



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2015-53**

Klacht van mevrouw M, wonende aan de L-straat x te Y (klaagster) over Uitvaartverzorging U te Y (verweerder, hierna te noemen: de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Bij brief van 24 juni 2015 (ontvangen 26 juni) neemt klaagster contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen met een klacht over de uitvaartondernemer.
- Omdat de ombudsman daarna niets meer van klaagster hoort, neemt deze contact met haar op met de vraag of zij haar klacht door wil zetten of in wil trekken.
- Op 7 september 2015 laat klaagster weten dat zij graag ziet dat de ombudsman een onderzoek instelt en tekent zij het formulier, waarop zij aangeeft het oordeel van de ombudsman te aanvaarden als bindend advies. Beide documenten ontving de ombudsman op 18 september 2015.
- Met een brief van 16 oktober 2015 (ontvangen 23 oktober 2015) reageert de uitvaartondernemer op de klacht van klaagster.
- Op 3 december stuurt klaagster haar nadere toelichting.
- Bij brief van 24 december 2015 reageert de uitvaartondernemer met een nader verweer.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster en de uitvaartondernemer hebben een verschil van mening over de informatie die de uitvaartondernemer aan haar had moeten geven toen haar echtgenoot overleed. Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer haar voor het verzorgen van de uitvaart had moeten verwijzen naar de uitvaartverzekeraar, waar haar echtgenoot een uitvaartverzekering had afgesloten. Hij maakte naar haar mening misbruik van haar kwetsbare situatie.

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 was destijds 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 (samengevat)

1. Op 23 februari 2015 overleed klaagsters echtgenoot. Hij overleed plotseling en een leger van hulpverleners drong haar woning binnen. De arts die de dood van haar man moest vaststellen nam contact op met de uitvaartondernemer. Deze verzorgde ook de uitvaart, overigens naar alle tevredenheid.
2. Klaagster is echter niet tevreden met de financiële afwikkeling, omdat de uitvaartconsulente bij de bespreking van de uitvaart niet aangaf dat zij bij de verzekeraar – waar haar man een uitvaartpolis had – veel goedkoper uit zou zijn geweest. Klaagster is van mening dat zij een bedrag van € 560,- misloopt.
3. Klaagster geeft aan dat zij zo in shock was van het overlijden van haar man, dat zij ook de dag erna niet helder was. Veel zaken zijn langs haar heen gegaan. Daarom had zij niet in de gaten dat zij met de verkeerde uitvaartondernemer aan tafel zat om de uitvaart te regelen. Zij belde niet zelf met de uitvaartondernemer: de arts heeft hem gebeld.
4. Op het moment van overlijden wist klaagster niet bij welke verzekeraar de overlijdensverzekering was afgesloten. Toen de uitvaartconsulente kwam om de uitvaart te bespreken gaf deze aan dat zij het keurig voor haar ging regelen en dat zij op haar kon vertrouwen. Daar waren zij voor.
5. De uitvaartconsulente verzuimde om aan te geven dat klaagster eigenlijk contact op had moeten nemen met de verzekeraar.
6. De uitvaartconsulente kon op de bespreking van de uitvaartwensen niet aangeven hoe het zat met de financiële consequenties. Het uitzoeken van de financiële kant heeft uren geduurd. De uitvaartconsulente vroeg haar ook niet expliciet of zij mocht blijven.
7. Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer de menselijke kant vergeet. Er moesten snel zaken geregeld worden, zoals kist, kaarten etc. Zij vertrouwde op de toezegging van de uitvaartonderneming dat hij het keurig voor haar zou regelen en gaf hem haar akkoord en vertrouwen. Achteraf blijkt het alleen maar om geld te gaan. De uitvaartondernemer verdiende aan haar gemoedstoestand, aan haar kwetsbaarheid. Dat is wat haar zo boos en verdrietig maakt.

Verklaring van de uitvaartondernemer (samengevat)

1. Bij de bespreking van de uitvaartwensen waren twee vrienden van klaagster aanwezig, die haar – zoals ze zelf aangaf – goed konden adviseren.
2. De verzekeringspolis en de voorwaarden van de verzekering lagen al op tafel toen de uitvaartconsulente kwam om over de uitvaart te praten. Er was een natura-pakket afgesloten, die in diensten uitkeert. De uitvaartconsulente legde uit wat een en ander betekende. De medewerkers dragen bedrijfskleding met het logo van de uitvaartondernemer erop en de gebruikte documenten worden geprint op papier met het bedrijfslogo. Het kan niet zo zijn dat klaagster niet wist dat zij met een ander dan de verzekeraar te maken had.
3. Het komt erop neer dat de uitvaartondernemer de uitkering van de verzekeraar in mindering brengt op de factuur en dat hij een korting geeft als er gebruik wordt gemaakt van een locatie van de uitvaartondernemer.
4. De uitvaartconsulente gaf aan dat er – afhankelijk van de uitvaartwensen – (negatieve) financiële gevolgen kunnen zitten aan de inschakeling van de uitvaartondernemer. Ook werd expliciet gevraagd of de uitvaartondernemer de uitvaart mocht verzorgen en of de consulente mocht blijven. Daarop reageerde klaagster bevestigend.
5. Klaagster had bij de bespreking de uitvaartpolis voor zich liggen en was bekend met de verzekeringsvoorwaarden, waarin expliciet stond welk telefoonnummer klaagster moest bellen bij een overlijden. Ook na de bespreking met de uitvaartconsulente ondernam klaagster geen actie richting de verzekeraar.
6. Op het moment van de bespreking legde de uitvaartconsulente uit welk bedrag de verzekeraar uit zou keren en welke kortingen de uitvaartondernemer zou geven. Klaagster werd verteld dat niet duidelijk was of er tevens een aanvullend bedrag door de verzekeraar zou worden

uitgekeerd. De uitvaartconsulent kan nooit weten wat de exacte vergoeding is van de naturadiensten van de verzekeraar.

7. Klaagster werd bijgestaan door twee vrienden en ondertekende de opdrachtbevestiging. In de periode tot de uitvaart merkte de uitvaartondernemer geen enkele twijfel bij klaagster over de vraag of de uitvaartondernemer de uitvaart kon verzorgen. De uitvaartondernemer vertrouwde er daarom op dat zij achter haar keuze stond.
8. De uitvaartondernemer benadrukt dat een nabestaande zelf de keuzevrijheid heeft welke uitvaartondernemer de uitvaart zal verzorgen en dat hij steeds heel duidelijk is, om problemen achteraf te voorkomen.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Het is duidelijk dat het onverwacht overlijden van een dierbare grote emoties teweeg kan brengen, zoals klaagster beschrijft. En eveneens dat er snel gehandeld moet worden om de uitvaart te regelen. Dat neemt niet weg dat er zakelijke afspraken moeten worden gemaakt, uitmondend in een opdracht tot het verzorgen van de uitvaart.
2. De nabestaande moet er daarbij niet alleen op kunnen vertrouwen dat de uitvaart naar zijn/haar wensen wordt georganiseerd, maar ook dat hij duidelijk wordt geïnformeerd over de consequenties van de keuze die hij/zij maakt.
3. De uitvaartondernemer moet er op kunnen vertrouwen dat de nabestaande in staat is zijn/haar wil te bepalen en dat hij/zij begrijpt wat de consequenties van zijn/haar keuzes zijn. Als de nabestaande zich niet stabiel genoeg voelt om zijn/haar belangen te behartigen, doet hij/zij er goed aan om zich te laten bijstaan.
4. In deze kwestie was klaagster erg ontdaan door het plotselinge overlijden van haar echtgenoot en vroeg zij (een) vriend(en) om haar bij te staan bij het regelen van de uitvaart.
5. Uit de verklaringen van beide partijen maakt de ombudsman op dat bekend was dat er een uitvaartpolis was, maar in de nacht van het overlijden nog niet bij welke verzekeraar deze was afgesloten. Bij de bespreking van de uitvaartwensen was dat wel bekend: de uitvaartpolis lag immers op tafel, evenals verschillende andere polissen. De uitvaartondernemer nam deze in en vermeldde dat op de opdrachtbevestiging, die klaagster tekende.
6. Kennelijk hebben noch klaagster, noch de vriend(en) de polissen – voorafgaand aan de bespreking, maar ook daarna niet - goed doorgenomen, want zij hebben geen van allen gezien dat er sprake was van een natura overlijdenspolis. Deze geeft recht op een uitvaart volgens bepaalde (afgesproken) specificaties, uitgevoerd door of namens de verzekeraar. Op dergelijke polissen staat (vrijwel steeds) vermeld welk telefoonnummer er gebeld moet worden bij een overlijden.
7. De ombudsman neemt kennis van de verklaringen van klaagster en van de uitvaartondernemer over de gang van zaken tijdens de bespreking van de uitvaartwensen. De uitvaartondernemer stelt dat goed is uitgelegd wat de consequenties waren van zijn inschakeling. Klaagster bestrijdt dat.
8. De ombudsman was niet bij de bespreking en heeft achteraf geen mogelijkheden om te checken hoe de bespreking is verlopen. Er is ook geen reden om aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere.
9. Vast staat dat klaagster de opdrachtbevestiging tekende en daarmee aan de uitvaartondernemer opdracht gaf om de uitvaart te verzorgen. Bij die ondertekening was/waren (een) vriend(en) aanwezig, die kennelijk geen reden zag(en) om klaagster het advies te geven van de uitvaartovereenkomst af te zien, dan wel de verzekeraar in te schakelen.
10. De uitvaartondernemer heeft een plicht om een nabestaande te informeren over een aanwezige natura- uitvaartverzekering en de gevolgen van de keuze om deze niet te gebruiken. De plicht van de uitvaartondernemer ontslaat een nabestaande echter niet van zijn/haar plicht om zelf mee te denken en zijn belangen te (laten) behartigen.
11. Of klaagster inderdaad een bedrag van € 560,- is misgelopen kan de ombudsman niet beoordelen op basis van de documenten uit het dossier. Bij een natura-uitvaart is de opdrachtgever gebonden aan het uit te keren pakket. Het is niet uitgesloten dat de uitvaartwensen van klaagster niet geheel overeen kwamen met dat pakket. In dat geval had zij bij moeten betalen.

De ombudsman concludeert als volgt:

1. Bij de bespreking van de uitvaart was het klaagster en haar vertrouwenspersoon/-personen bekend dat er een uitvaartverzekering was. Deze lag immers op tafel. Het had op haar/hun weg gelegen met de verzekeraar contact op te nemen, zoals (vrijwel steeds) op de polis wordt aangegeven.
2. Naast de plicht van de uitvaartondernemer om klaagster te informeren over de gevolgen van haar keuze om geen gebruik te maken van de uitvaartverzekering, had zij ook een plicht om zichzelf te informeren en haar belangen te (laten) behartigen. Deze plicht kan niet worden afgewend door zich te beroepen op de informatieplicht van de uitvaartondernemer, mede doordat zij zich liet bijstaan door (een) vriend(en)/vertrouwenspersoon/-personen.
3. De ombudsman heeft geen mogelijkheden om achteraf te onderzoeken of de uitvaartondernemer in zijn informatieplicht tekort schoot.
4. Of klaagster inderdaad een bedrag van € 560,- is misgelopen kan de ombudsman niet beoordelen op basis van de stukken uit het dossier.

Beslissing van de ombudsman

Omdat klaagster ook een plicht had om zichzelf te informeren over de bestaande uitvaartpolis kan zij niet met succes een beroep doen op de informatieplicht van de uitvaartondernemer. Of deze zijn informatieplicht schond kan de ombudsman achteraf niet meer beoordelen. De klacht dat de uitvaartondernemer misbruik maakte van haar kwetsbare situatie is ongegrond: zij had er immers voor gezorgd dat zij in haar contact met de uitvaartondernemer werd bijgestaan door (een) vriend(en) om haar belangen te behartigen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 8 februari 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