



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Mortuariumkosten van verpleeghuis’

Betreft: **2017-067**

Klacht van de heer V, wonende te L (klager) over Uitvaartzorg U te Y (verweerder, uitvaartondernemer).

De procedure:

- Op 5 oktober 2017 ontving de Ombudsman Uitvaartwezen de klacht van klager.
- Klager tekende het formulier, waarbij hij het oordeel van de ombudsman accepteert als bindend advies, op 9 oktober 2017.
- Met een e-mail van 27 oktober reageerde de uitvaartondernemer op de klacht.
- Op 15 november stuurde klager zijn nadere toelichting.
- Bij e-mail van 8 december 2017 ontving de ombudsman het nadere verweer van de uitvaartondernemer.

Onderwerp van het geschil:

Klager is het niet eens met de rekening van de uitvaartondernemer, voor het verblijf van zijn overleden moeder in de rouwkamer van het verpleeghuis.

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

Op 30 juni 2017, om 19.40 uur, overleed de moeder van klager in een verpleeghuis. Toen de verpleging vroeg wat er met het stoffelijk overschot diende te gebeuren, gaf klager aan dat hij dit graag in het verpleeghuis wilde laten. De overledene is daarna door de verpleging verzorgd, gewassen en aangekleed en naar de rouwkamer vervoerd, die de uitvaartondernemer beheerde. Op 1 juli 2017 nam klager een uitvaartbegeleider in de arm, die aanbod om – vanwege de extra kosten voor de rouwkamer in het verpleeghuis – de overledene over te brengen naar het rouwcentrum van de

uitvaartbegeleider. Het ophalen en verplaatsen naar het rouwcentrum van de uitvaartbegeleider zat in het pakket en de opbaring in het verpleeghuis niet. Om 13.00 uur werd de overledene opgehaald. Klager schrok van de rekening die hij kreeg van de opbaring in het verpleeghuis. De uitvaartondernemer rekent € 425,- voor de opbaring van 30 juni 22.00 uur tot 1 juli 13.00 uur. Later is daar € 75,- op in mindering gebracht, maar dan blijft er nog een bedrag van € 350,- over. De uitvaartondernemer heeft niet meer werkzaamheden verricht dan het brengen van de sleutel op 30 juni en het halen ervan op 1 juli. Op het moment van overlijden – zo geeft klager aan - ben je emotioneel gezien niet echt in staat om dingen in het juiste perspectief te zien. Je bent blij dat je hulp en advies krijgt. Maar als je later de exorbitante rekening krijgt, heb je daar een nare smaak van in de mond. Klager vindt dat er misbruik is gemaakt van de situatie.

In een later stadium geeft klager aan dat de uitvaartbegeleider veel moeite moest doen om achter de kosten van het gebruik van de rouwkamer te komen. Op vrijdagavond lukte dat niet, pas op zaterdag wel. De medewerkers van de uitvaartondernemer zijn niet betrokken geweest bij het afleggen, verzorgen en transporteren van zijn moeder naar de rouwkamer, omdat dit geheel door het verplegend personeel is gedaan.

Verklaring van de uitvaartondernemer

In opdracht van de uitvaartbegeleider werd de overledene op vrijdag 30 juni vanuit haar kamer overgebracht naar de rouwkamer van het verpleeghuis, die in beheer is bij de uitvaartondernemer. Op zaterdagochtend vroeg de uitvaartbegeleider de kosten op voor opbaring in de rouwkamer van het verpleeghuis en daarna werd besloten om de overledene over te brengen naar een andere locatie. De uitvaartbegeleider was op de hoogte van de kosten voor overbrengen en gebruik van de rouwkamer. De gehanteerde kosten zijn marktconform.

In een later stadium geeft de uitvaartondernemer aan dat een uitvaartbegeleider op de hoogte is van de kosten in de branche en klager had kunnen informeren over het feit dat er kosten verbonden waren aan zijn wensen. De uitvaartondernemer maakte kosten voor de overbrenging van het lichaam en het gebruik van de rouwkamer. De uitvaartondernemer kwam klager tegemoet door een coulancevergoeding van € 75,- toe te passen, maar deze tegemoetkoming blijkt niet te voldoen aan de verwachtingen van klager. Dat spijt de uitvaartondernemer. Hij vindt zijn prijzen redelijk en ziet graag dat klager de nog openstaande rekening betaalt.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. De uitvaartondernemer stuurde een rekening voor het overbrengen van de overledene naar de rouwkamer van het verpleeghuis en het verblijf aldaar.
2. Klager is het niet eens met de hoogte van het bedrag. Hij voert aan dat hij op het moment van overlijden zodanig emotioneel was, dat hij niet in staat was vanuit perspectief te reageren.
3. Het leidt geen twijfel dat een overlijden emoties met zich meebrengt, c.q. kan brengen. Dat neemt niet weg dat er maatregelen getroffen moeten worden, die financiële consequenties hebben.
4. Klager nam maatregelen, want op de avond van overlijden contracteerde hij een uitvaartbegeleider en gaf hij deze expliciet opdracht om de overledene in het verpleeghuis te laten. De uitvaartbegeleider gaf daarna opdracht om de overledene naar de rouwkamer te brengen van het verpleeghuis.
5. De opdracht tot uitvaart – net als de opdracht tot opbaring - is een zakelijke overeenkomst en ook bij emotionele gebeurtenissen hebben overeenkomsten geldingskracht.
6. Uitvaartbegeleiders horen op de hoogte te zijn van het feit dat er kosten verbonden zijn aan het opbaren van overledenen.
7. Klager geeft aan dat de uitvaartbegeleider probeerde achter de tarieven te komen van de uitvaartondernemer, maar dat dit niet lukte.

8. De ombudsman heeft geen mogelijkheden om deze bewering te checken. Maar al zou de ombudsman deze mogelijkheden wel hebben, dan zou bij voorbaat al duidelijk zijn dat de kosten van het verblijf van de overledene in de rouwkamer van het verpleeghuis duurder zijn dan het gebruik van de rouwkamer van de uitvaartbegeleider. Reden daarvan is dat de uitvaartbegeleider een zogenaamd 'pakket' aan diensten aanbood en een pakket altijd goedkoper is dan het afnemen van enkele diensten.
9. Klager maakt opmerkingen over de hoogte van het in rekening gebrachte bedrag en de activiteiten, die de uitvaartondernemer daarvoor verrichtte. De ombudsman heeft geen bevoegdheid om het prijsbeleid van een uitvaartondernemer aan een onderzoek te onderwerpen. Daarnaast is noch voor klager, noch voor de ombudsman helder welke afspraken de uitvaartondernemer met het verpleeghuis maakte over de verzorging en het overbrengen van de overledene, dan wel welke activiteiten de uitvaartondernemer moest verrichten voor het opbaren en de overdracht van het lichaam van de overledene.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Klager gaf expliciet (mondeling) opdracht om de overledene op te baren in het verpleeghuis.
2. Aan het verrichten van diensten zijn kosten verbonden, die klager kennelijk bij het geven van de opdracht niet geheel kon overzien. Het risico daarvan hoort tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
3. De opdracht tot opbaren is een (in dit geval mondelinge) overeenkomst, die klager na dient te komen.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klager het nog openstaande bedrag van € 350,- dient te voldoen. Dat 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 28 december 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