



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2015-93**

Klacht van mevrouw B (verder te noemen: klagster), wonende aan de D-sstraat x te H over M, te H (verweerder, verder te noemen de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Op 27 november 2015 ontvangt de ombudsman de klacht van klagster, via haar juridisch adviseur.
- Op 16 december 2015 tekent klagster het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden.
- Bij e-mail van 5 januari 2016 ontvangt de ombudsman het verweer van de uitvaartondernemer.
- Bij brief van 19 januari 2016 reageert (de gemachtigde van) klagster met een nadere toelichting, als reactie op het verweer van de uitvaartondernemer.
- De uitvaartondernemer reageert op 8 maart 2016 met een nader verweer aan de ombudsman en een schrijven aan (de gemachtigde van) klagster.

Onderwerp van het geschil:

Klagster is ontevreden over de handelwijze van de uitvaartondernemer en de factuur die zij ontving. Hij liet klagster de offerte tekenen en niet de dochter, zoals afgesproken was. Ook werd de factuur aan de moeder verzonden en niet aan de dochter, terwijl deze al lange tijd de contactpersoon voor haar vader was. Daarnaast is klagster ontevreden over de hoogte van de nota, gezien de minimale activiteiten die de uitvaartondernemer hoefde te verrichten.

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 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 klaagster

- Op 9 juli 2015 overleed de echtgenoot van klaagster in een verpleeghuis. Een van de aanwezigen vroeg telefonisch aan de uitvaartondernemer om de overledene naar de moskee te brengen. Ook vroeg deze om alle zaken over de uitvaart met de dochter te overleggen.
- De dochter sprak met de uitvaartondernemer af dat de overledene in Z zou worden begraven. Ook sprak zij af dat nog diezelfde avond een koeling voor het lichaam zou worden gebracht, hetgeen ook gebeurde.
- Toen de dochter in de moskee kwam – zij was een kwartier later omdat zij nog een familielid moest ophalen - was de uitvaartondernemer al aanwezig. Hij gaf haar een boekje waarin zij alle informatie kon vinden. Zij hoefde zich nergens druk over te maken. Zij spraken af dat de uitvaartondernemer de volgende dag met de benodigde papieren zou komen om haar vader nog diezelfde dag te kunnen begraven.
- Volgens de gebruiken hadden de leden van de moskee de overledene gewassen, verzorgd en namen zij ook alle andere activiteiten voor hun rekening, zoals het in- en uit de rouwauto dragen en het dragen naar het graf.
- Toen de rekening kwam bleek dat de uitvaartondernemer klaagster de offerte had laten ondertekenen en niet de dochter, zoals was aangegeven. Ook stuurde hij de factuur naar klaagster en niet naar de dochter. Daarnaast is het voor klaagster onbegrijpelijk dat er zoveel kosten zijn doorberekend, terwijl veel van die kosten ook in het basispakket zitten.
- Klaagster en haar dochter voerden een gesprek met de uitvaartondernemer om hun klachten uit te leggen en opheldering te vragen, maar de uitvaartondernemer ging er niet mee akkoord om het bedrag van de factuur ter verlagen tot het bedrag dat zij voorstelden.
- Klaagster is het onder andere niet eens met de rekening van het bezorgen van de koeling buiten werktijden. Het bezorgen van de koelinstallatie en de koelinstallatie zelf vallen onder het basistarief en is daarnaast door de uitvaartondernemer zelf veroorzaakt, omdat hij deze in eerste instantie niet meebracht.
- Klaagster ontkent dat zij de ingevulde kostenbegroting tekende: toen zij hem tekende was deze nog niet helemaal ingevuld. Zij is dus niet akkoord met de bedragen die daarop staan vermeld. Het exacte bedrag van de kosten van toestemming van diverse instanties waren bijvoorbeeld nog niet bekend op het moment van tekenen van de overeenkomst. Daarnaast zijn dit wettelijke formaliteiten, die onder het basistarief vallen.
- In de overeenkomst staat nergens vermeld dat er extra kosten in rekening worden gebracht als de uitvaart buiten H plaats zou vinden. Dit is ook nooit te kennen gegeven aan klaagster. Er kunnen dan ook geen extra kosten in rekening worden gebracht voor de rouwauto, nu deze onder het basistarief vallen.

In de nadere toelichting geeft (de dochter van) klaagster onder andere aanvullend het volgende aan.

- De dochter is de opdrachtgever van de uitvaart, niet klaagster. De dochter had het dringende verzoek aan de uitvaartondernemer gedaan om alleen haar daarmee te belasten en niet klaagster.
- De kostenbegroting is niet getekend door klaagster in het bijzijn van de dochter.
- Klaagster heeft alleen haar handtekening gezet en niet begrepen wat er in het aanneemboekje staat.
- De uitvaartondernemer heeft niet samen met klaagster en de dochter de wensen doorgenomen en heeft de begroting niet uitgelegd aan klaagster of de dochter. Dit bevestigde hij tijdens het gesprek met klaagster en haar dochter over de rekening. De uitvaartondernemer liet na om bij de nabestaanden te informeren naar hun wensen.
- De uitvaartondernemer heeft slechts een beperkt aantal werkzaamheden verricht. De belangrijkste werkzaamheden zijn door vrijwilligers van de moskee verricht, waaraan klaagster ook een bedrag betaalde.
- De uitvaartondernemer is geen moslim en kan dus niet namens alle moslims spreken en daarmee ook niet zelf beslissen.

- De uitvaartondernemer is onzorgvuldig in zijn commentaar. Zo merkte hij op dat overledene om 16.00 uur overleed, dat de grafrechten op naam van klaagster staan en ook geeft hij aan dat de grafkosten de dag na de uitvaart contant door een familielid zijn betaald. Dit klopt niet.
- Klaagster en haar familie voelen zich opgelicht. Er was duidelijk aangegeven dat de dochter de zaken zou behartigen. De uitvaartondernemer zag in klaagster een makkelijke prooi om snel de handtekening op de offerte te krijgen.

Verweer van de uitvaartondernemer

De uitvaartondernemer geeft kort samengevat het volgende aan.

- Bij aankomst in de moskee was de echtgenote van de overledene aanwezig, evenals meerdere familieleden. Met de echtgenote en enkele familieleden voerde hij het gesprek over de uitvaart.
- Hij vroeg expliciet wie de opdrachtgever was en de echtgenote gaf aan dat zij dit was.
- Omdat in een eerder gesprek met de dochter ook was aangegeven dat het graf op naam van de moeder moest komen te staan twijfelde de uitvaartondernemer niet aan de tenaamstelling van de opdracht tot uitvaartverzorging.
- In samenspraak met de familieleden is alles goed doorgesproken en nam de uitvaartondernemer nog contact op met de beheerder van de begraafplaats inzake de duur van het graf. Uit niets bleek dat de echtgenote niet in staat was om rationeel keuzes te maken.
- De familieleden gaven aan dat alles met de dochter moest worden besproken, voordat de afspraken definitief zouden zijn.
- De uitvaartondernemer vulde de gegevens in op het standaardformulier dat hij steeds gebruikt. Hij legde vast wie de opdrachtgever van de uitvaart zou worden, legde de afspraken vast en maakte een begroting. Na ondertekening van de begroting behield hij zelf het origineel en kreeg de opdrachtgever de doorslag.
- Bij aankomst van de dochter in de moskee lichtte de uitvaartondernemer de gemaakte afspraken toe en in het bijzijn van de dochter is de opdracht ondertekend. De dochter kreeg een kopie van de afspraken en de kostenbegroting. Als zij problemen had met de kosten had zij deze op dat moment moeten uiten en niet pas na alle dienstverlening.
- De uitvaartondernemer hanteert een vast tarief voor het verzorgen van de volledige uitvaart. Voor een begrafenis binnen 24 uur – en daarmee buiten de wettelijke termijn - moeten extra handelingen worden verricht en deze zijn daarom extra in rekening gebracht.
- Ook de rit met de koeling wordt extra in rekening gebracht omdat het in de lange ervaring van de uitvaartondernemer bij hoge uitzondering voorkomt dat een koeling wordt gevraagd. Alleen omdat de vraag van een van de personen van de moskee kwam (zoals de dochter aangaf) begreep de uitvaartleider dat de koeling door de moskee werd geaccepteerd. Dat is namelijk niet steeds het geval. De extra kosten voor de koeling zijn op verzoek van de familie zelf gemaakt, nadat de overeenkomst was getekend.
- De kosten van de rit naar Z zijn hoger dan nodig was omdat het vertrek om 11.00 uur gepland stond, maar de rouwauto pas om 11.45 uur vertrok.
- Als een uitvaart binnen 24 uur plaatsvindt dan moeten er extra papieren worden getekend c.q. verloven worden geregeld. De gemeente brengt daarvoor extra leges in rekening en door de uitvaartondernemer moeten er extra handelingen worden verricht. Deze kosten staan op de begroting en waren dus bekend op het moment van tekenen van de overeenkomst.
- In het basistarief zit een rouwauto binnen de gemeente H. Omdat de begrafenis in Z plaatsvond is daarvoor een bedrag begroot. Op de uiteindelijke factuur is dit iets lager uitgevallen.

In zijn nadere verweer geeft de uitvaartondernemer – samengevat – aanvullend het volgende aan.

- In het gesprek over de rekening gaf klaagster aan dat zij misschien een andere kist had gewenst, bloemen of andere zaken. Toen de uitvaartondernemer op de avond van het overlijden bij de moskee aankwam was de bewassing klaar, was de overledene gekist en zat klaagster op hem te wachten. Er is een eenvoudige kist geleverd. Hij gaf aan de dochter een telefoonnummer door voor het bestellen van bloemen.

- Tijdens het regelen van de uitvaart was klaagster niet zeker of zij de juiste beslissing nam over het graf in Z. De uitvaartondernemer legde daarop uit wat de kosten in H waren en wat zij daarvoor zou krijgen. Ook nam hij opnieuw contact op met de begraafplaats in Z.
- Het gesprek tussen de aanwezigen vond deels plaats in de Surinaamse taal en de uitvaartondernemer begreep daaruit dat er de volgende dag betaald moest worden. Een mannelijk familielid gaf namelijk aan dat hij de volgende ochtend naar Z zou gaan. De dochter was daarbij niet aanwezig.
- Om een graf aan te kopen wordt er gewoonlijk een aanvraagformulier gemaakt, waarop de gegevens van de overledene worden gemeld, wie de rechthebbende van het graf wordt en bijvoorbeeld duur aankoop graf. Het aanvraagformulier wordt ondertekend door de rechthebbende. Dit formulier moet klaagster bewust hebben ondertekend, want de legitimatiefoto's die zijn gemaakt liggen op het aanvraagformulier. De foto van de overledene is op de achterzijde van het formulier gemaakt. Daarnaast staat op de aanvraag het bedrag van €10.000,- vermeld. De grafakte is daarmee niet op naam van de dochter, zoals deze vermeldt.
- Het klopt dat op het 'Meldingsformulier' het tijdstip van 16.00 uur staat vermeld. De overlijdensakte is wel correct.
- De uitvaartondernemer is vanuit zijn professie bekend met de gebruiken van diverse geloofsovertuigingen. Het is niet zo dat moslims geen koeling gebruiken; het verschilt per gebedshuis wat de gebruiken zijn. De regel van de moskee van de overledene is dat men geen gebruik maakt van een koeling. Daar is in eerste instantie naar gehandeld. Daarom vroeg de uitvaartondernemer ook wie de opdracht gaf voor de koeling. Omdat de overledene niet in de gebruikelijke ruimte stond in verband met de ramadan kon hij dit verzoek begrijpen en ondernam hij actie. Daarom zijn de extra kosten van de rit om 23.30 uur in rekening gebracht.
- Een uitvaartondernemer maakt een tarief en wat er niet inzit brengt hij apart in rekening. Het blanco aannamesformulier is bij/met de familie ingevuld en de doorslag komt exact overeen met het origineel.
- Omdat de begrafenis niet in H plaatsvond zijn de extra tijd die de auto werd gebruikt en de extra kilometers die buiten de regio werden afgelegd door de vervoerder aan de uitvaartondernemer doorberekend. Deze berekende die weer door aan de familie. Tijdens het aannamesgesprek is dit gemeld en aan de hand daarvan ook in de kostenbegroting opgenomen.
- Tot de standaard wettelijke formaliteit behoort het aangeven van het overlijden, wat behelst het halen van de dokterspapieren en de gang naar het gemeentehuis voor de aangifte. Wettelijk moet een begrafenis plaatsvinden in de periode 36 uur na een overlijden en uiterlijk de zesde werkdag na een overlijden. De uitvaart van betrokkene moest plaatsvinden binnen 24 uur na het overlijden en dit valt niet binnen de wettelijke termijn. Er moet speciale toestemming worden verkregen via de GGD en de Officier van Justitie, waarvoor extra handelingen worden verricht. De gemeente rekent extra legeskosten, die ook zijn doorberekend.
- Tijdens het gehele gesprek hebben er twee tot drie familieleden bijgezet en ongeveer de laatste 10 à 15 minuten de dochter. Tevens zaten er nog andere moskeegangers aan de tafel die soms ook vragen hadden.
- De hele nota dient daarom te worden betaald.

Overwegingen van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande overweegt de ombudsman het volgende.

A. Algemeen

Klaagster en de uitvaartondernemer leggen op onderdelen verklaringen af die niet met elkaar overeenkomen. Omdat de ombudsman niet bij het aannamesgesprek aanwezig was en achteraf geen mogelijkheden heeft om te checken hoe het aannamesgesprek verliep, kan deze zich alleen baseren op de documenten uit het dossier. En op de verklaring van de partij wiens verklaring door de documenten wordt ondersteund.

B. Over de opdracht tot verzorging van de uitvaart

1. Of voldoende duidelijk tussen de uitvaartondernemer en de dochter is besproken dat zij degene was die als opdrachtgever van de uitvaart moest worden gezien, kan de ombudsman niet vaststellen. Duidelijk is wel dat de uitvaartondernemer begreep dat hij de concrete afspraken rondom de uitvaart met de dochter moest bespreken. Hij geeft aan dat hij dit deed. Klaagster betwist dit en merkt op dat de uitvaartondernemer naliet om bij de nabestaanden te informeren naar hun wensen.
2. De ombudsman kan de opmerking van klagster – over het niet informeren naar de wensen van de nabestaanden - niet plaatsen. De uitvaartondernemer verrichte de werkzaamheden die nodig waren om de overledene binnen 24 uur te begraven, regelde de begrafenis in Z, bracht de koeling op verzoek en gaf de dochter een telefoonnummer voor bloemen. Het valt niet te ontkennen dat dit de wensen van klagster waren en dat ze dus doorgesproken zijn. Als klagster of haar dochter nog meer wensen hadden voor de uitvaart, hadden zij op de avond van het overlijden, dan wel de vroege ochtend voor de uitvaart, deze nog kenbaar kunnen maken. Dat is niet geschied en ook geeft klagster niet aan welke wensen de uitvaartondernemer niet honoreerde.
3. Klagster – de dochter – stelt dat zij de opdrachtgeefster is. Nu klagster – en niet de dochter – de opdracht tot het verzorgen van de uitvaart tekende is wettelijk gezien klagster de opdrachtgever. Het is mogelijk dat dit niet de bedoeling was en dat de uitvaartondernemer niet goed begreep dat de dochter het opdrachtgeverschap op zich zou nemen. In dat geval had het op de weg van de dochter van klagster gelegen om zich daarover meteen te beklagen toen zij arriveerde in de moskee op de avond van overlijden, dan wel direct na de uitvaart, in ieder geval toen zij kennis nam van de afspraken en de kostenbegroting. Aangezien zij deze diezelfde avond nog ontving had zij tijdig de gelegenheid te reageren.
4. Daarnaast vraagt de ombudsman zich af wat de reden is dat klagster zelf en/of de aanwezige familieleden, niet meteen aan de uitvaartondernemer duidelijk maakten dat hij moest wachten met het aannamesprek totdat de dochter zou arriveren en dat de dochter de overeenkomst zou tekenen.
5. Een persoon aan wie gevraagd wordt een overeenkomst te tekenen hoort te begrijpen dat hij daarmee verplichtingen aangaat.

C. Over de kosten van de uitvaart

1. Binnen de uitvaartbranche is het gebruikelijk om te werken met een standaardtarief, ook wel aanname- of basistarief genoemd. In dit tarief zitten allerlei werkzaamheden die de uitvaartondernemer zelf verricht of laat verrichten. Het voordeel hiervan is dat de opdrachtgever vooraf duidelijkheid over de kosten heeft en dat de uitvaartondernemer niet met de stopwatch in zijn hand zijn dienstverlening hoeft te verrichten: er wordt betaald voor een pakket en niet per (deel van een) uur. Het nadeel kan zijn dat niet van alle onderdelen van het basispakket gebruik wordt gemaakt. Deze niet afgenomen onderdelen worden in het algemeen niet verrekend.
2. Uit de kostenbegroting moet duidelijk blijken wat eronder valt en wat niet. De opdrachtgever heeft daarmee de gelegenheid om na het aannamesprek alles nog eens rustig door te nemen en te checken op onvolkomenheden.
3. Hoewel de ombudsman achteraf niet kan checken wat er tijdens het aannamesprek exact is besproken, komt het hem vreemd voor dat de uitvaartondernemer verschillende bedragen op de kostenbegroting zet (zoals die van de kosten voor de verklaringen van Officier van Justitie en de GGD, het vervoer naar Z) zonder die in het aannamesprek toe te lichten. Naar alle waarschijnlijkheid is er minstens een korte toelichting geweest.
4. In deze kwestie tekende de opdrachtgever voor het basispakket en voor verschillende additionele kosten. Als de opdrachtgever een andere wijze van berekening had gewild, had zij deze wens van tevoren kenbaar moeten maken, dan wel zo snel mogelijk na het tekenen van de overeenkomst. Dit is niet geschied: de klachten werden pas geuit toen de rekening kwam. De ombudsman neemt daarbij mee dat er bij het aannamesprek familieleden aanwezig waren, die klagster terzijde stonden en dat de dochter een deel van het gesprek bijwoonde, dan wel kort erna de getekende kostenbegroting ontving. Als de informatie van de

- uitvaartondernemer onduidelijk was, dan wel niet naar genoeg van klaagster of haar dochter, dan had het op de weg van een van de aanwezigen gelegen daarvan op dat moment – of zo snel mogelijk erna - melding te maken.
5. Daarbij neemt de ombudsman ook mee dat een overlijden vaak met emoties gepaard gaat, die het zicht op de consequenties van de uitvaart in meer of mindere mate belemmeren. Dat neemt echter niet weg dat een opdracht tot uitvaartverzorging een zakelijke transactie is en dat een uitvaartondernemer moet kunnen vertrouwen op de handtekening die op de overeenkomst wordt geplaatst. Dit is temeer het geval als er bij de uitvaartbespreking meerdere personen aanwezig zijn, die met elkaar samen de uitvaart bespreken en vormgeven. Dat is hier het geval.
 6. Klaagsters dochter geeft zelf aan dat zij de overeenkomst van de uitvaartondernemer ontving (“een boekje welke was opgerold met de mededeling dat alles in orde was en dat ik alle informatie in het boekje kon terugvinden”), zodat zij vrijwel meteen in de gelegenheid was het overeen gekomen te controleren en/of het gesprek met de uitvaartondernemer te voeren. Zo zij dat niet deed blijft dit voor haar risico en rekening.
 7. Klaagster tekende voor de verzorging van de uitvaart volgens hetgeen op de verschillende pagina’s ingevuld is. Ook tekende zij voor het volgende: “De opdrachtgever is zich, doordat de opdrachtnemer dat expliciet heeft vermeld, bewust dat hij of zij ofwel de erfgenaam is ofwel op eigen naam en verantwoordelijkheid als opdrachtgever optreedt.” Ook hier geldt dat klaagster dit niet had moeten tekenen als haar dochter als opdrachtgever op had moeten treden, dan wel als zij niet begreep wat een en ander inhield. Er waren verschillende personen aanwezig die haar bijstonden. Klaagster tekende daarmee voor de kosten, zoals de uitvaartondernemer die op de verschillende pagina’s invulde.
 8. Klaagster tekende ook voor het feit dat zij een exemplaar van de getekende overeenkomst behield. De uitvaartondernemer merkt daarover op dat hij het origineel zelf hield en klaagster de doorslag. In die zin begrijpt de ombudsman de opmerking van klaagster niet dat er later bedragen aan het formulier werden toegevoegd die er in eerste instantie niet op zouden staan. Het in het dossier beschikbare formulier kreeg de ombudsman van (de gemachtigde van) klaagster en daarop zijn alle bedragen ingevuld die ook op de rekening staan, behalve de koeling en de bezorging daarvan, omdat het verzoek om die te leveren later op de avond kwam.

D. Over de koeling

1. Op pagina 9 van de overeenkomst staat aangegeven dat het basistarief ook het volgende omvat: “Kosten van aanneming, regeling en uitvoering van de uitvaart. Volledige rouwverzorging inclusief/exclusief het beschikbaar stellen van de voor de opbaring benodigde goederen. Levering van een condoleanceregister. Het ter beschikking stellen van een uitvaartverzorger/ster en het verdere benodigde personeel. Een rouwauto op de dag van de begrafenis c.q. crematie inclusief [blanco stukje] volgauto’s. Het vervullen van de wettelijke formaliteiten inclusief alle hieraan verbonden werkzaamheden en sociale bepalingen.”
2. De ombudsman constateert dat het kennelijk de bedoeling van het formulier is dat óf ‘inclusief’ wordt doorgestreept, óf ‘exclusief’, zodat duidelijk is of de rouwverzorging ‘all inclusive’ is of juist niet. Nu de uitvaartondernemer de verantwoordelijkheid draagt voor het juist invullen van het opdrachtformulier en het onvoldoende duidelijk is of de rouwverzorging inclusief of exclusief de goederen voor de opbaring is, is dit voor rekening en risico van de uitvaartondernemer. Klaagster mocht er daarmee op vertrouwen dat de koeling in het basistarief zat.
3. Wat betreft de kosten van het bezorgen van de koeling merkt de ombudsman het volgende op. De ervaring van de uitvaartondernemer is dat de betreffende moskee normaliter geen koeling toestaat. De ombudsman nam telefonisch contact op met de moskee en begreep dat er geen koeling wordt gebruikt als de overledene op de dag van overlijden wordt begraven, maar wel als er een nacht overheen gaat. Dat was hier het geval.
4. Uiteraard kan een uitvaartondernemer niet op alle eventualiteiten voorbereid zijn. Daarmee kan het voorkomen dat hij een attribuut niet bij zich heeft en een extra rit moet maken. In dat

geval is dat voor zijn rekening en risico. Naar de mening van de ombudsman is dat hier het geval bij de koeling, ook al is er sprake van een bijzondere omstandigheid. Nu hij al een rit buiten normale werktijden in rekening bracht voor het vervoer van de overledene, kon hij dat niet nogmaals doen voor de koeling.

E. Over de kosten voor de wettelijke formaliteiten

1. Op de kostenbegroting nam de uitvaartondernemer twee bedragen op voor het uitvoeren van de extra werkzaamheden die hij moest verrichten om bij de Officier van Justitie en de GGD de verklaring voor de begrafenis binnen 24 uur te halen. Nu klaagster de kostenbegroting tekende en daarmee akkoord ging met de kosten, dient zij deze te betalen. De ombudsman komt daarmee niet meer toe aan de vraag of deze kosten binnen het aannametarief vallen.
2. Hetzelfde geldt voor de leges die de gemeente vraagt voor een 24-uursbegrafenis.

F. Over het vervoer naar Diemen

1. Binnen het basistarief valt “Het ter beschikking stellen van Een rouwauto op de dag van de begrafenis c.q. crematie inclusief [blanco stukje] volgauto's.” Dat wil zeggen dat de huur van de rouwauto niet extra betaald hoeft te worden.
2. De ombudsman constateert dat in het basistarief niet de kilometers zitten, die met de rouwauto gereden worden en ook zit de rouwauto er niet in op andere dagen dan de dag van de begrafenis. De uitvaartondernemer merkt op dat de kilometers binnen H niet worden gerekend, maar die erbuiten wel. Op de kostenbegroting staat een schatting van het bedrag dat de rit van en naar Z kost.
3. Hoewel de ombudsman begrijpt dat klaagster meende dat met het ter beschikking stellen van de auto ook de te rijden kilometers onder het basistarief vallen, ziet de ombudsman daarvoor geen reden, getuige de tekst op de kostenbegroting. Ook hier geldt dat het bedrag voor de kilometers op de kostenbegroting staat, die klaagster tekende. Met het ondertekenen gaf zij haar akkoord af.

G. Over het Grafrecht

Kennelijk hebben er na de begrafenis nog veranderingen plaatsgevonden in de duur van het grafrecht en de tenaamstelling. De grafakte staat immers op naam van de dochter, terwijl de aanvraag door klaagster is ondertekend. Op de aanvraag staat de prijs van € 10.000,-, behorend bij een grafrecht voor onbepaalde tijd, terwijl de grafakte spreekt over een termijn van 20 jaar met mogelijke verlenging. Nu het conflict niet hierover gaat laat de ombudsman dit onderwerp terzijde.

Conclusies

De ombudsman concludeert als volgt:

Klaagster tekende de kostenbegroting en is daarmee gehouden om de rekening te voldoen. De kosten voor het gebruik van de koeling vallen binnen het aannametarief en de kosten van de rit om de koeling te bezorgen vallen binnen het risico van de uitvaartondernemer.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman:

Klaagster dient € 3.368,70 aan de uitvaartondernemer te betalen, zijnde de kosten van de rekening minus de kosten van de koeling en de rit. Dit bedrag dient binnen vier weken na ontvangst van dit bindend advies op de bankrekening van de uitvaartondernemer te staan.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 28 april 2016. Zowel klaagster 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