



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2016-74**

Klacht van de heer H (verder te noemen: klager), als gemachtigde van zijn broer de heer F. Deze laatste persoon was opdrachtgever van de uitvaart. Klager woont aan S-sstraat x te Z en klaagt over Y te B (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 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.

Procedure

1. Klager diende mondeling een klacht in bij de uitvaartondernemer;
2. Bij brief van 19 juli 2016 reageert de uitvaartondernemer op deze mondelinge klacht;
3. Klager neemt daarna telefonisch contact op met de uitvaartondernemer, maar klager en uitvaartondernemer komen er niet samen uit;
4. Met zijn brief van 18 augustus 2016 geeft de uitvaartondernemer klager informatie over de uitvaartnota en de vragen die hij heeft;
5. Op 30 augustus ontving de ombudsman via een tussenpersoon de klacht;
6. Bij brief van 8 september 2016 reageert de uitvaartondernemer opnieuw op vragen van klager;
7. Op 12 september 2016 machtigde de opdrachtgever van de uitvaart zijn broer om de klacht bij de Ombudsman Uitvaartwezen aanhangig te maken;
8. Eind september tekenden beide broers de akkoordverklaring van het klachteninstituut;
9. Bij e-mail van 31 oktober 2016 reageert de uitvaartondernemer met zijn verweer op de klacht.
10. Op 1 november 2016 laat de uitvaartondernemer weten dat hij geen nader verweer hoeft te voeren als klager in zijn nadere toelichting geen nieuwe informatie geeft.
11. Op 9 november 2016 reageert klager mondeling naar de ombudsman op het verweer van de uitvaartondernemer. Daarbij komen geen nieuwe feiten of beweringen aan de orde.

Onderwerp van het geschil:

Klager vindt de factuur van de uitvaartondernemer veel te hoog. Hij stelt dat zijn broer (opdrachtgever van de uitvaart) gedwongen werd om de offerte van de uitvaartondernemer te ondertekenen, omdat de overledene 'boven de grond' stond en er door de uitvaartondernemer pas actie zou worden ondernomen als de offerte was getekend. Klager vindt dat de opdrachtgever – zijn broer - daardoor met zijn rug tegen de muur stond en niet anders kon dan tekenen. Klager vroeg achteraf bij een andere uitvaartondernemer de kosten op van eenzelfde uitvaart en komt dan veel lager uit. Klager vindt dat de uitvaart volledig gedekt zou moeten worden door de verzekering, omdat zijn moeder 65 jaar premie betaalde en daaraan in totaal wel € 7.000,- kwijt was. De vergoeding voor niet afgenomen diensten vindt hij veel te laag, met name omdat deze veel hoger zijn op het moment dat ze als extra dienst worden ingekocht. Daarom wil hij de resterende rekening van € 2.118,95 niet betalen.

Feiten:

1. De moeder van klager overleed. Zij was verzekerd via de uitvaartondernemer en werd op 23 mei 2016 gecremeerd.
2. De broer van klager (hierna te noemen: opdrachtgever) tekende op 17 mei 2016 de overeenkomst tot uitvoering van de uitvaart. Daarbij tekende hij voor een nog te betalen – geschat - bedrag van € 2.037,25.
3. De verzekering van de overledene betrof een pakketverzekering, waarbij de diensten en producten verzekerd zijn, die in de polis worden genoemd. De uitvaartondernemer nam deze verzekering in 1971 over van de organisatie waarmee de overledene de polis afsloot.
4. Volgens opgave van de uitvaartondernemer betaalde de overledene tussen 1971 en 2016 in totaal € 3.221,25 aan premie. In de jaren '70 een deels '80 van de vorige eeuw was het jaarbedrag € 22,79.
5. De producten en diensten die onder de verzekering vallen staan genoemd in de dekkingsbijlage van de polis. Deze zijn als volgt omschreven: alle administratie en de gehele organisatie die een sterfgeval met zich meebrengt, grafkist, laatste verzorging van de overledene, dragers, rouwwagen voor de begrafenis, vervoer van plaats van overlijden naar plaats van inwoning (binnenland), grafkelder, twee volgwagens, grafrechten tot EUR 18,15, vijftig rouwkaarten.
6. Klager en uitvaartondernemer hadden verschillende keren schriftelijk en mondeling contact over de klacht. De uitvaartondernemer stuurde meerdere brieven om klager uitleg te geven over de kosten van de uitvaart.
7. In het bedrag dat klager volgens de uitvaartondernemer nog voor de uitvaart moet betalen zijn de volgende kosten begrepen: gebruik uitvaartcentrum, laatste (gelaats-)verzorging, hoes, gebruik aula voor uitvaartdienst, crematie en asbehandeling, condoleanceregister, bediening en consumpties, 50 postzegels en een verzendenvolp, bloemen, uittreksel burgerlijke stand. Van de totale rekening zijn de niet gebruikte diensten/producten afgetrokken, te weten volgauto's, grafrecht, dragers, grafkelders en nogmaals grafrecht voor in totaal € 696,15. Daarmee is het factuurbedrag € 2.118,95.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. De overledene sloot in het verleden een pakketverzekering af. Tussen 1971 en 2016 betaalde zij € 3.221,25 en in de jaren daaraan voorafgaand hoogstens € 22,79 per jaar (maar waarschijnlijk minder). De aanname van klager dat zijn moeder minstens € 7.000,- aan premie betaalde klopt daarmee niet.
2. Uit de dekkingsbijlage bij de polis blijkt dat deze pakketverzekering niet de hele uitvaart dekt, maar slechts een aantal met name genoemde diensten en producten (zie hierboven onder Feiten, punt 4).
3. Dat houdt in dat een aantal zaken niet is verzekerd.

4. Omdat een uitvaart enkele verplichte onderdelen kent – zoals het uittreksel van de burgerlijke stand, een begrafenis of crematie etc. – moesten de nabestaanden deze buiten het verzekerde pakket om aanschaffen. De kosten daarvoor dienen zij zelf te betalen.
5. Kennelijk kozen de nabestaanden (dan wel koos de opdrachtgever) ervoor om ook enkele niet verplichte producten/diensten van de uitvaartondernemer af te nemen. Op de ondertekende kostenbegroting staan bijvoorbeeld ook bloemen vermeld, evenals een condoleanceregister, het gebruik van de aula voor de uitvaartdienst en consumpties tijdens de condoleance. Ook deze zaten niet in het verzekerde pakket.
6. Klager geeft aan dat de opdrachtgever met zijn rug tegen de muur stond en daarmee gedwongen werd de opdracht tot de uitvaart te ondertekenen. Zou hij dat niet doen dan zou de uitvaartondernemer immers geen diensten verlenen.
7. Bij elk overlijden worden nabestaanden gedwongen om snel te handelen. De uitvaart moet immers met enige spoed geregeld worden. De enige manier om te voorkomen dat men wordt overvallen door een overlijden is om van tevoren na te denken over de manier waarop de uitvaart plaats moet vinden en de daarmee gepaard gaande kosten. Omdat de overledene is geboren in 1928 lag het in de lijn der verwachting dat een overlijden mogelijk was. Klager had zich dus eerder voor kunnen bereiden op het overlijden.
8. In het algemeen verleent een uitvaartondernemer geen diensten voordat duidelijk is wat de nabestaanden willen en hij met hen een overeenkomst heeft gesloten. Dat was kennelijk ook hier het geval.
9. In deze kwestie blijkt dat de overledene slechts beperkt verzekerd was: dat betekent per definitie dat de nabestaanden moeten bijbetalen. Zo was een begrafenis of crematie niet meeverzekerd en ook het gebruik van de aula en het mortuarium niet.
10. Dat noch een begrafenis, noch een crematie was meeverzekerd blijkt ook uit het verzekeringsoverzicht 2016, waar voor beide producten 0,00 is ingevuld.
11. De opdrachtnemer tekende de kostenbegroting (offerte), waarin alle kosten staan uitgesplitst. Hij wist dus wat de uitvaart zou gaan kosten. De uiteindelijke factuur is lager dan de offerte.
12. Klager geeft aan dat hij achteraf bij andere uitvaartondernemers de kosten opvroeg en dat dezen lagere kosten berekenden. Uitvaartondernemers zijn vrij om hun kosten te bepalen. Achteraf kan geen beroep worden gedaan op offertes van andere uitvaartondernemers. Als klager niet de kosten had willen betalen die de uitvaartondernemer in rekening bracht, had hij met een andere uitvaartondernemer in zee moeten gaan.
13. Klager geeft aan dat zijn moeder 65 jaar premie betaalde en dat de hele uitvaart gedekt had moeten zijn. Helaas voor klager sloot zijn moeder echter een verzekering af, die maar een deel van de uitvaartkosten dekte. Als zijn moeder had gewild dat haar hele uitvaart verzekerd was, dan had zij een andere verzekering af moeten sluiten. Het aantal jaren dat premie wordt betaald is niet de basis voor de verzekeringsuitkering.
14. Klager vindt ook dat de vergoeding voor niet afgenomen diensten veel te laag is. Ook hier geldt dat deze bekend waren op het moment dat de opdrachtgever de offerte tekende. Als de opdrachtgever het met deze vergoedingen niet eens was had hij deze op dat moment ter discussie moeten stellen.
15. Op de factuur van de uitvaart staat € 185,- gerekend voor de laatste verzorging van de overledene en een bedrag van € 135,- voor gelaatsverzorging. De polis dekt echter ook de laatste verzorging van de overledene, waarbij geen verdere specificatie wordt gegeven.

De ombudsman concludeert als volgt:

1. Er is getekend voor het begeleiden van de uitvaart volgens de offerte en de kosten voor de uitvaart waren vooraf bekend. Als er problemen waren met de (hoogte van de) kosten en de vergoedingen voor niet afgenomen diensten, dan hadden deze voorafgaand aan het ondertekenen van de opdracht met de uitvaartondernemer besproken moeten worden. Achteraf kunnen deze niet meer aan de orde worden gesteld.

2. Bij een overlijden moet meestal snel gehandeld worden, omdat de wet eisen stelt aan de termijn waarop de uitvaart plaats moet vinden en er veel geregeld moet worden. Als de opdrachtgever geen druk had willen ervaren bij het ondertekenen van de opdracht tot uitvaartbegeleiding, had hij zich van tevoren goed moeten voorbereiden. Nu het een persoon betrof van het geboortjaar 1928 lag het in de rede dat een overlijden mogelijkerwijs plaats kon vinden.
3. De overledene sloot in het verleden een uitvaartverzekering af, die niet alle kosten dekte. Dat betekent dat er per definitie kosten voor de nabestaanden zijn, omdat een aantal (verplichte) diensten/producten niet in de verzekering waren begrepen. Bij een verzekering gaat het er niet om hoeveel jaren premie wordt betaald, maar wat verzekerd is.
4. In de verzekering is de laatste verzorging van de overledene inbegrepen. Deze staan echter ook nog op de factuur, zonder specificatie. Het komt de ombudsman voor dat daarom de hele laatste verzorging teveel in rekening is gebracht en aan klager moet worden terugbetaald.
5. De ombudsman waarschuwde klager meerdere keren dat een klacht geen opschortende werking heeft en dat klager er goed aan deed de rekening te betalen om de aanmanings- en deurwaarderskosten niet op te laten lopen. Klager gaf aan dat hij wel aan zou zien.

Beslissing van de ombudsman

In de meeste gevallen ervaren nabestaanden druk om snel over de uitvaart te besluiten en dat is in dit geval niet anders geweest. Als klager minder voor de uitvaart had willen betalen, had hij zich tot een uitvaartondernemer moeten wenden, die minder rekende voor zijn dienstverlening. Hij had zich op een overlijden voor kunnen bereiden. De verzekerde was immers al op gevorderde leeftijd. De verzekering dekte slechts een deel van de uitvaartkosten en dat betekent dat er altijd kosten voor de nabestaanden overblijven. De uitkering van deze door de overledene afgesloten uitvaartverzekering is niet afhankelijk van het aantal jaren dat zij premie betaalde, maar van hetgeen verzekerd is. De kosten van de laatste verzorging (in totaal € 320,-) zijn onterecht in rekening gebracht, omdat deze onder de uitvaartverzekering vallen.

De klacht is daarmee deels gegrond, namelijk voor de teveel berekende kosten van de laatste verzorging.

De ombudsman oordeelt dat klager de openstaande kosten (rekening plus de aanmanings- en deurwaarderskosten) dient te betalen, minus € 320,- van de kosten van de laatste verzorging. Het nog te betalen bedrag dient binnen vier weken na ontvangst van dit bindend advies op de rekening van de uitvaartondernemer te staan.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 7 december 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