeling, maar reageert niet op de vraag naar het aanwenden van het rekening courant.

3. Klaagster merkt onder andere op dat zij geen bericht kreeg van de betaling van € 308,-. Het klopt dat het crematorium geen bericht stuurde over de ontvangst van dit bedrag. Kennelijk zag hij dit bedrag als eerste aanbetaling van de betalingsregeling die hij voorstelde. Het klopt ook dat klaagster niet reageerde op het voorstel van het crematorium voor een betalingsregeling. Eveneens klopt het dat het crematorium pas eind 2015 reageerde op het verzoek van klaagster uit 2014 om het geldbedrag van het graf van haar schoonmoeder als betaling aan te wenden.

III. Over het deposito/rekening courant

4. Het crematorium laat aan de ombudsman weten dat hij niet begreep dat klaagster met het rekening courant doelde op het deposito dat op naam van haar partner stond en dat wordt beheerd door een aan de begraafplaats gelieerde stichting. Hij dacht dat het ging om een extern rekening courant.
5. Hoewel de ombudsman begrijpt dat er een verschil zit tussen een 'rekening courant' en een 'deposito', komt dit verweer de ombudsman vreemd voor. Klaagster schrijft letterlijk in haar e-mail aan het crematorium: "Mijn echtgenote ... heeft een rekening courant voor het graf van [naam moeder en zus]. Op deze rekening staat ruim € 360,00 Zou u dit geld willen gebruiken om de eerste aanbetaling voor de openstaande rekening mee te betalen? We beseffen dat dit mogelijk consequenties heeft voor het bestaan van het graf." Klaagster legt expliciet de link met een geldbedrag dat is gereserveerd voor een graf. Zij geeft ook aan dat zij begrijpt dat het graf mogelijk niet kan voortbestaan als zij het geldbedrag inzet voor betaling van de vordering. De ombudsman begrijpt niet hoe het crematorium kan denken dat het om een extern rekening courant gaat, nu er zo duidelijk een koppeling naar een graf wordt gelegd en het crematorium gelden beheert voor graven.

IV. Over het verlengen van het grafrecht van klaagsters ouders

6. Het crematorium laat klaagster in augustus 2015 weten dat het grafrecht van haar ouders met een jaar is verlengd en dat zij daarom € 180,- schuldig is. Als klaagster protesteert en aangeeft dat zij een jaar eerder het graf opzegde stelt het crematorium in eerste instantie (brief van 12 oktober 2015) dat huuropzegging niet mogelijk is: eerst moeten alle kosten zijn voldaan en klaagster is nog € 372,- schuldig van de lopende vordering.
7. Later geeft het crematorium tegenover de ombudsman aan dat hij niet opmerkte dat de huur van de gedenkplaats al in 2014 was opgezegd en eindigde op 11 augustus 2015. Pas nadat klaagster aan het crematorium laat weten dat zij de Ombudsman Uitvaartwezen inschakelde stelt het crematorium een onderzoek in. Dan ziet het crematorium dat klaagster in 2014 de huur van het graf opzegde en dat zij met "rekening courant" het deposito van het graf van haar schoonmoeder bedoelde. Dan ook treft het crematorium maatregelen om de kwestie af te handelen.

V. Over de financiële afhandeling

8. In het verweer naar de ombudsman geeft het crematorium uitleg over de opbouw van het deposito. Dit houdt in dat klaagster pas duidelijkheid krijgt omdat zij de ombudsman inschakelde. (zie bijlage 1. Deze opgave kreeg klaagster van de ombudsman toegezonden, als onderdeel van het verweer van het crematorium)
9. Het crematorium constateerde dat hij fouten maakte in de financiële afhandeling van de bijzetting van de schoonmoeder, maar neemt de consequentie van deze fout voor eigen rekening. Ook brengt het crematorium de kosten van de asbestemming niet in rekening. Klaagster heeft daarmee inderdaad een financieel voordeel, zoals het crematorium stelt.
10. Het crematorium stelde het bedrag dat klaagster nog moest betalen op € 0,-, maar gaf over de financiële afwikkeling geen duidelijkheid aan klaagster. Uit bescherming naar klaagster, zo stelt hij en om de kwestie niet nog verwarrender voor haar te maken. Hoewel deze bescherming in principe te waarderen valt, betekent het ook dat de financiële afwikkeling voor klaagster niet transparant was. En zij diende haar klacht juist in om duidelijkheid te krijgen. Ook hier geldt dat klaagster de ombudsman in moest schakelen om duidelijkheid te krijgen.

VI. Over het niet reageren op correspondentie

11. Klaagster stelt dat het crematorium niet reageerde op haar correspondentie. Als de ombudsman kijkt naar de e-mails en brieven die klager stuurde dan valt het volgende op:
 - a. Het crematorium reageert bij brief van 2 december 2014 op de e-mails van klager van 24 november 2014;
 - b. Klagers brief van 3 september 2015 wordt op 12 oktober door het crematorium beantwoord;
 - c. Op 14 oktober mailt klager en op 22 oktober reageert het crematorium.

Conclusies

1. De ombudsman constateert dat er iets fout ging tijdens de verzending van de facturen van de huur van het graf van de ouders van klager. Omdat er geen mogelijkheden zijn om te onderzoeken wat er precies fout ging en aan wie dit te wijten is, laat de ombudsman het bij deze constatering.
2. Zowel klager als het crematorium reageren niet expliciet op elkaars voorstellen voor de financiële afwikkeling. Daarom kan het dat klager denkt dat het crematorium het deposito van haar schoonmoeder gebruikte om de rekening te betalen en dat het crematorium er vanuit gaat dat zij instemde met de betalingsregeling. De ombudsman vindt dat beide partijen hier een verwijt valt te maken: zij controleerden geen van beide of de ander hun voorstel ook daadwerkelijk accepteerde.
3. Het had op de weg van het crematorium gelegen om te reageren op de e-mail van klager over het aanwenden van het deposito van haar schoonmoeder. Ondanks het feit dat klager een verkeerde term gebruikte (rekening courant in plaats van deposito) had het crematorium kunnen en moeten begrijpen dat klager wees op een geldbedrag dat bij (een aan) het crematorium (gelieerde stichting) in beheer was. Ook als het crematorium niet begreep wat klager met de betreffende brief bedoelde, had hij deze niet zomaar aan de kant mogen schuiven. Het had op zijn weg gelegen om aan klager te vragen wat zij precies bedoelde. Het crematorium schond hier het beginsel van actieve dienstverlening, dat erop toeziet dat een uitvaartondernemer moeite doet om te begrijpen wat een nabestaande bedoelt.
4. De ombudsman concludeert dat het crematorium uiteindelijk de rekening voor het verlengen van het grafrecht van de ouders van klager terugtrok, maar pas nadat klager de ombudsman inschakelde. Het crematorium gaf klager in eerste instantie verkeerde informatie. Hier schond het crematorium het beginsel van correcte informatieverschaffing.
5. Het valt te waarderen dat het crematorium klager financieel tegemoet kwam en zelfs geen kosten rekent voor de asbestemming. Dat neemt niet weg dat klager een lange weg moest gaan om haar oorspronkelijke voorstel – het restant van de rekening voldoen door het aanwenden van het deposito van haar schoonmoeder – gerealiseerd te krijgen. Zij had daar de tussenkomst van de ombudsman voor nodig.
6. De ombudsman kan uit de weergave van de correspondentie niet concluderen dat het crematorium in zijn geheel niet reageert. Wel is het zo dat het crematorium niet steeds op alle onderdelen van klagers correspondentie reageert en dat het wederzijds ontbreken van een reactie op de voorstellen tot betaling tot de uiteindelijke onduidelijkheden en klacht leidt.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klager de ombudsman in moest schakelen om duidelijkheid te krijgen over de financiële afwikkeling van de rekeningen die zij moest betalen. Het crematorium verschaftte uiteindelijk de duidelijkheid waar klager om vroeg en nam de fout die hij maakte voor eigen risico, waardoor klager een financieel voordeel had. De kosten die klager maakte voor het meerdere malen aangetekend versturen van brieven acht de ombudsman daarmee verrekend. De kwestie is daarmee ten finale afgehandeld.

Ten overvloede

merkt de ombudsman op dat klaagster het asbestemmingsformulier naar de ombudsman zond. Dit formulier stuurt de ombudsman terug naar klaagster, zodat zij zich opnieuw kan beraden of zij nog steeds achter haar keuze staat. Mocht dat zo zijn dan zal zij het formulier naar het crematorium moeten sturen. Het crematorium nodigde klaagster en haar partner uit voor een persoonlijk gesprek, zodat hij haar kan adviseren over het opheffen van het graf van de moeder en zus van haar partner. Zoals het crematorium uitlegt is het niet nodig om dit graf op te zeggen, omdat alle kosten voor de toekomst gedekt zijn en er nog plaats is voor twee personen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 4 maart 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

bijlage:
retour sturen originele formulieren