

Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2017-046**

Klacht van de heer L.N. van Tilburg, wonende te Den Haag (klager) over Uitvaartverzorging J. Henning te Den Haag (de uitvaartondernemer, verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail van 21 mei 2017 dient klager zijn klacht in bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 25 mei tekent klager de verklaring waarmee hij aangeeft het oordeel van de uitvaartondernemer te accepteren als bindend advies.
- De uitvaartondernemer laat op 1 juni 2017 weten dat hij voor zijn verweer verwijst naar de uitleg, die hij in een eerder stadium aan de nabestaanden verstrekte en daarop geen aanvullingen heeft.

Onderwerp van het geschil:

Klager en de uitvaartondernemer verschillen van mening over het bedrag waarop een korting van 10% moet worden toegepast.

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.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. De moeder van klager overleed in maart 2017 en klager nam de uitvaartondernemer in de arm om de uitvaart te begeleiden.
2. De overledene was in het bezit van een uitvaartverzekering en van een bewijs van inschrijving. Dit bewijs verleende 10 % korting op de uitvaartkosten, als de uitvaart verzorgd zou worden door een vestiging van de verzekeraar.
3. De uitvaartondernemer behoort tot de uitvaartondernemers waarvoor de korting geldt.
4. Op 19 april 2017 verstuurt de uitvaartondernemer de factuur.
5. Per e-mail laat klager op 21 april 2017 aan de uitvaartondernemer weten dat er geen 10% korting is toegepast op de uitvaartrekening en dat hij deze graag aangepast ziet.
6. Op 18 mei herhaalt klager zijn stelling en geeft aan dat hij het kortingsdocument al eerder per mail verzond. Op zijn telefoontjes en mails – zo merkt hij op – reageerde de uitvaartondernemer niet.

7. De uitvaartondernemer reageert die dag met excuses voor het niet adequaat behandelen van de correspondentie . Hij geeft uitleg over de verrekenende korting: "Het bewijs van inschrijving geeft aan dat de korting van 10% geldt op het dan geldende uitvaarttarief. Dit uitvaarttarief zijn de kosten voor het regelen (€ 500,--) en uitvoeren (€ 500,--) van de uitvaart. Totaal komen deze kosten op € 1000,--. De administratie heeft een correcte factuur opgemaakt."
8. Klager reageert daar weer op met de mededeling dat het basistarief uitvaart € 2.895,- bedraagt en geen € 1.000,-. En dat er daarmee een korting van € 289,50 aan de orde is.
9. Op 19 mei stelt de uitvaartondernemer dat het basistarief uitvaart bestaat uit diverse diensten en dat niet op alle diensten de 10% korting van toepassing is. De korting geldt alleen op het geldende uitvaarttarief, namelijk het regelen en uitvoeren van de uitvaart ad € 1.000,-.
10. Op het Bewijs van Inschrijving (hierna: het bewijs) staat dat er recht is op 10% korting op de uitvaartkosten: "Bij overlijden van een verzekerde ontvangt de opdrachtgever van de uitvaart een korting van 10% op het dan geldende uitvaarttarief."
11. Het bewijs geeft niet aan wat moet worden verstaan onder 'uitvaartkosten' en ook niet wat de definitie is van "het dan geldende uitvaarttarief".
12. Op de kostenbegroting (gedateerd 15 maart 2017) wordt een bedrag van € 2.895,00 geoffreerd als "Basistarief uitvaart: Bespreken van de uitvaart, vervullen van alle wettelijke formaliteiten, basis verzorging en overbrengen van de overledene, uitvoeren van de uitvaart, rouwauto, condoleance register." Daarnaast worden de overige kosten van de uitvaart inzichtelijk gemaakt, zoals de kist, de consumpties, het gebruik van het uitvaartcentrum, de crematierechten etc. Er staat een bedrag van € 100,- gecrediteerd "i.v.m. bewijs van inschrijving".
13. De factuur wijkt op twee posten af van de kostenbegroting, namelijk de consumpties en het uitvaartcentrum. Voor het overige is de factuur conform de kostenbegroting.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Op de kostenbegroting is een bedrag van € 100,- gecrediteerd, als zijnde "credit i.v.m. bewijs van inschrijving", dat wil zeggen dat dit bedrag de 10% korting is op de uitvaart vanwege de kortingsbon.
2. Kennelijk is dit klager en zijn familie ontgaan op het moment van het tekenen van de kostenbegroting, dan wel is de betekenis ervan niet tot hen doorgedrongen. Pas bij de factuur tekent klager immers protest aan en niet bij de kostenbegroting.
3. Klager tekende de kostenbegroting en de uitvaartondernemer liet een exemplaar van deze begroting bij hem achter, zodat klager zich tijdig op de hoogte had kunnen stellen van alle details van de kosten die met de uitvaart gepaard gingen en van de toegepaste korting.
4. Kennelijk is bij het aannamesgesprek de uitleg van de uitvaartondernemer over de wijze van berekenen van de korting en de hoogte ervan, niet zodanig duidelijk geweest voor klager dat hij exact wist hoe de uitvaartondernemer tot het bedrag van de kostenbegroting kwam. Kennelijk las klager deze ook nadien niet goed door: hij reageerde immers pas bij de factuur.
5. Het probleem bij de huidige discussie zit in de termen 'uitvaartkosten' en 'dan geldende uitvaarttarief'. Doordat het bewijs geen definitie van beide termen geeft, de uitvaartondernemer er een eigen invulling aan geeft en klager niet duidelijk genoeg informeert, klager ook geen vragen stelt over deze termen en de berekeningswijze, gaan klager en uitvaartondernemer uit van verschillende definities. Het verschil van inzicht dat daardoor ontstaat wordt versterkt doordat de uitvaartondernemer noch op de kostenbegroting, noch op de factuur duidelijk aangeeft wat hij onder de uitvaartkosten verstaat.
6. De uitvaartondernemer hanteert de term "basistarief uitvaart" en het is zeer wel denkbaar en ook volkomen logisch dat een nabestaande dit tarief ziet als de uitvaartkosten, waarover het bewijs de korting geeft.
7. Doordat de kostenbegroting niet duidelijk aangeeft welke diensten wel en welke diensten niet onder de korting vallen (en dit kennelijk ook niet tijdens het aannamesgesprek gebeurde) hangt

het van de alertheid van de opdrachtgever af of hij de korting van € 100,- kan koppelen aan de uitvaartkosten waarover het bewijs rept.

8. Het is aan de uitvaartondernemer om aan nabestaanden duidelijkheid te geven over de kosten van een uitvaart. Het is aan een nabestaande om zodanige informatie aan de uitvaartondernemer te vragen over de uitvaartkosten dat hij exact weet waarvoor hij tekent en wat de overeenkomst die hij met de uitvaartondernemer gaat sluiten exact inhoudt. Dat geldt ook voor een korting die hij wil krijgen.
9. Beide partijen hebben een informatieplicht (de een om gevraagd en ongevraagd informatie te geven, de ander om informatie te vragen) en kunnen zich niet verschuilen achter de ander. Dat geldt bij alle overeenkomsten, dus ook bij een overeenkomst tot uitvaart, die een gewone zakelijke overeenkomst is. Het feit dat er sprake is van een periode die met veel emoties is omgeven, maakt niet dat het overeenkomstenrecht niet van toepassing is. Op een moment dat een nabestaande zich niet in staat acht zakelijke overeenkomsten te sluiten, doet hij er goed aan een zaakwaarnemer aan te stellen, dan wel anderszins ondersteuning te regelen.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. De uitvaartondernemer zette op de kostenbegroting niet duidelijk uiteen welke kosten onder de kortingsbon vielen en welke niet. Ook informeerde hij klager daarover onvoldoende tijdens het aannamesgesprek. Hij hanteerde immers een basistarief, waarvan sommige diensten wel onder de korting vielen en andere niet, zonder dat zichtbaar was over welke diensten het ging.
2. Klager informeerde zich onvoldoende (liet zich onvoldoende informeren) over de diensten die onder de kortingsbon vielen.
3. Omdat de uitvaartondernemer de plicht heeft de kostenbegroting zodanig op te zetten dat een opdrachtgever exact weet waar hij voor tekent, treft hem een verwijt: de kostenbegroting was onvoldoende duidelijk over de diensten waarover de korting werd verrekend. Ook informeerde de uitvaartondernemer klager daarover onvoldoende tijdens het aannamesgesprek.
4. Omdat klager zich onvoldoende liet informeren/navraag deed naar de wijze waarop de korting werd verrekend treft hem ook een verwijt.

Beslissing van de ombudsman

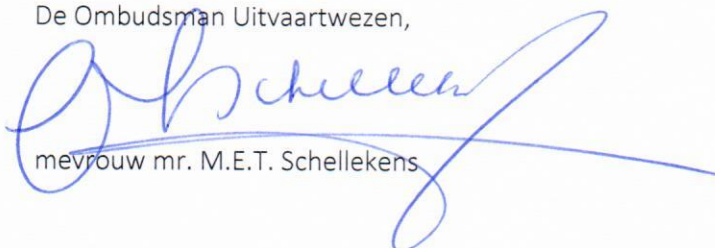
Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat beide partijen een verwijt valt te maken over het verschil van inzicht over de korting. Nu beiden daaraan een gelijkelijk aandeel hebben besluit de ombudsman dat het financiële verschil van € 189,95 ook door beiden gedragen dient te worden. Concreet betekent dit dat op de factuur nog € 95,- in mindering gebracht dient te worden.

Aanbeveling

Het verdient aanbeveling dat een uitvaartondernemer bij het gebruik van een kortingsbon de kosten zodanig inzichtelijk maakt dat uit de kostenbegroting duidelijk blijkt op welke diensten de korting van toepassing is en op welke kosten niet.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 9 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