



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2016-18**

Klacht van de heer N (verder te noemen: klager), wonende aan de S-sstraat x te R over het bestuur van de begraafplaats B (verweerder, verder te noemen: de uitvaartondernemer).

Bevoegdheid Ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen opdrachtgever en ondernemer over 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 LOB, die in artikel 1 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.

Procedure

- Bij brief van 22 maart 2016 neemt klager contact op met de ombudsman.
- Op 20 april 2016 tekent klager het formulier waarmee hij akkoord gaat om het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Naar aanleiding van de klacht vindt er op 27 juni 2016 een gesprek plaats tussen klager en de uitvaartondernemer, waarbij de ombudsman als procesbegeleider optrad. In dit gesprek is hoor en wederhoor toegepast, zodat beide partijen een reactie konden geven op elkaars verklaringen.

Onderwerp van het geschil:

Klager is ontevreden over de handelwijze van de uitvaartondernemer. Deze verhoogde zonder aankondiging de kosten van opgraving en herbegrafenis. Hij haalde ook zonder toestemming beeldjes van het graf en gooide deze weg, eveneens zonder klager te informeren. Klager ziet dit als diefstal. De uitvaartondernemer (dat wil zeggen de beheerder van de begraafplaats) reageerde niet op klagers brief van 29 januari 2016, groef de resten van zijn vader op zonder overleg over het tijdstip en legde het kistje al in het nieuwe graf. Klager betwijfelt of de uitvaartondernemer de waarheid spreekt over de opgraving, want dan zou de opgraving tussen 9.45 en 12.00 uur plaats hebben gevonden. Klager is van mening dat dit praktisch onmogelijk is. De uitvaartondernemer geeft tot op het moment dat klager de brief aan de ombudsman schrijft geen duidelijkheid over het tijdstip van de opgraving. Klager twijfelt of het wel de resten van zijn vader zijn die werden herbegraven en vraagt zich af wie de

begraafplaats controleert. Het bestuur en de beheerder geven namelijk tegenstrijdige verklaringen over de opgraving. Klager heeft het ernstige vermoeden dat de opgraving niet heeft plaatsgevonden. Hij meent dat het kerkbestuur emotioneel en respectloos reageert en wordt gedreven door geldzucht. Klager wil van de ombudsman weten wie de uitvaartondernemer controleert op zijn handelen en de resten in het beenderenkistje.

Feiten

- De vader van klager overleed in 1993 en werd begraven op de begraafplaats van de uitvaartondernemer.
- Klager wilde zijn vader laten opgraven en herbegraven en gaf de uitvaartondernemer opdracht om dat voor hem uit te voeren. Hij verzocht aanwezig te mogen zijn bij opgraving en herbegraving. In zijn brief van 27 januari 2016 schrijft klager: "Hierbij vraag ik schriftelijk een herbegraving aan ten koste van € 1801,- waarbij ik [naam klager] en mijn broer [naam] bij de opgraving en herbegraving aanwezig willen zijn."
- Voorafgaand aan de opdracht vroeg hij wat de kosten waren. Deze bleken 1.770,- euro te bedragen, inclusief een beenderenkistje.
- Naar aanleiding van klagers brief van 27 januari nam de beheerder telefonisch contact op en meldt klager dat het beleid van de begraafplaats niet toestaat dat er nabestaanden aanwezig zijn bij een opgraving.
- Op 29 januari 2016 schrijft klager een brief aan de beheerder van de begraafplaats, waarin hij klaagt over verdwenen grafmonumenten. Hij wil weten wat ermee is gebeurd en waarom de familie niet op de hoogte werd gebracht.
- Op woensdag 10 februari 2016 meldt de beheerder bij e-mail dat klagers vader die dag is opgegraven en dat de herbegraving vrijdag de 12^{de} plaats zal vinden om 10.30 uur.
- Bij e-mail van 11 februari 2016 laat klager aan de beheerder weten dat hij het met de gang van zaken niet eens is, zo snel en zonder mededeling van tevoren. Klager vindt dat hij ingelicht had moeten worden over het tijdstip van opgraving, omdat hij daar graag bij wilde zijn. Toen hij op 10 februari afscheid wilde nemen van de plek waar zijn vader begraven lag was de steen weg en was er zand verschoven. De planten lagen op het zand. Klager vindt de gang van zaken respectloos en schokkend. Zo ga je niet met nabestaanden om. Hij is nooit geïnformeerd wat een opgraving, herbegraving en de procedure inhouden.
- De uitvaartondernemer laat op 16 februari aan klager weten dat hij met hem contact op kan nemen als er vragen of klachten zijn die hij niet kan regelen met de beheerder.
- Op 17 februari 2016 schrijft klager onder andere aan de uitvaartondernemer dat hij geen reactie kreeg op zijn brief van 27 januari. Hij verzoekt om een schriftelijke reactie van het bestuur op een aantal punten, waaronder datum en tijdstip van de opgraving, omdat hij vermoedt dat de opgraving niet zorgvuldig geschiedde. Hij vraagt zich af of het wel de resten van zijn vader zijn die herbegraven zijn, onder andere omdat er een hangertje niet is teruggevonden. Hij vindt de gang van zaken zeer verdacht, onder andere omdat hij niet op gepaste afstand de opgraving bij kon wonen. Ook is klager ontevreden over de communicatie van de beheerder, die naar zijn mening niet reageert, dan wel zeer kort per e-mail, niet ingaat op verzoeken, zeer summier communiceert en de familie niet inlicht. Klager had graag het beenderenkistje naar het nieuwe graf willen dragen en stelt dat het kistje twee dagen in het nieuwe graf lag. Hij vraagt een schriftelijke reactie van het bestuur dat de resten in het beenderenkistje van zijn vader zijn.
- Rond die periode schrijft klager de burgemeester en de Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen aan over de gang van zaken en vraagt hen om een reactie. Zij reageren op klagers brieven. Omdat deze voor de ombudsman niet relevant zijn worden deze in dit bindend advies niet verder meegenomen.

- Bij brief van 16 maart 2016 reageert de uitvaartondernemer op de brief van klager van 17 februari 2016. Hij laat onder andere weten dat de voorwerpen op het graf inderdaad weggehaald zijn. Sinds het begin van 2015 is aangekondigd dat deze ruiming zou gebeuren en nu de termijn verstreken was meent hij dat er niets onrechtmatigs is gebeurd.
- In dezelfde brief stelt de uitvaartondernemer (onder andere) dat de beheerder van de begraafplaats telefonisch reageerde op klagers verzoek om bij de opgraving te zijn en dat hij daarbij aangaf dat dit niet mogelijk is. Ook legt de uitvaartondernemer uit wat er verder is geschied met de overblijfselen van klagers vader. Hij merkt op dat het beenderenkistje een nacht in de bedrijfsruimte werd bewaard en dat het niet twee dagen in een open graf lag. De beheerder gaf uitvoering aan de wens van klager, door contact met hem op te nemen toen er een bovenste graf vrijkwam. Klagers vader is daarna op vrijdag 12 februari 2016 herbegraven in het bijzijn van de familie.
- Op 21 maart vraagt klager bij e-mail onder andere waarom de uitvaartondernemer nog niet reageerde op zijn klachtbrief. Hij maakt melding van een telefoongesprek en bewijzen van de opgraving, evenals foto's, die in zijn bezit zijn.
- Bij e-mail van 22 maart antwoordt de uitvaartondernemer dat hij op 16 maart een brief verstuurde en dat hij de correspondentie die de beheerder met klager wisselde niet kent. De uitvaartondernemer zal daarover een gesprek aangaan met de beheerder en klager informeren.
- Klager reageert bij e-mail van 23 maart op de brief van de uitvaartondernemer van 16 maart 2016 en laat weten dat de informatie van de uitvaartondernemer niet klopt: de beheerder gaf immers aan dat de opgraving op woensdag 10 februari plaatsvond. Ook dat kan echter naar zijn mening niet kloppen, want klager was er in de ochtend en zijn broer rond het middaguur. Hij heeft het idee dat de opgraving nog eerder plaatsvond. Klagers zoon constateerde dat er die woensdag een onafgedekt kistje in het nieuwe graf stond.
- Bij e-mail van 26 maart (13.52 uur) meldt klager dat hij nog niets vernam van de uitvaartondernemer, dat hij hem de kans had willen geven om een en ander uit te leggen over de opgraving en dat hij nu verdere stappen gaat ondernemen. Zo zal hij de burgemeester en de officier van justitie inlichten. Hij overweegt naar de media te stappen.
- Op 26 maart (19.45 uur) bericht de uitvaartondernemer aan klager dat het klopt dat de stoffelijke resten van zijn vader op woensdag 10 februari werden opgegraven en dat de informatie die hij eerder gaf dus fout is. Hij betreurt dat en nodigt klager en zijn broer uit voor een gesprek.
- Diezelfde avond reageert klager per e-mail dat hij niet meer met de uitvaartondernemer in gesprek wil. Dat stadium is gepasseerd. Hij zal de officier van justitie inlichten, de burgemeester, de ombudsman en eventueel de media.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Samengevat geeft de uitvaartondernemer het volgende aan:

- Als gevolg van indexering zijn de kosten van een opgraving iets verhoogd, zodat deze in 2016 1.801 euro bedroegen. De uitvaartondernemer wil klager tegemoet komen door het tarief van 2015 te rekenen.
- Vanaf januari 2015 staat op de begraafplaats aangegeven dat kort na de jaarwisseling 2016 geruimd gaat worden. Klager heeft daarmee minstens een jaar de gelegenheid gekregen de beeldjes te verwijderen. De familie gaf niet aan de beheerder aan dat de beeldjes moesten blijven staan, want dan had de beheerder daarmee rekening kunnen houden.
- De beheerder moest soms met de uitvaartondernemer overleggen. Dat werkt vertragend in de communicatie naar klager.
- Naar aanleiding van klagers klacht zijn er verschillende gesprekken gevoerd met de beheerder om te kijken waar de processen en protocollen aangepast moeten worden.

- Dat er door de begraafplaats fouten zijn gemaakt is duidelijk, maar er wordt niet respectloos en alleen uit winstbejag gehandeld, zoals klager stelt. Klager gebruikt grote woorden (diefstal, winstbejag, respectloos, waarin de uitvaartondernemer zich niet herkent.
- Over de opgraving gaf de beheerder in eerste instantie verkeerde informatie aan de uitvaartondernemer. Daardoor is de verkeerde informatie in de brief van 16 maart 2016 naar klager terecht gekomen. De uitvaartondernemer betreurt de fout, rectificeerde deze en nodigde klager en zijn broer uit voor een gesprek om de fout mondeling te bespreken. Klager ging niet op de uitnodiging in.
- Het klopt dat de opgraving op woensdag plaatsvond en de herbegrafenis op vrijdag. De uitvaartondernemer vindt dat er maximaal een nacht tussen opgraving en herbegrafenis mag zitten. Door ziekte en een begrafenis op donderdag twijfelde de beheerder of de opgraving op donderdag plaats zou kunnen vinden. Daarom plaatste hij deze op woensdag. De uitvaartondernemer vindt twee nachten tussen opgraving en herbegraving niet acceptabel. Met de beheerder vonden verschillende gesprekken plaats om deze kwestie te bespreken en maatregelen te nemen om dit in de toekomst te voorkomen.
- Het is zeker mogelijk dat een opgraving tussen 9.00 en 12.00 uur plaats kan vinden. Op de begraafplaats werkt een ervaren en deskundig team, dat werkt met de juiste apparatuur. Het verschil tussen een opgraving en een begraving ligt in het feit dat voor een begrafenis de wanden van het graf gestut moeten worden. Daar gaat veel tijd in zitten en daarom is een opgraving in een relatief korte tijd mogelijk. De opgraving is respectvol verlopen. Het kistnummer werd teruggevonden, maar het was niet bekend dat er naar een hangertje gezocht moest worden.
- Bij een opgraving zijn nabestaanden nooit aanwezig omdat het niet te voorspellen is wat er in een graf wordt aangetroffen. De uitvaartondernemer handelt conform de protocollen van de branchevereniging waarvan hij lid is.
- De uitvaartondernemer controleert de beheerder en de uitvaartondernemer wordt door de geloofsgemeenschap gecontroleerd.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Over de hogere kosten van de opgraving:
 - Het is alom bekend dat prijzen van goederen en diensten met enige regelmaat aan de inflatie worden aangepast, zo ook in dit geval.
 - Kennelijk informeerde de uitvaartondernemer klager voorafgaand aan de opgraving en herbegrafenis, al dan niet op initiatief van klager: in zijn opdrachtbrief van 27 januari 2016 meldt klager aan de uitvaartondernemer dat hij de opgraving en herbegraving kan uitvoeren voor het bedrag van € 1.801,-. Dat is het bedrag dat de uitvaartondernemer in 2016 hanteert. Klager was dus tijdig geïnformeerd en werd niet achteraf met een hogere rekening geconfronteerd.
2. Over de grafmonumenten:
 - Vanaf het begin van 2015 stonden er borden op de begraafplaats dat er vanaf 2016 geruimd zou worden. Klager wist daardoor dat hij de grafmonumenten tijdig weg diende te halen. Door dat niet te doen en de beheerder niet te informeren over zijn wens om de grafmonumenten te laten staan, draagt klager zelf het risico van de het feit dat ze zijn weggehaald;
 - Klager gaf tegenover de ombudsman aan dat de beheerder bij hem had kunnen informeren wat klager met de grafmonumenten wilde doen. Naar de mening van de ombudsman had de beheerder dat inderdaad kunnen doen, maar er is geen reden waarom de beheerder deze vraag aan klager zou stellen. De uitvaartondernemer liet immers duidelijk en tijdig weten wanneer er geruimd zou worden, zodat klager alle tijd

had om maatregelen te nemen. De verantwoordelijkheid daarvoor lag bij klager.

3. Over de (schriftelijke) communicatie:

- De uitvaartondernemer reageert mondeling op klagers brief van 27 januari 2016.
- Klagers brief van 29 januari beantwoordt de uitvaartondernemer bij brief van 16 maart, waarbij hij eerder aan klager een ontvangstbevestiging zond van diens brief en aangaf op welke termijn klager een inhoudelijk antwoord van hem tegemoet kon zien.
- Op de e-mails die klager zond geeft de uitvaartondernemer/beheerder steeds binnen enkele dagen een reactie. Niet verwacht kan worden dat op een e-mail dezelfde dag wordt gereageerd. De begraafplaats is een plek waar letterlijk de handen uit de mouwen worden gestoken. De beheerder heeft geen bureaufunctie en daarmee niet alleen administratieve taken.
- Mocht klager bedoelen dat de uitvaartondernemer niet steeds schriftelijk communiceerde, maar ook mondeling (telefonisch) en per e-mail dat is deze constatering juist. Klager communiceerde zelf ook via deze media en daarom is het alleszins correct deze media te gebruiken. De ombudsman constateert dat de uitvaartondernemer per brief communiceerde als klager daarom expliciet vroeg.

4. Over het opgraven zonder overleg met klager:

- In zijn brief van 27 januari 2016 vraagt klager om bij de opgraving van zijn vaders resten te mogen zijn. Als een consument een vraag stelt dient een ondernemer daarop tijdig te reageren. Een reactietermijn van twee weken is acceptabel, maar uiteraard is een kortere termijn aan te bevelen.
- De uitvaartondernemer (lees: de beheerder) reageert telefonisch op klagers vraag en laat hem weten dat nabestaanden niet aanwezig kunnen zijn. Na de opgraving meldt hij klager dat deze plaatsvond.

5. Over het opgraven zonder aanwezigheid van de familie:

- Het is alleszins verdedigbaar dat opgravingen plaatsvinden zonder aanwezigheid van nabestaanden. De verklaring van de uitvaartondernemer dat men vooraf niet weet wat men in een graf aantreft en hoe men het graf aantreft, klopt naar de ervaring van de ombudsman en het is een goede reden om van deze beleidsregel niet af te wijken.

6. Over het dragen van het beenderenkistje en onvoldoende informatie:

- Klager liet niet aan de uitvaartondernemer weten hoe hij de herbegrafenis wilde laten plaatsvinden en dat hij zelf graag het kistje in het nieuwe graf wilde leggen. Klager verwijt de uitvaartondernemer dat hij onvoldoende informatie kreeg over de opgraving en herbegrafenis.
- Communicatie is tweerichtingsverkeer. Dat houdt in dat beide partijen een verantwoordelijkheid hebben over de benodigde informatie die gewisseld moet worden bij het uitvoeren van een opdracht: de opdrachtgever dient zich goed te informeren over de details die hij geregeld wil hebben, de opdrachtnemer dient zich goed te informeren over de vraag wat de opdrachtverlener exact wil. De plicht van de opdrachtnemer om de opdrachtgever te informeren ontslaat de opdrachtnemer niet van zijn plicht om naar de informatie te vragen die hij nodig heeft om zich een beeld te vormen van de opdracht en van de manier waarop hij deze uitgevoerd wil zien.
- Kennelijk vroeg klager vooraf niet goed door hoe de herbegrafenis in zijn werk zou gaan, want achteraf geeft hij aan wat zijn specifieke wensen waren over het dragen van het beenderenkistje.
- De uitvaartondernemer voldeed aan klagers wens om een bovenste graf te reserveren voor de stoffelijke resten van zijn vader. Als klager andere wensen kenbaar had gemaakt ziet de ombudsman geen reden waarom de uitvaartondernemer deze ook

niet gehonoreerd zou hebben.

7. Over het plaatsvinden van de opgraving in enkele uren:

- De ombudsman heeft geen reden om te twijfelen aan de verklaring van de uitvaartondernemer dat een opgraving binnen enkele uren kan geschieden. Navraag leert dat ook andere begraafplaatsen dit aantal uren noemen. Er is sprake van deskundig personeel met adequate apparatuur. Dat er een communicatiestoring was binnen de organisatie van de uitvaartondernemer over de datum van opgraving – die ruiterlijk werd toegegeven en waarvoor excuses zijn gemaakt - betekent niet dat de verklaringen van de uitvaartondernemer in zijn geheel niet te vertrouwen zijn.

8. Over de vraag of het de resten van zijn vader zijn en wie de uitvaartondernemer controleert:

- De ombudsman ziet geen reden om te veronderstellen dat in het beenderenkistje niet de stoffelijke resten liggen van klagers vader. Het kistnummer ligt immers in het kistje en klager stelt dat hij daarmee bekend is.
- De uitvaartondernemer wordt in zijn algemeenheid gecontroleerd door de geloofsgemeenschap, die is verenigd in de [naam] als eindverantwoordelijke. Daarnaast bevat de kerkorde (statuten) van de [naam] in Nederland o.m. bepalingen over het bestuur, de financiën, het toezicht en de (tucht)rechtspraak die gelden voor de kerkleden, de gemeenten en andere onderdelen van deze kerk. Deze kerkorde is te vinden op de website van de landelijke kerk: [\[naam\]](#).
- Met het bovenstaande wordt niet elke praktische handeling/activiteit van de uitvaartondernemer letterlijk gecontroleerd, maar bestaat er wel een systeem dat correcte uitoefening van verantwoordelijkheden en bevoegdheden faciliteert. Voor het onderdeel dat de begraafplaats betreft valt de uitvaartondernemer onder het regiem van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, zodat daar nog eens een extra onafhankelijke toets mogelijk is.
- Een deel van bovenstaande informatie is te vinden op de website: <http://www.xxxxxxxxxxxxxx>.

De ombudsman concludeert het volgende:

Slechts vanwege de foutieve informatie van de uitvaartondernemer over de datum van opgraving valt de uitvaartondernemer een verwijt te maken. Toen hij deze fout ontdekte deed hij wat in deze situatie van hem verwacht mocht worden: hij gaf de fout toe en nodigde klager uit om in een gesprek zijn excuses aan te bieden en toelichting te geven op de gang van zaken. De stelling van klager dat hij tot op het moment dat hij zijn klacht aan de ombudsman voorlegde geen duidelijkheid kreeg van de uitvaartondernemer klopt daarmee niet.

Vast staat dat de uitvaartondernemer klager tijdig op de hoogte stelde van de verhoogde kosten van opgraving en herbegrafenis. Ook voor de overige punten van klagers klacht valt de uitvaartondernemer geen verwijt te maken.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht wordt afgewezen. De uitvaartondernemer zette zijn fout recht en handelde voor het overige correct tegenover klager.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 19 juli 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