



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

## Bindend Advies op basis van artikel 13 van het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Betreft: **2016-090**

Klacht van de heer J, wonende aan de L-laan x te Y (klager) over Uitvaartverzorging U te Z (verweerder).

### De procedure:

- Op 29 oktober 2016 ontving de Ombudsman Uitvaartwezen de klacht van klager.
- De akkoordverklaring – waarbij klager verklaart dat hij de uitspraak van de ombudsman als bindend advies zal aanvaarden - tekende hij op 31 oktober.
- Bij e-mail van 6 november 2016 stuurde de ombudsman de uitvaartondernemer de klacht met de vraag om een reactie (verweer).
- Toen er geen reactie kwam nam de ombudsman contact op met de uitvaartondernemer. Daarbij bleek dat er een verkeerd e-mailadres was gebruikt, zodat de uitvaartondernemer de klacht niet kende.
- De uitvaartondernemer kreeg de gelegenheid alsnog te reageren met een verweer.
- Op 30 december 2016 ontving de ombudsman het verweer.

### Onderwerp van het geschil:

Klager vindt dat de uitvaartondernemer tekort schoot bij de begeleiding van de uitvaart van zijn moeder. De ondersteuning van de uitvaartleider was bedroevend; hij was vooral bezig met zijn administratie en niet met de ontzorging van de nabestaanden. De advertentie leverde hij verkeerd aan bij de krant, terwijl deze in detail met hem was doorgesproken. De vraag om bijstand bij de gang van zaken in het crematorium werd niet gehonoreerd. De bijstand die daar wel werd verleend was matig en vooral technisch van aard. Daarnaast waren de advertentiekosten aanzienlijk hoger dan begroot. Tot slot beklagt klager zich over de trage reacties van de uitvaartondernemer op zijn klachten. De uitvaartondernemer bood klager een korting van € 400,- aan, maar klager vindt een korting van 10% van het oorspronkelijke factuurbedrag meer in de rede liggen. Hij vraagt daarover het oordeel van de ombudsman.

### 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.

## **Overwegingen van de ombudsman**

### **De ombudsman stelt de volgende feiten vast:**

1. De moeder van klager overleed op 17 juli 2016.
2. De voorlopige kostenbegroting komt uit op een bedrag van € 3.390,20, waarop de uitkering van de uitvaartpolis van € 4.741,00 reeds is verrekend. In totaal dus op € 8.131,20.
3. Klager stuurt de uitvaartondernemer op 19 juli 2016 een e-mail, waarin hij aangeeft dat de rouwadvertentie niet correct is. Ook stelt hij de (stijl van de) ondersteuning van de uitvaartleider aan de orde en vraagt hij zich af of het wel een goed idee is als de uitvaartondernemer de uitvaart in- en uitleidt.
4. De factuur van de totale kosten van de uitvaart (31 augustus 2016) bedraagt € 9.312,35, waarop de uitkering van de uitvaartpolis in mindering wordt gebracht, zodat een bedrag van € 4.551,35 overblijft.
5. Op 1 september 2016 stuurt klager opnieuw een e-mail naar de uitvaartondernemer, waarin hij vraagt de factuur naar beneden bij te stellen, vanwege de fouten in de advertentie en de "benedenmaatse bijstand" van de uitvaartleider.
6. Klager stuurt de uitvaartondernemer op 6 september 2016 een aangetekende brief. Daarin vermeldt hij dat hij geen reactie kreeg op zijn e-mail van 1 september en dat hij de factuur betwist, evenals de toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden en de aanspraak op kredietkosten en rente. Gezien de tekortkomingen van de uitvaartondernemer past hij een reductie van 10% toe op het factuurbedrag.
7. De uitvaartondernemer reageert met een brief van 12 september 2016. Hij betreurt de niet volgens wens verrichtte ondersteuning en brengt een reductie van € 400,- in mindering op de rekening. Klager dient nog € 511,- te betalen.
8. Bij brief van 23 september 2016 schrijft klager aan de uitvaartondernemer dat hij in zijn e-mail van 19 juli de tekortkomingen bij de uitvaart al aankaartte. Omdat de uitvaartondernemer ook niet reageerde op klagers e-mail van 1 september – waarin een verzoek om de rekening naar beneden bij te stellen – zag klager zich genoodzaakt een reductie van 10% toe te passen. De tekortkomingen meldt klager opnieuw en hij verzoekt om de facturen van derden te ontvangen.
9. Met een brief van 6 oktober 2016 (1<sup>e</sup> betalingsherinnering) wijst de uitvaartondernemer klager op de nog te betalen uitvaartnota.
10. Op 10 oktober 2016 stuurt klager (opnieuw) een aangetekende brief naar de uitvaartondernemer, waarin hij aangeeft dat hij nog geen reactie kreeg op zijn brief van 23 september en daarom dezelfde brief nogmaals aangetekend verzond.
11. De uitvaartondernemer laat klager bij brief van 10 oktober 2016 weten dat hij met een bedrag van 400,- voldoende tegemoet komt aan de niet geheel aan de verwachting verlopen leveringen en diensten. Hij voegt in kopie de nota's van derden bij. Als klager op 20 oktober het openstaande bedrag van € 511,- niet heeft overgemaakt, ziet hij zich genoodzaakt een incassoprocedure te starten.
12. Op 25 oktober 2016 zoekt klager contact met de Ombudsman Uitvaartwezen.

### **Verweer van de uitvaartondernemer**

De uitvaartondernemer laat de ombudsman in zijn verweer weten dat hij medio november 2016 overleg had met zijn incassokantoor over de openstaande vordering van klager. Vanwege de hoogte van het openstaande bedrag en de incassokosten besloot de uitvaartondernemer om af te zien van vervolgstappen. Hij ging er vanuit dat het "gezien de reeds verstreken periode, ook [naam klager] duidelijk zou zijn dat wij de zaak hadden laten rusten. Wij kunnen u dan ook mededelen dat wij verder afzien van het geven van een inhoudelijke reactie op de aangevoerde klachten."

### **Nadere reactie van klager**

Klager laat de ombudsman weten dat het bericht van de uitvaartondernemer in overeenstemming is met zijn oorspronkelijke verzoek en dat wat hem betreft de kwestie daarmee is afgedaan.

### **De ombudsman overweegt als volgt:**

1. Als een cliënt een e-mail of brief stuurt, getuigt het van fatsoen en respect om daar binnen redelijke termijn op te reageren.
2. Als een cliënt een klacht stuurt, getuigt het van fatsoen en respect om daar binnen redelijke termijn op te reageren.
3. Een redelijke termijn is in ieder geval binnen twee weken. De houder van het Keurmerk Uitvaartzorg is gehouden aan termijnen en een procedure om een klacht te behandelen.
4. De uitvaartondernemer heeft het Keurmerk Uitvaartzorg.
5. Kennelijk reageert de uitvaartondernemer niet op klagers e-mail van 19 juli 2016 en niet direct op de e-mail van 1 september, maar pas nadat hij de aangetekende brief van 6 september ontving. De brief van de uitvaartondernemer dateert van 12 september en is daarmee binnen de termijn die algemeen als redelijk wordt gezien.
6. De uitvaartondernemer reageert pas inhoudelijk op klagers verzoek om een reductie toe te passen nadat klager uit eigen beweging een korting op de factuur toepast.
7. De uitvaartondernemer laat niet aan klager weten dat hij het openstaande bedrag afboekte. Klager moest dat van de ombudsman vernemen.
8. Klager geeft aan dat de kwestie voor hem is afgehandeld door de kwijtschelding van de resterende rekening.
9. De uitvaartondernemer erkent (een deel van) de gebrekkige uitvaartbegeleiding, gezien het feit dat hij klager een korting op de factuur toekent.
10. De uitvaartondernemer merkt in zijn brief van 12 september op dat hij het betreurt dat de begeleiding van de uitvaart niet naar de wens van klager was. In de verdere correspondentie zijn geen excuses te vinden over bijvoorbeeld het niet beantwoorden van de e-mail van 19 juli 2016.

### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande concludeert de ombudsman dat de uitvaartondernemer niet op alle correspondentie van klager tijdig reageerde en dat hij de klacht niet als zodanig in behandeling nam. Daarnaast had klager de ombudsman nodig om geïnformeerd te raken over het incassotraject. Op al deze punten handelde de uitvaartondernemer niet correct, zeker niet nu het een keurmerkhouders betreft. Het had op de weg van de uitvaartondernemer gelegen om zijn excuses aan te bieden over zijn nalatigheid in de correspondentie en het gebrek aan informatie over het incassotraject. Nu klager uiteindelijk van de uitvaartondernemer de genoegdoening kreeg die hij vroeg, stelt de ombudsman vast dat daarmee de klacht ten finale is afgehandeld.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 21 januari 2017. Zowel klager als de uitvaartondernemer zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens