



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2017-031**

Klacht van de heer E. Reintke, wonende te Stadskanaal (klager en in volmacht van zijn broer A. Reintke, welke laatste de opdrachtgever van de uitvaart is) over Uitvaartzorg Boerhaavelaan te Groningen (de uitvaartondernemer, verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail van 3 april 2017 stuurt klager zijn klacht over de uitvaartondernemer aan de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 6 april 2017 tekent klager het formulier waarmee hij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te accepteren.
- Op 12 mei 2017 zou er een gesprek plaatsvinden tussen partijen en de ombudsman. Omdat de e-mail met definitieve gegevens over het gesprek, klager niet bereikte hoort de ombudsman op dat moment alleen de uitvaartondernemer en in een telefoongesprek op 17 mei klager.
- Het verslag van beide gesprekken werd eerst ter correctie toegezonden aan de partij waarmee het gesprek plaatsvond. Daarna mochten beide partijen reageren op het (gecorrigeerde) verslag van de andere partij.
- De ombudsman ontving zowel de reactie van klager op het gespreksverslag van de uitvaartondernemer, als dat van de uitvaartondernemer op het gesprek met klager, op 6 juni 2017. Daarmee is de hoor en wederhoorfase ten einde.

Onderwerp van het geschil:

Klager vindt dat de kostenbegroting te lang op zich liet wachten, zodat hij kort voor de uitvaart gedwongen werd te tekenen. Daardoor kreeg hij niet de mogelijkheid een andere uitvaartondernemer te zoeken of te onderhandelen over de prijs. De factuur vindt hij te hoog en tevens vindt hij dat hij te lang moest wachten op de reacties van de uitvaartondernemer op zijn onvrede en correspondentie.

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 klager

Samengevat en relevant voor de kwestie geeft klager het volgende aan.

Klagers vader koos voor palliatieve sedatie en dan resteren er nog maar weinig dagen voordat de uitvaart plaats zal vinden. Op 3 januari 2017 zijn de uitvaartwensen besproken met de uitvaartondernemer. Deze beloofde nog dezelfde dag de offerte op te maken en toe te sturen. Dat gebeurde echter niet. In eerste instantie was de aandacht gericht op het verzorgen van de tekst van de rouwkaart en advertentie, die op 4 januari gereed waren. Klager dacht niet meer aan de offerte, omdat alle aandacht uitging naar (de naderende dood van) zijn vader. Daarnaast lag klagers beste vriend heel slecht, zodat klager naast zijn vader ook vaak bij zijn vriend te vinden was. Deze is de dag voorafgaand aan zijn vader overleden.

Klagers vader overleed op 11 januari 2017. Toen klager op 12 januari de kostenbegroting ontving schrok hij enorm van het exorbitante bedrag. De verzekering van de overledene zou een uitkering rond de € 2.000 opleveren en klager ging ervan uit dat een uitvaart voor acht personen, in een kleine rouwkamer van de uitvaartondernemer zelf, voor dat bedrag kon worden gerealiseerd. Omdat de nabestaanden met de rug tegen de muur stonden en de genodigden al arriveerden tekende hij op de dag van de uitvaart de kostenbegroting. De uitvaartverzorger gaf aan dat de uitvaart anders niet door zou gaan. Klager begrijpt niet waarom het zo lang duurde voordat de factuur kwam. Tussen uitvaart en factuur zat ruim een maand terwijl de uitvaartondernemer wist dat hierover verschil van mening was, omdat hij dit op de dag van de uitvaart reeds kenbaar maakte.

Ook de reactie op de klacht liet lang op zich wachten. Eerst op 16 februari 2017 kwam er een reactie op de klacht die op de dag van crematie was geuit, met een uitnodiging om deze op 28 februari te bespreken. Klager vraagt zich af waarom het zo lang duurde en of de uitvaartondernemer iets te verbergen heeft?

Door de ontstane achterdocht legde klager de nota voor aan een andere uitvaartondernemer, die kritische opmerkingen plaatste. Eenzelfde uitvaart zou veel goedkoper kunnen worden uitgevoerd. Klager stuurde zijn reactie naar de uitvaartondernemer. Weer duurde het bijna een maand voordat er een reactie kwam, die kort was en niet inhoudelijk inging op de aangedragen punten. De UO bleef bij zijn nota. Klager vindt het op zijn minst vreemd dat de uitvaartondernemer bijna een maand nodig had voor zo'n simpele reactie en hij verbaast zich dat er geen contact met hem werd gezocht om in een gesprek te gaan. Klager merkt op dat hij vol met verdriet en emoties was, na het overlijden van twee voor hem zeer belangrijke personen. Zijn familie koos niet voor een crematie op een goedkopere locatie, omdat hij het lichaam van zijn vader niet wilde vervoeren. Dat is een zeer bewuste keus geweest.

Op de dag van de uitvaart zijn er harde woorden gevallen tussen opdrachtgever en uitvaartverzorger over de kostenbegroting en de gedwongen ondertekening. Daarbij werd afgesproken dat de uitvaartverzorger de volgende dag de uitvaartondernemer zou informeren en dat er een gesprek zou volgen om het geschil te bespreken. Er is echter eerst op 16 februari een uitnodiging gekomen voor een gesprek. De factuur is zonder toelichting verzonden. Dat geldt ook voor de klachtafhandeling: ook daar is geen uitnodiging voor een gesprek aan vooraf gegaan. Pas toen hij na enkele weken door middel van een enquêteformulier zijn kritiek opnieuw uitte kwam er een telefoontje van de uitvaartondernemer.

In een later stadium merkt klager onder andere op dat de werkwijze van de uitvaartondernemer argwaan opwekt: als er standaardtarieven zijn, kunnen die genoemd worden en dan is een begroting overbodig. Als de standaardtarieven genoemd zouden zijn bij het eerste contact op 3 januari 2017, dan had de familie de keus gehad om een andere uitvaartondernemer in te schakelen. Het klopt dat er snel gehandeld moest worden, maar de dienstdoende uitvaartverzorger beloofde per omgaande de begroting toe te sturen. Na het gereed komen van de rouwkaart op 3 januari is er geen contact meer geweest met de dienstdoende uitvaartverzorger: hij gaf op dat moment al aan dat hij met vakantie ging en mogelijk niet de uitvaart kon begeleiden. Na het overlijden is de kostenbegroting opnieuw gevraagd. Omdat klager net van het sterfbed van zijn vader kwam, had hij geen behoefte aan een gesprek over de kostenbegroting. Overigens vindt klager dat het nog lang duurde voordat deze werd

verzonden, want hij ontving de kostenbegroting pas op 12 januari rond 14.00 uur. Met standaard-tarieven moet dat toch eerder kunnen. Hij vindt het de taak van de uitvaartondernemer om tijdig een kostenbegroting te versturen.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Samengevat en relevant voor deze kwestie merkt de uitvaartondernemer het volgende op. Nadat een uitvaart heeft plaatsgevonden vraagt de uitvaartondernemer altijd of alles naar wens is geweest. Klager merkte bij die nazorg op (en nog voordat hij de factuur ontving) dat hij tevreden was over de uitvaart, maar de begroting te hoog vond. De uitvaartondernemer nam dit serieus en probeerde met klager in gesprek te komen. Klager gaf aan dat hij eerst telefonisch uitleg wilde. In dat telefoongesprek is afgesproken dat de uitvaartondernemer de factuur zou bekijken en op zou sturen. Mocht klager dan alsnog behoefte hebben aan een gesprek, dan zou hij dat laten weten. Daarna koos klager ervoor om alles per mail af te handelen. De uitvaartondernemer betreurt die keus, omdat hij een kwestie liever mondeling bespreekt. Overigens vertelde de uitvaartondernemer in het telefoongesprek aan klager dat hij twee standaardtarieven hanteert: een voor een uitgebreide uitvaart en een voor een eenvoudige. In zijn schriftelijke antwoord op de klacht ging de uitvaartondernemer niet per punt in op de opmerkingen van klager: het wordt al snel een 'welles-nietes', hetgeen hij wilde voorkomen. De klachtafhandeling liet langer op zich wachten omdat hij met ziekte werd geconfronteerd.

De uitvaartondernemer geeft aan dat het eerste gesprek met de familie op 3 januari 2017 plaatsvond. Omdat de verwachting was dat klagers vader snel zou overlijden moest er snel gehandeld worden. De focus lag daarom op het gereed maken van de rouwkaart. Ook had de familie speciale wensen, die tot snel handelen noodzaakte. Tijdens het eerste gesprek zijn de crematiekosten aan de orde geweest. De familie koos voor een locatie die duurder was dan de locatie die de uitvaartondernemer voorstelde. Daarbij gaf de familie aan dat de kosten niet het belangrijkste waren. De klemtoon lag vooral op het snel regelen van de uitvaartwensen. Daarna is er meerdere keren mailcontact geweest over de proefdruk van de rouwkaart. Toen het overlijden langer duurde dan verwacht nam de dienstdoende uitvaartverzorger contact op met de familie. Hij zou met vakantie gaan en gaf door dat een ander zijn taak over zou nemen. Daarbij vroeg hij of hij nog iets voor hen moest doen. De familie gaf aan dat dit niet het geval was.

Op 11 januari, de dag dat klagers vader overleed, kwam de familie naar het uitvaartcentrum om verdere afspraken te maken. De kostenbegroting zou op 12 januari naar de familie worden gebracht en doorgesproken, maar deze ontving de kostenbegroting liever per e-mail. Een gesprek vond klager niet nodig. De kostenbegroting is daarna opgemaakt en op 12 januari rond 14.00 uur verzonden. In de begeleidende e-mail werd aangegeven dat men contact op kon nemen als er nog vragen waren. Klager schrok kennelijk van het bedrag, maar nam geen contact op.

De uitvaartondernemer betreurt de gang van zaken en merkt op dat hij - in vergelijking met andere uitvaartondernemingen - geen hoge prijzen hanteert. Er is sprake van vaste prijzen, waarover niet wordt onderhandeld. Omdat de uitvaart werd ingeschat als een die lag tussen eenvoudig en uitgebreid is een tarief gekozen dat daarmee correspondeerde. Naar aanleiding van de klacht keek de uitvaartondernemer naar de tijd die gemoeid was met de uitvaart.

Klager maakte in zijn klacht een aantal opmerkingen over de kosten, maar hij gaat verschillende keren uit van een verkeerde veronderstelling. Zo had men geen gewone spaanplaten kist, maar een luxere uitvoering, die tegen de door de leverancier vastgestelde consumentenprijs is geleverd. Er is sprake geweest van opbaring: de overledene is verzorgd, in de kist gelegd en in een rouwkamer geplaatst. De familie maakte geen gebruik van de mogelijkheid om de overledene de tweede dag te bezoeken. Op de dag van de crematie is er in een huiskamer afscheid van de overledene genomen, voorafgaand aan de crematie. Ook dat is opbaring. De overledene is naar het crematorium gebracht, dus is vervoerd. Een tarief voor vervoer is ongeacht het aantal kilometers. De auto moet worden voorgereden, de kist moet worden ingeladen en uitgeladen en de auto moet ook weer terug.

Klager stelt dat druk- en zetkosten in het basistarief zitten, maar dit is niet het geval. Klager maakt geen opmerkingen over de crematiekosten terwijl deze een groot deel uitmaken van de kostenbegroting. Achter de schermen worden veel uren gemaakt, die niet zichtbaar zijn. Zo is er bijvoorbeeld veel contact geweest over de rouwkaart. Om klager tegemoet te komen stelde de uitvaartondernemer het tarief uit coulance naar beneden bij, omdat de familie de tweede dag geen rouwbezoek aflegde.

Wat betreft het moment dat klager de kostenbegroting kreeg geeft de uitvaartondernemer aan dat bij het eerste contact niet beloofd werd om de begroting meteen op te sturen. De afspraak was om verschillende zaken te regelen, omdat er haast geboden was. De familie vroeg in de periode tussen het eerste gesprek en het overlijden niet naar de kostenbegroting, terwijl daar toch meer dan een week tussen zat. Ook niet toen de dienstdoende uitvaartverzorgers belde dat hij met vakantie ging en een andere collega zijn taak over zou nemen. Alle actie was gericht op het regelen van de uitvaart. Tijdens het regelgesprek op 11 januari 2017 bleek dat de familie de crematie op 13 januari wilde laten plaatsvinden. Op dat moment gaf de uitvaartverzorgers aan dat alles dan heel snel zou gaan. De kostenbegroting is de dag na het regelgesprek op 12 januari verstuurd.

De uitvaartondernemer merkt op dat hij geen opslag rekende over de speciaal op wens van de familie ingekochte drank. Ook rekende hij geen kosten voor de bediening. Als de uitvaartkosten worden vergeleken met andere uitvaartondernemers kan men constateren dat hij lage prijzen rekent. In die zin begrijpt de uitvaartondernemer niet dat klager klaagt over de rekening.

In een later stadium merkt de uitvaartondernemer onder andere op dat de dienstdoende uitvaartverzorgers aangeeft dat er op 3 januari niet is gesproken over het per direct toesturen van de kostenbegroting. Bij een voorbespreking gaat de uitvaartondernemer in op de vraag van de familie. In een situatie waar iemand snel komt te overlijden doet de uitvaartondernemer wat de familie vraagt en laat hij hen verder met rust. Hij was zich niet bewust dat de familie voor het overlijden de kostenbegroting wilde hebben. Klager nam geen contact op toen hij de kostenbegroting kreeg en daarvan schrok. De kosten van de crematie zijn tijdens het voorgesprek aan de orde geweest. Cremeren kost € 875,-, dus het is niet realistisch om te verwachten dat een uitvaart voor € 2.000,- plaats kan vinden. De uitvaartondernemer verstuurt de nota altijd pas na ongeveer vier weken. Enerzijds omdat hij weet dat de meeste families na een uitvaart even rust willen en anderzijds omdat hij moet wachten op de nota's van toeleveranciers. De uiteindelijke kosten van de uitvaart hebben ook te maken met de wensen van de nabestaanden, zoals de advertentie, de kist, rouwkaarten en dergelijke. Op de dag van de uitvaart vond er een duidelijk gesprek plaats over de begroting, maar er zijn van de kant van de uitvaartondernemer geen harde woorden gevallen. Er is aangegeven dat er zonder handtekening geen diensten verleend konden worden, hetgeen ook een dag eerder al was gemeld. Er is toen afgesproken dat er na ongeveer drie weken contact zou worden opgenomen – ook in verband met nazorg. Na het gesprek tussen de uitvaartverzorgers en de familie probeerde de uitvaartondernemer telefonisch contact te krijgen, hetgeen niet lukte. Daarop stuurde hij een e-mail met het voorstel voor een gesprek. Dat wilde klager niet en de uitvaartondernemer beloofde naar de factuur te kijken. Dat is ook gebeurd, want er zit een verschil tussen de prijzen van de begroting en de factuur.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. In het algemeen verrichten uitvaartondernemers geen werkzaamheden voor een uitvaart voordat er een getekende opdracht tot uitvaart is. Doen zij dat namelijk wel, dan lopen zij een betalingsrisico. Alleen daarom al is hier sprake van een bijzondere situatie: de uitvaartondernemer werkte mee aan het verzorgen van de tekst voor de rouwadvertentie en rouwkaart, zonder dat er een getekende kostenbegroting lag. Dit zegt niet alleen iets over de snelheid waarmee gehandeld moest worden, maar ook wat over het vertrouwen van de uitvaartondernemer in de betalingsmoraal van de opdrachtgever en het vertrouwen van de opdrachtgever in de uitvaartondernemer.
2. Kennelijk is er tijdens het eerste contactmoment gesproken over de kosten van de uitvaart, want zowel klager als uitvaartondernemer maken opmerkingen over een dialoog over de

crematiekosten. De kosten waren kennelijk op dat moment voor de opdrachtgever niet van zodanig belang dat eerst de kosten aan de orde werden gesteld en daarna pas de medewerking van de uitvaartondernemer aan het verzorgen van het drukwerk werd gevraagd.

De ombudsman overweegt als volgt:

Over de kostenbegroting

1. Aan de orde is de vraag wanneer een kostenbegroting moet worden afgegeven: meteen na het eerste contact of nadat het overlijden plaatsvond en de uitvaartwensen en tijdstippen concreet zijn afgesproken?
2. Klager merkt terecht op dat het de taak van de uitvaartondernemer is om tijdig een kostenbegroting af te geven. Een kostenbegroting is immers bedoeld om nabestaanden inzicht te geven in de uitvaartkosten en hen de gelegenheid te geven af te zien van bepaalde diensten of juist extra diensten in te kopen.
3. De wijze waarop de uitvaartondernemer in deze kwestie handelde, week in wezen niet af van de situatie waarin normaliter wordt gehandeld: na het overlijden wordt met nabestaanden overlegd wanneer de uitvaart plaats gaat vinden en welke wensen er zijn. De uitvaartondernemer maakt - dezelfde dag of de dag erna - een kostenbegroting op en spreekt deze door met de opdrachtgever. Dit gebeurde ook in deze kwestie, zij het dat klager geen toelichting op de kostenbegroting wilde en deze per mail wilde ontvangen.
4. Ook als er voor de verschillende diensten standaardtarieven worden gerekend is een kostenbegroting van belang. Elke uitvaart is immers anders.
5. Het verschil met een 'normaal' overlijden is dat er in dit geval een proces van palliatieve sedatie aan vooraf ging, zodat opdrachtgever en uitvaartondernemer al eerder met elkaar contact hadden dan op de dag van overlijden. De vraag is of dit feit de uitvaartondernemer tot een andere handelwijze *noodzaakt*.
6. De ombudsman beantwoordt deze vraag ontkennend: tijdens een overlijdensproces kunnen de nabestaanden tot uitvaartwensen komen, die bij het eerdere contact nog niet bestonden. Daarnaast kan het moment van overlijden tot andere kosten leiden (bijvoorbeeld het gebruik van het mortuarium, kerk of crematorium). Pas op het moment dat het overlijden een feit is moeten nabestaanden definitieve keuzes maken en deze keuzes bepalen wat de kosten worden. Pas op dat moment kan een redelijk nauwkeurige kostenbegroting worden afgegeven.
7. Overigens kunnen nabestaanden en uitvaartondernemer al eerder dan de dag van overlijden tot afspraken komen, maar daarbij zal altijd een slag om de arm moeten worden gehouden, omdat de definitieve feiten dan nog niet bekend zijn. De wens daartoe zal dan door een van beide partijen uitdrukkelijk moeten worden uitgesproken. In deze kwestie zijn daarover twee verklaringen, die elkaar uitsluiten. Zie hieronder.

Over het tekenen van de kostenbegroting

8. Het is gebruikelijk dat voorafgaand aan het verlenen van diensten een overeenkomst wordt getekend. Beide partijen weten dan tegen welke kosten de afgesproken diensten verleend worden. Daarvoor tekenen zij ook.
9. Als er geen overeenkomst wordt gesloten verricht een ondernemer diensten, zonder dat daaraan een rechtsgeldige afspraak ten grondslag ligt. Dat zal een ondernemer niet snel doen, omdat hij dan het risico loopt dat hij niet betaald krijgt: er is immers geen overeenkomst gesloten. Het is dan ook bijzonder dat de uitvaartondernemer al meewerkte aan het verzorgen van de tekst voor de rouwadvertentie en rouwkaart, zonder dat er een getekende kostenbegroting lag. De noodzaak om tot een getekende kostenbegroting te komen vóórdat hij de overige diensten verrichtte, was voor de uitvaartondernemer dan ook groot.
10. De reden dat een kostenbegroting normaliter met een opdrachtgever doorgesproken wordt ligt in het feit dat de uitvaartondernemer uitleg kan geven en dat de opdrachtgever wijzigingen kan laten aanbrengen voordat hij tekent.

11. In dit geval was de periode tussen overlijden en crematie zeer kort, waardoor er snel geschakeld moest worden. Daar kwam bij dat klager geen toelichtingsgesprek wilde en dus ook niet voorafgaand aan de dag van de uitvaart de kostenbegroting kon/wilde tekenen. Een uitvaartondernemer kan dan niet anders dan een opdrachtgever op de dag van de uitvaart te laten tekenen.
12. Het is duidelijk dat het voor nabestaanden lastig is om op de dag van de uitvaart bezig te moeten zijn met zaken als een kostenbegroting. De keuzes van klager – hoe begrijpelijk ook – droegen er echter aan bij dat de uitvaartondernemer zich gedwongen voelde klager op een zo vervelend tijdstip te laten tekenen.

Over de kosten van de uitvaart

13. Klager beroept zich in zijn klacht op een second opinion over de uitvaartkosten, die hij aan een deskundige vroeg. De ombudsman besteedt in dit bindend advies daaraan verder geen aandacht, dan de opmerking dat de second opinion uitgaat van een erg geflatteerde kostenopgave en dat deze niet is gebaseerd op objectief verifieerbare informatie.
14. De uitvaartfactuur bedraagt € 4.722,37. Daarvan bedragen de crematiekosten € 864,-, de zetkosten voor het drukwerk € 155,-, de rouwbrieven inclusief postzegels € 99,- en de rouwadvertentie € 614,93. Dat houdt in dat de uitvaart zelf – inclusief kist, opbaring, verzorging, vervoer en catering – ongeveer € 3.000,- kostte.
15. De uitvaartondernemer geeft aan dat hij de kostenbegroting baseerde op de aanname dat het ging om een uitvaart, die tussen eenvoudig en uitgebreid in zat en daarop zijn tarief baseerde. Naar aanleiding van de klacht keek hij naar de tijd die was besteed aan de uitvaart en stelde hij uit coulance de factuur bij, om daarmee tegemoet te komen aan de klachten van klager.
16. De ombudsman is niet bevoegd om te oordelen over de tariefstelling van een uitvaartondernemer. Daar komt bij dat het sluiten van een uitvaartovereenkomst een zakelijke transactie is. Ook al is de aanleiding van de overeenkomst met emoties omgeven, dan wil dat niet zeggen dat nabestaanden en uitvaartondernemer niet met elkaar in een zakelijk relatie staan.
17. Zo klager vanaf de aanvang van de contacten met de uitvaartondernemer niet meer uit had willen geven dan het bedrag dat de verzekering uitkeerde (klager noemt een bedrag van € 2.000,-), dan had hij dat bijtijds nadrukkelijk met de uitvaartondernemer moeten overleggen. De uitvaartondernemer had dan advies kunnen geven hoe de uitvaart voor dat bedrag kon worden uitgevoerd of tijdig laten weten dat een uitvaart voor dat bedrag niet binnen zijn mogelijkheden lag. Overigens zegt een uitvaartverzekeringssuitkering niets over de kosten van een uitvaart, het geeft alleen aan welk bedrag vrijkomt bij het overlijden van de verzekeringnemer. Ook het aantal personen dat deelneemt aan de uitvaartplechtigheid is niet maatgevend voor de kosten van een uitvaart: de vaste kosten van een uitvaart (zoals kist, crematorium, vervoer etc.) zijn over het algemeen de grootste kostenposten.
18. De ombudsman kan niet constateren dat er sprake is van een exorbitant (zoals klager het noemt) bedrag aan uitvaartkosten. Zeker niet als in aanmerking wordt genomen dat in het totaalbedrag een advertentie en de crematiekosten zijn meegenomen. De kosten voor de uitvaart an sich bedragen (zie boven) € 3.000,-, hetgeen in de uitvaartbranche als een schappelijke prijs wordt gezien.

Over de reactie (-termijnen) van de uitvaartondernemer

19. Klager vindt dat de uitvaartondernemer niet snel genoeg reageerde op zijn klacht en dat het te lang duurde voordat deze de factuur verzond. Daardoor werd hij wantrouwig. Ook laakt hij het feit dat de uitvaartondernemer niet in een gesprek de kwestie uit wilde spreken.
20. Het is in de uitvaartbranche zeer uitzonderlijk als een uitvaartrekening binnen enkele weken wordt verzonden. Dit heeft niet alleen te maken met piëteit naar de nabestaanden, maar ook met het gebruik dat de uitvaartondernemer alle kosten aan derden voorschiet (bijvoorbeeld het crematorium, de advertentiekosten). De uitvaartondernemer kan daarmee de rekening pas opmaken als hij alle facturen van derden heeft ontvangen. Het valt niet in te zien waarom

daar iets achter gezocht moet worden. Sterker nog: het is een geste aan de nabestaanden, die anders worden geconfronteerd met verschillende rekeningen, die zij zelf aan de verschillende leveranciers moeten betalen.

21. Klager geeft aan dat hij pas een maand na de uitvaart een reactie kreeg op zijn mondelinge klacht, die hij op de dag van de uitvaart tegenover de uitvaartverzorgers uitte. Ook hierdoor groeide zijn wantrouwen. Klager vindt eveneens dat het te lang duurde voordat de uitvaartondernemer reageerde op zijn email van 6 maart, waarin hij zijn grieven specificeerde.
22. De uitvaartondernemer merkt op dat hij reageerde toen hij uit de evaluatie begreep dat klager tevreden was over de uitvaart maar niet over de factuur. Daarom probeerde hij met klager in gesprek te komen, maar daarvoor stond klager niet open.
23. Op de email van 6 maart 2017 reageerde de uitvaartondernemer – zo geeft hij aan - wegens ziekte later dan de bedoeling was, namelijk op 31 maart. De maximale termijn voor het beantwoorden van correspondentie stelt de ombudsman op twee weken. Duurt het langer om een inhoudelijke reactie te geven, dan is een ontvangstbevestiging op zijn plaats, vergezeld van een indicatie van de termijn waarop inhoudelijk wordt gereageerd. De uitvaartondernemer overschreed deze termijn en - hoe begrijpelijk de reden ook is – het had daarmee op zijn weg gelegen om een tussenbericht aan klager te sturen met de reden van uitstel van zijn reactie.
24. Overigens valt ook hier niet in te zien waarom het uitblijven van een reactie zou moeten leiden tot de gedachte dat er iets te verbergen valt.
25. Uit het dossier valt af te leiden dat klager meerdere keren een gesprek met de uitvaartondernemer afhield, om zijn moverende redenen. Uiteraard heeft hij daartoe het recht. Het is dan alleen niet realistisch om te verwachten dat de uitvaartondernemer dan ná behandeling van de klacht, resulterend in aanpassing van de rekening opnieuw voorstelt om in gesprek te gaan.

Over de beloftes van de uitvaartverzorgers

26. Klager en uitvaartondernemer hebben een andere beleving bij de momenten waarop er onderling contact is geweest en hetgeen daar werd besproken en/of afgesproken. Zo verschillen zij bijvoorbeeld van mening over de afspraak over het verzenden van de kostenbegroting na het gesprek op 3 januari. Ook is er verschil van mening over de vraag op welk moment de uitvaartverzorgers de onvrede van de familie met de uitvaartondernemer zou bespreken. De ombudsman was niet bij deze gesprekken en heeft geen reden om aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere.

De ombudsman concludeert het volgende:

Over de kostenbegroting

1. De uitvaartondernemer handelde zoals bij een overlijden gebruikelijk is: hij besprak na het overlijden van klagers vader de wensen en stelde de kostenbegroting op, die hij daags erna met klager wilde doorspreken. Het feit dat er al eerder contact was tussen klager en de uitvaartondernemer betekent niet per definitie dat de kostenbegroting eerder opgemaakt had moeten worden.

Over het tekenen van de kostenbegroting

2. Het kan een uitvaartondernemer niet kwalijk worden genomen dat hij zijn diensten alleen wil verrichten als daar een rechtsgeldige overeenkomst aan ten grondslag ligt. Door een samenloop van omstandigheden was de kostenbegroting op de dag van de uitvaart nog niet getekend. Het is begrijpelijk dat klager zich met de rug tegen de muur voelde staan en zich gedwongen voelde te tekenen. Dat wil echter niet zeggen dat de uitvaartondernemer een verwijt valt te maken omdat hij geen verdere werkzaamheden wilde verrichten zonder getekende overeenkomst.

Over de kosten van de uitvaart

3. Er is geen sprake van exorbitante uitvaartkosten, zoals klager stelt. Naar aanleiding van klagers klacht onderzocht de uitvaartondernemer of hij klager tegemoet kon komen en stelde hij de prijs naar beneden bij, op basis van het feit dat hij minder uren aan de uitvaart besteedde dan hij aanvankelijk aannam. De uitvaartondernemer handelde zoals hij in een dergelijke situatie hoort te handelen: hij nam de klacht serieus en bood klager een oplossing.

Over de reactie(-termijnen) van de uitvaartondernemer

4. Het versturen van de factuur na vier weken is alleszins redelijk en heeft een duidelijke verklaring. De uitvaartondernemer valt daarover geen verwijt te maken. Dat is wel het geval met zijn reactie op de correspondentie van 6 maart: hier had de uitvaartondernemer een tussenbericht moeten sturen, dan wel er binnen twee weken inhoudelijk op moeten reageren.

Over de beloftes van de uitvaartverzorgers

5. De ombudsman was niet aanwezig bij de gesprekken, waarvan klager stelt dat er beloftes werden gedaan over de termijn waarop de uitvaartondernemer zou reageren. Vastgesteld kan worden dat de verklaringen van beide partijen elkaar tegen spreken. Er is voor de ombudsman geen reden om aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de uitvaartondernemer een verwijt valt te maken vanwege het niet tijdig reageren op de correspondentie van klager. De kostenbegroting stelde de uitvaartondernemer samen na het overlijden en niet daaraan voorafgaand. Omdat keuzes voor een uitvaart pas na een overlijden definitief gemaakt kunnen worden, kan niet worden gesteld dat dit een te laat tijdstip is. Er vond een uitvaart plaats, waarover klager tevreden was, tegen een alleszins redelijke prijs. De uitvaartondernemer onderzocht de klacht en stelde op basis van zijn onderzoek de prijs naar beneden bij. De klacht over de te late kostenbegroting en de te hoge prijs is daarmee ongegrond. De ombudsman ziet daarom geen reden om de uitvaartondernemer op deze punten een verwijt te maken.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 15 juli 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