



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2017-029**

Klacht van mevrouw E.(klaagster) over Uitvaartondernemer U te Apeldoorn (de uitvaartondernemer, verweerder).

De procedure:

- Op 30 maart 2017 nam (de echtgenoot van) klaagster telefonisch contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Bij e-mail van 31 maart 2017 stuurde klaagster haar klacht over de uitvaart van haar moeder naar de ombudsman.
- Deze nam contact op met de uitvaartondernemer, die aangaf nog met klaagster in gesprek te zijn.
- Bij brief van 12 april 2017 deed de uitvaartondernemer een laatste poging om met klaagster tot overeenstemming te komen over de afhandeling van haar klacht.
- Klaagster accepteert het door de uitvaartondernemer gedane aanbod niet en legt de klacht voor aan de ombudsman.
- Op 3 mei tekent klaagster het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden en stuurt ze het klachtdossier op.
- De uitvaartondernemer reageert op 24 mei 2017 met zijn verweer.
- Omdat de uitvaartondernemer in zijn verweer geen nieuwe informatie verstrekt wordt er tussen klaagster en de uitvaartondernemer geen verdere inhoud uitgewisseld.
- Omdat er voor de ombudsman nog verschillende vragen rezen, werden deze voorgelegd aan klaagster en de uitvaartondernemer. Medio augustus waren beide antwoorden ontvangen.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster is ontevreden over de dienstverlening van de uitvaartondernemer en vraagt verheldering van verschillende kostenposten op de factuur. Naar haar mening laat de beantwoording van haar vragen door de uitvaartondernemer te wensen over. Reden voor klaagster om een deel van de factuur niet te betalen. De compensatie die de uitvaartondernemer aanbiedt vindt zij onvoldoende.

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

Samengevat geeft klaagster het volgende aan. Klaagster is niet tevreden over de manier waarop de uitvaart van haar moeder is begeleid. Daarover en over de factuur stelde zij vragen aan de uitvaartondernemer. Op haar verschillende e-mails met vragen ontving ze – zo geeft klaagster aan - geen afdoende antwoord. Ondanks de verschillende reacties van de uitvaartondernemer bleven nog de meeste vragen open. De klachten van klaagster komen op het volgende neer:

- Bloemen: Klaagster bestelde bij de bloemist een bloemstuk van € 300,- en sprak daarbij nadrukkelijk met de bloemist af dat hij contact met haar moest opnemen bij een kostenoverschrijding van meer dan € 25,-. Deze afspraak is ook aan de uitvaartleidster doorgegeven. Daarom vindt klaagster een eindbedrag van 477,95 onverklaarbaar.
- Consumpties: Aan 13 mensen zijn 43 consumpties en vier pakken sap geserveerd. Klaagster bood de chauffeur en de dragers ook een consumptie aan, maar gebruikte zelf één kopje thee. De overige aanwezigen gebruikten dan 34 consumpties en vier pakken sap. De uitvaartondernemer rekent een bedrag per consumptie dat hoger is dan in de horeca terwijl hij voor de bediening nog apart € 202,50 rekent.
- Bediening na de uitvaart: deze was niet zoals het hoort bij een uitvaart. Er was geen zeep op het toilet, geen kleedjes over kale tafels, geen bordjes voor de gebakjes, geen bestek en de aulastoelen stonden nog in een rij aan elkaar gekoppeld in plaats van gegroepeerd rond de tafeltjes. De gasten aten het gebakje met hun handen. De petit fours hadden de grootte van een klein gebakje en konden niet in een keer in de mond gestopt worden. De uitvaartleidster was daarvan op de hoogte. De bediening kwam niet van haar plek in het keukentje af.
- De post 'Meer personeelskosten' à € 240,- blijft onduidelijk: Klaagster ziet graag het bedrag gespecificeerd en vraagt zich af wat de uitvaarndernemer bedoelt als hij stelt (in een van zijn reacties) dat er gedurende de hele uitvaart op diverse assistentie een beroep is gedaan.
- Extra werkzaamheden: er zijn acht uren extra gerekend, terwijl in de reactie van 23 maart wordt gesteld dat extra werk niet in rekening is gebracht.
- Vorbereiding uitvaart: De organisatie van de uitvaart verliep zeer inefficiënt en kostte klaagster buitengewoon veel tijd. Naar de mening van klaagster leek het of de uitvaartleidster er met haar hoofd niet helemaal bij was, dan wel nog weinig ervaring had in het organiseren c.q. leiden van een uitvaart.
- Volgauto's: voor het vervoer van de gasten bestelde klaagster een volgauto besteld. Omdat haar moeder 93 was toen ze overleed, was het te verwachten dat een groot deel van de gasten niet meer zo mobiel zou zijn. De uitvaartleidster hield daar bij de keuze van de volgauto's geen rekening mee. De instap was zo laag dat een van de gasten niet in staat was in de volgauto mee te rijden. Noodgedwongen volgde zij in haar eigen – rode - auto. De reden om een volgauto te huren voor alle gasten die bij het verzorgingshuis aanwezig zouden zijn en daarvoor extra kosten te maken, was het voorkomen van de een bonte stoet volgende auto's. De uitvaartleidster was daarvan op de hoogte.
- Ceremonie: Storend was het gebrekkige gebruik van de geluidsinstallatie door de uitvaartleidster in de aula, het naar voren roepen van mensen om afscheid te nemen terwijl de ceremonie nog niet afgelopen was. De volgorde van de ceremonie werd niet gevolgd volgens afspraak. Bij het sluiten van de kist verzuimde de uitvaartleidster de gordijnen te sluiten waardoor de gasten - die in de hal stonden te wachten vanwege de regen tot ze naar buiten konden - het volle zicht hierop hadden door de glazen deuren. Daardoor was er geen privacy zoals gewenst. Bij de gang naar het graf barstte er een hevige regenbui los. Op dat moment waren er geen paraplu's. Die moesten nog opgehaald worden uit de aula. Bij het verlaten van de aula was de bui al zichtbaar. Op de dag van de uitvaart vroeg klaagster aan de uitvaartleidster een foto te maken van het moment dat zij haar bloemstukje op de kist legde. Dit moment werd niet gefotografeerd. Het was pijnlijk dat de uitvaartleidster klaagster vroeg om het over te doen. De andere foto's zijn ongevraagd genomen en als zeer storend ervaren. Bij terugkomst van het graf werden de aanwezigen niet opgevangen door de uitvaartleidster

in de aula, ze was nergens te zien. Klaagster geeft aan niet volgens protocol gecondoleerd te zijn.

- Evaluatie: De afspraak dat er na twee weken een nabespreking zou zijn is niet nagekomen. Pas twee maanden na de begrafenis werd er een poging ondernomen voor het maken van een afspraak. Klaagster had haar zienswijze daarin naar voren kunnen brengen.
- Begroting: Op de begroting die voorafgaand aan de begrafenis werd doorgenomen stonden een aantal stelposten. Klaagster plaatste kritische kanttekeningen, waarop werd aangegeven dat het een pro forma begroting was. Daarom ging klaagster ervan uit dat die aangepast zou worden naar werkelijk aantoonbaar gebruik.
- Aula: De gereserveerde aulatijd is met een half uur overschreden. Er was extra aulatijd genomen, voor condoleance en om een consumptie aan te bieden. Dat extra half uur is, conform de door de gemeente genoemde bedragen, betaald. Na de uitvaart was er in de aula van de begraafplaats gelegenheid tot condoleren. Dat is niet door de uitvaartleider ingeleid want die was bij de terugkomst in de aula zeer lange tijd afwezig. Niemand wist waar ze was. Klaagster wist zich geen raad met de situatie en begroette de aanwezigen zelf.
- Overige klachten: in de loop van de correspondentie met de uitvaartondernemer uit klaagster nog meer klachten, zoals bijvoorbeeld dat deze belde toen zij op vakantie was terwijl hij daarvan kennis had, dat hij het mobiele nummer van klaagsters man gebruikte terwijl zij een half jaar daarvoor had verzocht dit niet meer te gebruiken.

Op de vraag van de ombudsman wat de reden is dat er gaandeweg de correspondentie steeds meer klachten komen merkt klaagster op dat naarmate men langer kijkt er ook meer opvalt.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Samengevat geeft de uitvaartondernemer aan dat het hem heel erg spijt dat de uitvaart niet naar wens is verlopen. Hij vindt het belangrijk dat iedereen met een goed gevoel terug kan kijken op de uitvaart van een dierbare en biedt zijn oprechte excuses aan voor de stress die klaagster ervoer. De uitvaartondernemer heeft heel veel pogingen gedaan om met klaagster in gesprek te komen. Helaas is dit niet gelukt. De mailwisseling begint met een vraag naar specificaties van facturen, maar er blijken steeds meer zaken niet naar wens verlopen te zijn. De uitvaartverzorgster heeft twee weken na de uitvaart geprobeerd contact op te nemen met klaagster maar kreeg haar niet te pakken. Toen zij uiteindelijk contact hadden gaf klaagster aan dat zij op korte termijn geen tijd had. Daarna vond er een e-mailwisseling plaats, waarbij de uitvaartondernemer meerdere keren probeerde zo goed mogelijk antwoord te geven op de gestelde vragen. Uiteindelijk kwam hij klaagster tegemoet met een korting van € 500,- op de factuur, in de hoop dat klaagster het hiermee zou kunnen afsluiten. Helaas kon klaagster zich hierin niet vinden. De intentie is vanaf het begin geweest om deze klacht op een goede manier op te lossen. De uitvaartondernemer vindt het heel vervelend dat dit tot op heden nog niet is gelukt.

In antwoord op vragen van de ombudsman geeft de uitvaartondernemer samengevat onder andere aan:

- Bloemen: Klaagster heeft zelf alle afspraken gemaakt en instructies aan de bloemist gegeven.
- Consumpties en bediening: De catering van de condoleance is verzorgd op basis van aanwijzingen van de klant. Op de betreffende locatie op de begraafplaats is geen catering aanwezig zodat de uitvaartondernemer alles inkocht, meenam en verzorgde. Deze catering werd in rekening gebracht. Daarbij worden de horecaregels en verplichtingen uiteraard gevolgd, wat kan leiden tot het niet uitsluitend in rekening brengen van gebruik maar tot totaal in rekening brengen van wat er is ingekocht.
- Bediening: Er is specifiek assistentie ingehuurd voor de condoleance omdat er geen personeel op de locatie aanwezig was. Daardoor is dit een separate post naast de huur van de ruimte en de kosten van de consumpties.

- Extra werkzaamheden en post meerkosten: het aannametarief staat voor een redelijke tijd die nodig is voor een uitvaart. Als de gemiddelde tijd van 15 uren significant overschreden wordt kunnen er extra uren in rekening worden gebracht. Bij deze uitvaart is de tijdsinspanning van de uitvaartverzorgster enorm belast. Zo nam de afstemming van het drukwerk meer dan 5 uur in beslag. De uitvaart bleek complex te zijn door de ongelimiteerde aandachtvraag en vele correcties en incidenten (zoals een door de familie ervaren grafschennis als voorbeeld).
- Evaluatie: Als gebruikelijk wordt er contact opgenomen om het verloop van de uitvaart door te nemen. Daarbij wordt dan de nota ook toegelicht. Bovendien geeft de uitvaartverzorgster altijd een glazen kubus met daarin de foto van de overledene. Deze ligt nog steeds bij de uitvaartverzorgster. De betreffende afspraak kwam nooit tot stand, ondanks vele pogingen. Ook tijdens de voorbereiding van de uitvaart was klaagster slecht bereikbaar en gaf zij aan dat er iets aan de telefoon mankeerde. Ook anderen hebben getracht de dialoog aan te gaan, maar dat is bij herhaling afgewezen.
- Aula: De ruimte is eerst gebruikt voor de plechtigheid en moest daarna omgezet worden van een carré opstelling naar de andere opstelling. Wanneer dat exact gedaan is kan na 1,5 jaar niet helemaal meer worden gereconstrueerd. Dat er geen kleedjes op tafels lagen lijkt een verwarring met de afspraak over een kleed op de catering tafel. Die heeft de uitvaartverzorgster zelf meegenomen (staat ook in bijgesloten protocol van de uitvaart). De locatie is van de begraafplaats en eigenlijk ingericht op afscheid nemen en niet op condoleances. Het was echter de wens van de klant, die zo goed mogelijk is ingevuld. Er was geen taart, alles wat er was wordt normaal uit de hand gegeten. Indien er echt taart zou zijn geweest was er echt wel aan servies en bestek gedacht. Zeep op het toilet is ook een voorziening van de locatie en wellicht slecht geregeld geweest door de begraafplaats. Het was de uitvaartondernemer niet bekend en is ook op het moment zelf niet bekend gemaakt. Er is drie uur gebruik gemaakt van de aula, waar tweeënehalf was voorzien. Daarom is een half uur extra gerekend, zoals ook de nota van de begraafplaats aangaf.
- Drukwerk: Naast de rouwkaart is een orde van dienst gemaakt (plm 30 stuks), die niet in rekening is gebracht. De situatie rond de kaart was complex. Het duurde vijf uur voordat klaagster tevreden was met de uitwerking. Op de locatie waar de uitwerking plaatsvond, was ook een condoleance van een andere uitvaartverzorgster. Er is geen sprake geweest van twee dingen tegelijk door de uitvaartverzorgster, maar wel twee dingen die door elkaar zijn gaan lopen, doordat het drukwerk zo uit de tijd liep. Het drukwerk had normaliter afgestemd geweest voordat de condoleance begon.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. In januari 2016 overleed de moeder van klaagster. Zij nam de uitvaartondernemer in de arm om de uitvaart op 13 januari 2016 te begeleiden.
2. Op 11 januari 2016 tekende klaagster de opdracht tot uitvaart en de kostenbegroting, waarbij diensten werden ingekocht voor een totaal bedrag van € 10.035,50.
3. Klaagster had speciale wensen, in die zin dat de afscheidsplichtigheid en de condoleance plaatsvonden in de aula van de begraafplaats. Omdat daar normaliter geen condoleances worden gehouden moest er veel geregeld worden om de locatie geschikt te maken. Zo moesten onder andere de catering en bediening worden geregeld, omdat deze op de locatie normaliter niet beschikbaar zijn.
4. Klaagster en de uitvaartondernemer hadden veel overleg voorafgaand aan de uitvaart. Dat vloeit logisch voort uit de speciale wensen van klaagster, maar is ook te zien aan het uitvaartprotocol en de detailafspraken van hetgeen de uitvaartondernemer moest regelen. In de kostenbegroting hield de uitvaartondernemer daarmee al rekening, gezien het gegeven dat er bij meerdere begrotingsposten extra is begroot voor meerwerkzaamheden.
5. De uitvaartfactuur werd verzonden op 15 maart 2016 en bedroeg € 10.049,20. Daarmee wijkt hij € 13,70 af van de kostenbegroting.

De ombudsman overweegt als volgt:

Kosten en antwoord op vragen:

1. Klaagster had een groot aantal klachten over de manier waarop de uitvaart van haar moeder verliep.
2. De uitvaartondernemer bood als oplossing aan om een bedrag van € 500,- in mindering te brengen op de rekening, maar klaagster ging daarmee niet akkoord. Zij betaalde een bedrag van € 8.349,25 van de factuur, die in eerste instantie in totaal € 10.049,20 bedroeg en ziet dit als voldoende betaling voor de uitvaart, die niet verliep zoals zij graag had gezien.
3. Naar aanleiding van de klacht van klaagster over de consumpties paste de uitvaartondernemer de factuur al eerder aan door € 200,- in mindering te brengen, zodat de uiteindelijke factuur € 9.849,20 bedraagt.
4. Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer onvoldoende antwoord gaf op de vragen, die zij over de factuur stelde en dan met name de vraag waarop de kosten voor de extra werkzaamheden betrekking hebben. Klaagster wil graag weten welke werkzaamheden het betreft.
5. De uitvaartondernemer doet verschillende pogingen om antwoord te geven op de vragen van klaagster, maar slaagt er niet in klaagster tevreden te stellen. Klaagster krijgt naar haar mening onvoldoende antwoord op de vragen over de meerkosten en over de cateringkosten. Daarnaast is ze kennelijk ook ontevreden over het antwoord dat ze kreeg op andere vragen.

Over de kostenbegroting:

6. Een kostenbegroting is bedoeld om de opdrachtgever een beeld te geven van de kosten, die met de uitvaart zijn gemoeid. Het is geen vrijblijvende begroting: de opdrachtgever geeft met het ondertekenen van de kostenbegroting en de opdracht tot uitvaart aan de uitvaartondernemer zijn fiat om de uitvaart volgens de afspraken voor het genoemde bedrag te organiseren. De uitvaartondernemer verbindt zich om de uitvaart binnen het afgesproken tarief te begeleiden.
7. Op de door klaagster getekende overeenkomst uitvoering uitvaart staat: "Bij deze overeenkomst hoort een begroting die indicatief is voor de declaratie" Klaagster kon daaruit opmaken dat de begroting een opmaat was naar de factuur.
8. Klaagster geeft aan dat zij kritische kanttekeningen plaatste bij de kostenbegroting en ervan uitging dat deze aangepast zou worden naar werkelijk aantoonbaar gebruik. In de correspondentie tussen klaagster en de uitvaartondernemer geeft de laatste aan dat de factuur is opgemaakt op basis van werkelijk gemaakte kosten.

Over de bloemen:

9. Klaagster regelde zelf de bloemen en maakte afspraken met de bloemist over het maximale bedrag dat zij wilde besteden. Kennelijk hield de bloemist zich niet aan de gemaakte afspraak.
10. Kennelijk stelde klaagster de uitvaartondernemer op de hoogte van de afspraken, die zij met de bloemist.
11. De uitvaartondernemer was niet verantwoordelijk voor de bestelling van de bloemen.

Over het gebruik van de aula en de verzorging:

12. De condoleance vond op verzoek van klaagster plaats op een plek, waar deze normaliter niet plaatsvindt. Dat stelde extra eisen aan de afspraken tussen klaagster en uitvaartondernemer en aan de tijd die de uitvaartondernemer aan de uitvaart moet besteden, omdat alle voorzieningen moesten worden georganiseerd. Deze keuze brengt ook extra kosten met zich mee, zoals voorzien op de kostenbegroting.
13. Een opdrachtgever neemt een professionele uitvaartondernemer in de arm om hem/haar te ontzorgen, zodat hij/zij zich kan richten op het afscheid en geen zorgen heeft over kwesties van huishoudelijke aard. Voor de opdrachtgever betekent het dat hij/zij expliciet moet zijn in zijn/haar wensen en deze duidelijk moet communiceren met de uitvaartondernemer, omdat niet kan worden teruggevallen op aanwezige voorzieningen en routines. Voor de

- uitvaartondernemer betekent het dat hij de voorzieningen moet regelen, die normaliter op een condoleancelocatie aanwezig zijn en extra controlemomenten in moet bouwen.
14. Het hoort tot de taak van de uitvaartondernemer om te zorgen dat een gekozen locatie voldoet aan de eisen van hospitality. Daar hoort bij dat de uitvaartondernemer met extra aandacht afspraken maakt met de eigenaar van de locatie over de aanwezige voorzieningen. Dat de betreffende locatie niet vaak wordt gebruikt, dan wel niet voor het doel waarvoor klaagster de locatie gebruikte, maakt juist dat extra aandacht nodig was.
 15. In de afsprakenlijst is terug te vinden dat klaagster en uitvaartondernemer spraken over een tafelkleed voor de cateringtafel, maar niet voor kledjes voor de overige tafeltjes. Klaagster ging er kennelijk vanuit dat de uitvaartondernemer hier vanuit eigen initiatief voor zou zorgen.
 16. In de afsprakenlijst is ook terug te vinden dat de uitvaartondernemer voor paraplu's zou zorgen. Het had daarmee in de rede gelegen dat de uitvaartondernemer bedacht was op slechter weer en de paraplu's bij de hand zou hebben.
 17. Kennelijk werden de stoelen in de aula niet tijdig in gereedheid gebracht voor de condoleance. Klaagster geeft dit aan en de ombudsman heeft geen reden om aan te nemen dat dit niet klopt. Eveneens merkt klaagster op dat de uitvaartondernemer niet aanwezig was bij terugkomst van het graf. Ook hier geldt dat de ombudsman geen reden heeft om aan deze waarneming te twijfelen.
 18. Over de benodigdheden voor de petit fours constateert de ombudsman dat klaagster en de uitvaartondernemer van mening verschillen over de grootte en over het gebruik van bestek en bordjes. De ombudsman kan achteraf niet meer checken hoe groot de petit fours waren en of bestek e.d. noodzakelijk waren. In zijn algemeenheid merkt de ombudsman op dat petit fours en amandelkoekjes (die klaagster ook inkocht) zijn bedoeld om met de hand te eten.
 19. Wat betreft de consumpties zijn – zo geeft de uitvaartondernemer aan - alle ingekochte consumpties in rekening gebracht. Dit is een logisch gevolg van het feit dat ze specifiek voor de condoleance ingekocht zijn en nadien niet meer konden worden gebruikt. De regelgeving rondom hygiëne is daar debet aan. Overigens geeft klaagster aan dat ook de zes dragers en de chauffeur consumpties gebruikten, waarmee het aantal gebruikers steeg en meer dan de 13 gasten bedroeg waar klaagster over schrijft.

Evaluatie:

20. In zijn algemeenheid is het in de uitvaartbranche niet gebruikelijk om een factuur voorafgaand aan de toezending te bespreken, als de factuur nauwelijks afwijkt van de kostenbegroting. De getekende kostenbegroting is immers de basis waarop een uitvaartondernemer zijn diensten verricht. In de uitvaartbranche is het wel gebruikelijk om kort na de uitvaart telefonisch contact op te nemen met een opdrachtgever, om te informeren of alles naar wens is verlopen en of er nog nazorg moet worden verleend.
21. Klaagster en de uitvaartondernemer verschillen van mening over de moeite die de laatste deed om klaagster te bereiken, twee weken na de uitvaart. Volgens de uitvaartondernemer trachtte deze klaagster te bereiken, maar lukte dat niet. Toen er uiteindelijk contact was bleek klaagster niet in staat te zijn een afspraak te maken, dan wel gaf zij de voorkeur aan schriftelijke afdoening. Van de verschillende uitnodigingen voor een gesprek maakt klaagster geen gebruik om haar moverende redenen.

Overige klachten:

22. Klaagster heeft een groot aantal klachten, die de ombudsman hier verder onbesproken laat, nu op de belangrijkste klachten hierboven een overweging is gegeven.
23. Wat aan deze klachten opvalt is dat het veelal gaat over details van de uitvaart en dat klaagster ervan uitgaat dat de uitvaartondernemer op eigen initiatief weet wat de bedoeling is. Zo vindt klaagster kennelijk dat de uitvaartondernemer had moeten weten dat de volgauto een te lage instap had, dat de genodigden op leeftijd waren en last zouden hebben van de

lage instap, dat er kleedjes op de tafels moesten liggen, dat er vorkjes en bordjes nodig waren etc.

De ombudsman concludeert het volgende:

Antwoord op vragen:

1. De uitvaartondernemer geeft in de verschillende e-mails en in de brief van 10 november 2016 antwoord op de vragen van klager. Dat klager niet tevreden is met de gegeven antwoorden is een feit, maar dat wil niet zeggen dat de uitvaartondernemer geen antwoord geeft.
2. Op twee punten (extra werkzaamheden en de meer personeelskosten) geeft hij de gevraagde specificaties niet. Over de meerkosten personeel geeft hij alleen aan dat er gedurende de gehele uitvaart op diverse assistentie een beroep is gedaan, zonder aan te geven wat die assistentie exact inhield. Van de extra werkzaamheden van de uitvaartverzorgster geeft hij aan dat het om acht uren gaat, bovenop het aannametarief, waar op de kostenbegroting minder uren waren voorzien.
3. Een uitvaartondernemer moet zich tegenover de opdrachtgever kunnen verantwoorden voor de kosten die hij opvoert, met name als het extra werkzaamheden betreft, die bovenop het aannametarief komen. Een opdrachtgever weet immers niet welke diensten tot de reguliere worden gerekend en welke tot de extra diensten.
4. In zijn reacties aan de ombudsman merkt de uitvaartondernemer op dat klager een groot beroep deed op de tijd van de uitvaartverzorgster. Als voorbeeld noemt hij het drukwerk, waarvan hij aangeeft dat dit vijf uur duurde, doordat het moeilijk was om klager tevreden te stellen. Klager daarentegen verwijt de lange duur aan het inefficiënt werken van de uitvaartverzorgster.
5. De ombudsman was niet bij de besprekingen tussen uitvaartverzorgster en klager en kan daarom niet oordelen over de vraag bij wie het gelijk ligt en wat er bij de voorbespreking van de uitvaart tussen klager en de uitvaartondernemer is besproken over de meerkosten. Vast staat dat het verzorgen van een condoleance op een locatie, die daarvoor niet is ingericht, veel extra werkzaamheden met zich meebrengt zoals inkoop, regelen bediening en servies, etc. Dat deze voor rekening van de opdrachtgever komen is niet meer dat logisch. Een deel van de extra werkzaamheden is daarmee objectief verklaard. De ombudsman heeft geen reden om aan te nemen dat de uitvaartondernemer de gefactureerde uren niet heeft gemaakt.

Over de kostenbegroting:

6. Op de kostenbegroting staan alle posten gespecificeerd. Deze geeft klager vooraf een indicatie van de kosten die zij kan verwachten op de factuur. De factuur wijkt op de volgende posten af van de uiteindelijke factuur van € 9.849,20:
 - kosten voor opbaring thuis bij overledene, waren € 643,- en € 650,-. Wordt € 723,-.
 - kosten inschrijving graf, was niet begroot. Wordt € 41,50.
 - consumpties waren € 237,50 PM. Wordt € 150,- waarvan € 50 voor petit fours en koekjes.
 - bediening condoleance was € 191,-. Wordt € 202,05.
 - aulahuur was € 370,-. Wordt 450,60 wegens gebruik extra half uur volgens opgave locatie.
 - bloemen was € 400,- PM. Wordt € 477,95 volgens opgave bloemist.
 - extra werkzaamheden was € 350,-. Wordt € 632,- met als reden extra aandacht.
7. De ombudsman stelt vast dat op de factuur niet in rekening zijn gebracht de (druk)kosten van de orde van dienst en de kosten die gepaard gingen met de wachttijd van de volgauto, die immers een half uur langer moest wachten, nu de condoleance met een half uur uitliep.
8. Daarmee staat vast dat alle *posten* die op de factuur voorkomen al door de uitvaartleidster waren voorzien op de kostenbegroting, op de kosten voor de inschrijving van het graf na. Ook de meerkosten personeel waren voorzien. Kennelijk is de inschatting die de uitvaartonder-

nemer vooraf maakte van het aantal benodigde uren te laag geweest, zodat de kosten daarvan op de factuur hoger uitvielen.

9. Klaagster geeft aan dat de kostenbegroting voorafgaand aan het tekenen werd besproken, want zij stelde daarover kritische vragen. Het kan daarom geen verrassing zijn dát de kosten werden gefactureerd (ze waren immers al voorzien op de kostenbegroting). De verrassing zou alleen kunnen liggen in de hoogte van de kosten voor extra werkzaamheden, omdat er een verschil is tussen kostenbegroting en factuur. Omdat beide partijen aangeven dat ze overeen kwamen dat de werkelijke kosten zouden worden gefactureerd en klaagster kennelijk een groot beroep op de uitvaartondernemer deed, zou hier voor klaagster geen verrassing moeten liggen. Voor de post bloemen, zie hieronder.

Over de bloemen:

10. Vaststaat dat klaagster zelf de afspraken maakte met de bloemist. Dat de bloemist zich kennelijk niet aan de afspraak met klaagster hield kan de uitvaartondernemer niet worden tegengeworpen, nu deze geen verantwoordelijkheid draagt voor de uit de hand gelopen kosten.

Over het gebruik van de aula en de verzorging:

11. Kennelijk kwam de uitvaartondernemer het uitvaartprotocol niet volledig na. Dat kan hem worden verweten. Ook had hij extra zorg voor het gereed (laten) brengen van de locatie voor de condoleance, zoals het tijdig (laten) groeperen van de stoelen en een check (laten doen) op de toiletvoorziening. Klaagster mocht erop vertrouwen dat de uitvaartondernemer haar die zorg uit handen zou nemen.
12. De uitvaartondernemer merkt op dat de eigenaar van de locatie diende te zorgen voor de toiletvoorziening. Dat is zeker het geval, maar nu de uitvaartondernemer de afspraken met de eigenaar maakte, valt een goede gang van zaken onder zijn verantwoordelijkheid.

Evaluatie:

13. Klaagster rekent het de uitvaartondernemer zwaar aan dat deze haar niet na twee weken belde. De ombudsman heeft achteraf geen mogelijkheden om te onderzoeken of de uitvaartondernemer contact probeerde te zoeken, maar dat niet lukte, of dat het aan de aandacht van de uitvaartondernemer is ontsnapt.
14. In principe dient een uitvaartondernemer zijn beloftes na te komen. Een uitvaartondernemer is echter ook maar een mens en een fout kan worden gemaakt. Met oprechte excuses en een nieuwe afspraak zou zo'n fout snel recht gezet kunnen worden. In dit geval is dat niet gelukt en versterkte de gebeurtenissen nadien de negatieve beleving van klaagster. Zij neemt het de uitvaartondernemer ook kwalijk dat deze nooit excuses maakte.
15. Vast staat dat de uitvaartondernemer nadien verschillende keren probeerde met klaagster in gesprek te komen. Klaagster ging daar niet op in om haar moverende redenen. Hoewel klaagster het recht heeft om de uitnodigingen voor een gesprek af te slaan, heeft dit in de ogen van de ombudsman bijgedragen aan de geïrriteerde sfeer die tussen beide partijen ontstond: een complexe klacht als de onderhavige is niet gebaat bij het afdoen per e-mail alleen, maar leent zich er meer voor om in een gesprek aan de orde te worden gesteld. Na een gesprek kan het besprokene altijd nog schriftelijk worden vastgelegd.

Overige klachten:

16. Het is niet realistisch om te verwachten dat een uitvaartondernemer uit eigen beweging op alles is voorbereid en exact kan inschatten hoe een opdrachtgever zaken geregeld wil zien, waar geen afspraken over zijn gemaakt.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de uitvaartondernemer een verwijt kan worden gemaakt over het niet volledig volgen van het uitvaartprotocol en over het gebrek aan voorbereiding van de condoleance(locatie) en de grafgang (paraplu's). Daar waar afspraken niet zijn nagekomen past het de uitvaartondernemer om oprechte excuses te maken. Klaagster kreeg antwoord op haar vragen over de factuur, maar accepteerde deze antwoorden niet. De factuur is in hoofdlijnen nagenoeg gelijk aan de door klaagster geaccepteerde kostenbegroting, zij het dat de uitvaartondernemer extra kosten in rekening bracht voor de extra werkzaamheden die hij verrichtte naar aanleiding van klagen wens met betrekking tot de uitvaart en de aandacht, die zij vroeg. Nu vast staat dat beide partijen overeen kwamen dat de werkelijke kosten gefactureerd zouden worden kan de uitvaartondernemer deze kosten in rekening brengen. De uitvaartondernemer doet er goed aan in de toekomst een duidelijker antwoord te geven als een opdrachtgever vraagt waaraan de extra uren zijn besteed.

De uitvaartondernemer nam notie van de klachten van klaagster over de consumpties en stelde de factuur met € 200,- naar beneden bij. Ook bood hij een korting aan van € 500,- om klaagster tegemoet te komen in haar klachten, zodat de korting op de factuur feitelijk € 700,- bedraagt. Klaagster maakte gebruik van alle diensten die de uitvaartondernemer verrichtte en dient daarmee in principe de rekening te voldoen. En korting van € 700,- voor de tekortkomingen van de uitvaart ziet de ombudsman als een redelijke tegemoetkoming.

Klaagster dient daarom de openstaande rekening te voldoen, met aftrek van de reeds toegezegde € 500,-. De factuur bedraagt € 9.849,20, waarvan nog € 500,- mag worden afgetrokken. De factuur komt dan uit op € 9.349,20, waarvan klaagster al € 8.349,25 voldeed. Er blijft nog € 999,95 over voor klaagster om te betalen. Dit bedrag dient binnen drie weken na ontvangst van dit bindend advies op de rekening van de uitvaartondernemer te zijn bijgeschreven.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 1 september 2017. 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