



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Kosten uitvaart bij voorbaat voldaan’

Betreft: **2017-092**

Klacht van de heer P, wonende te D (klager) over Uitvaartzorg U te H (de uitvaartondernemer, verweerder).

De procedure:

- Op 16 september 2017 ontving de Ombudsman Uitvaartwezen de klacht.
- Het formulier, waarmee klager verklaart dat hij het oordeel van de ombudsman accepteert als bindend advies, tekent hij op 18 september 2019.
- Bij brief van 2 november 2017 reageert de uitvaartondernemer op de klacht (verweer).
- Klager reageert op 11 november met een nadere toelichting op het verweer van de uitvaartondernemer en op 20 november op vragen van de ombudsman.
- Op 22 december 2017 ontving de ombudsman het nadere verweer van de uitvaartondernemer.

Onderwerp van het geschil:

Klager is het niet eens met de rekening, die hij kreeg voor de uitvaart van zijn tante. De overledene sloot in 1984 een uitvaartverzekering af, waarbij zij betaalde voor een volledig verzorgde uitvaart. Klager vindt dat de kosten van de uitvaart dan ook volledig voor rekening van de uitvaartondernemer komen.

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

Klager heeft verschillende grieven, waarvan sommige al door de uitvaartondernemer zijn opgelost. De ombudsman laat deze in het navolgende daarom buiten beschouwing. Samengevat en relevant voor de klacht merkt klager het onderstaande op.

De tante van klager overleed in januari 2017. In 1984 sloot de overledene een begrafenisverzekering af in natura bij de firma O. De overledene had alles volledig geregeld, omdat zij niet wilde dat haar erven voor de kosten op zouden moeten draaien. In 2009 nam de uitvaartondernemer de verzekering over. Op dat moment is er nog contact geweest en verklaarde uitvaartonderneming dat de uitvaart zou worden uitgevoerd volgens de wensen van de verzekerde.

Toch is er nu een rekening gepresenteerd. De uitvaartondernemer blijft erbij dat de rekening terecht is. Hij geeft aan dat klager en hijzelf destijds niet bij het gesprek zijn geweest en dus niet weten wat er toen is besproken tussen zijn tante en de uitvaartverzekeraar over de kerkdienst. Ook gaf de uitvaartondernemer aan dat er sinds het afsluiten van de verzekering veranderingen hebben plaatsgevonden.

Klager laat weten dat hij de voorgelegde offerte tekende, omdat hij in de eerste plaats zijn tante een waardig afscheid wilde geven en de rest later zou uitzoeken.

In een later stadium merkt klager op dat hij inderdaad uitleg kreeg over de uitvaartfactuur, maar dat hij het er niet mee eens was/is.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Samengevat en relevant voor de klacht laat de uitvaartondernemer het volgende weten.

Hij betreurt dat de afronding van de uitvaart gevoelens van onrecht teweeg bracht. Hij was in de veronderstelling dat de briefwisseling en het gesprek alle onduidelijkheden uit de weg namen.

Naar de mening van de uitvaartondernemer is de uitvaart uitgevoerd in overeenstemming met de vastgelegde wensen van de overledene. De naturapolis heeft deze ook gedekt. Daarnaast is er ook een aantal diensten afgenomen, dat niet in de polis was opgenomen, zoals bijvoorbeeld de organist, de geestelijke, liturgie, dragers en asverstrooiing. Deze zijn apart in rekening gebracht.

Bekend is dat destijds het verzorgingshuis, waarin de overledene woonde, een eigen geestelijke in dienst had en dat er mogelijk vanuit is gegaan dat deze de dienst zou leiden. Ook kan het zo zijn dat de overledene zelf zou zorgdragen voor een geestelijke.

De uitvaartondernemer is bereid de kosten voor de geestelijke alsnog te crediteren. Enerzijds omdat hij de familie niet met een naar gevoel over de afwikkeling wil achterlaten en anderzijds omdat de uitvaartverzorger destijds de wensen omtrent de geestelijke beter vast had moeten leggen.

Op vragen van de ombudsman geeft de uitvaartondernemer aan dat hij niet kan achterhalen op welke wijze de overname van de polis destijds is gecommuniceerd aan de polishouders. De adresgegevens van de uitvaartondernemer op de brief uit 2009 zijn nog steeds actueel. De uitvaartondernemer ziet het als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de polishouder en de uitvaartondernemer om een polis up-to-date te houden. De uitvaartondernemer sluit al jaren geen natura-uitvaartverzekeringen meer af.

In een later stadium geeft de uitvaartondernemer aan dat de term crematierecht doorgaans niet door hem wordt gebezigd. Omdat deze term in de polis van de overledene wordt gebruikt, nam de uitvaartondernemer deze over. De klacht over de kosten voor dragers en de liturgie zijn niet eerder naar voren gebracht. Draggers bij een crematie en een liturgie worden normaal gesproken niet gedekt door een naturapolis. Een liturgie is ook niet standaard bij een kerkdienst. Uit geen van de documenten in het dossier blijkt dat de overledene hiervoor koos. De uitvaartondernemer blijft bij zijn voorstel tot het crediteren van de kosten voor de inzet van de geestelijke.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. De overledene (de verzekeringnemer) sloot op 18 januari 1984 een natura-uitvaartverzekering af bij de uitvaartverzekeraar.
2. Op de polis staat dat de crematie als volgt zal worden uitgevoerd: "Eikengefineerde crematiekist met satijnen bekleding acht gegoten handgrepen en sierschroeven met

dekselkruisje. De rouwauto met twee volgauto's, vijftig rouwcirculaires met de postzegels, personeel bij de plechtigheid, het vervullen van de formaliteiten,- Eventueel overbrengen naar Huize [naam] gebruik rouwkamer, Stipendium Uitvaartdienst Crematiekosten, koffie/cake in het crematorium, Advertentie [naam] Courant, twee akten van overlijden, Honorarium Gemeente arts. Het is uw wens dat de Uitvaart gehouden zal worden in Huize [naam].".

3. In de voorwaarden bij de polis worden de crematiekosten gemaximeerd tot een bedrag van fl. 750,- in 1984, met jaarlijkse indexatie.
4. De uitvaartpolis werd in 2009 overgenomen door de uitvaartondernemer. Bij brief van 18 mei 2009 laat de uitvaartondernemer aan de overledene weten dat de overeenkomst die zij in 1984 afsloot, conform de voorwaarden zal worden uitgevoerd. Daarnaast staat letterlijk in de brief: "Deze polis is toereikend voor een standaardcrematieplechtigheid, waardoor er geen kosten in rekening gebracht worden voor een standaard crematie/auladienst en condoleanceruimten".

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Uit de polis en de correspondentie uit 2009, blijkt duidelijk dat de overledene de uitvaart geheel regelde volgens haar wensen en de kosten daarvan bij voorbaat voldeed. Uit de gedetailleerde beschrijving van haar wensen en het voldoen van de kosten leidt de ombudsman af dat de overledene – zoals klager ook beschrijft – haar nabestaanden niet tot last wilde zijn.
2. Omdat het inderdaad – zoals de uitvaartondernemer aangeeft – niet meer mogelijk is om de verzekeringnemer en de uitvaartverzekeraar te vragen wat de exacte bedoelingen zijn geweest, moet de ombudsman zich richten op datgene wat aan het papier is toevertrouwd.
3. Uit de beschrijving op de polis blijkt dat de overledene betaalde voor: de kist, een rouwauto met twee volgauto's, 50 rouwkaarten inclusief postzegels, personeel bij de plechtigheid (er wordt niet aangegeven over welk personeel sprake is) en het vervullen van alle wettelijke formaliteiten. Ook voldeed de overledene de kosten van het overbrengen naar de rouwkamer waar zij wenste te worden opgebaard, die van de consumpties in het crematorium, een rouwadvertentie, de schouwarts en de overlijdensakte(n).
4. Daarnaast viel binnen de polisvoorwaarden: "Stipendium Uitvaartdienst Crematiekosten". Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat tussen deze woorden komma's (,) moeten staan, die - zoals op meerdere plekken in de polisvoorwaarden - ontbreken.
5. Als de komma's worden geplaatst blijkt er het volgende te staan: stipendium, uitvaartdienst en crematiekosten. Een stipendium is een vergoeding voor een geestelijke¹.
6. Daarmee wordt duidelijk dat onder de polis ook de dekking voor de kosten van de geestelijke valt, de volledige kosten voor de uitvaartdienst (inclusief personeel, gezien de eerder genoemde strofe) en de crematiekosten tot fl. 750,- met jaarlijkse indexering.
7. De uitvaartondernemer heeft de crematiekosten opgewaardeerd tot € 1.280,-. Gezien de tekst uit de brief van 2009 ("Deze polis is toereikend voor een standaardcrematieplechtigheid, waardoor er geen kosten in rekening gebracht worden voor een standaard crematie/auladienst en condoleanceruimten") rijst de vraag op welke wijze beide teksten zich tot elkaar verhouden.
8. Het is duidelijk dat door het tijdsverloop (de polis is uit 1984 en het overlijden vond plaats in 2017) bepaalde zaken niet meer geheel volgens de polis kunnen worden uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld de kist; het zal moeilijk worden deze te leveren volgens de specificaties, tegen een aanvaardbare prijs. Daarnaast blijkt uit het dossier dat de nabestaanden afzagen van het plaatsen van een advertentie en het gebruik van volgauto's.
9. Uit het dossier blijkt dat klager het vreemd vond dat een hoes werd gefactureerd en dat hij de Consumentenbond daarover advies vroeg. Ook deze organisatie geeft aan het vreemd te vinden dat er een hoes in rekening is gebracht.

¹ <https://www.parochiesheerlennoord.nl/wattedoen.php?pi=overlijden>. Informatie van 27 december 2017

De ombudsman merkt daarover op dat een hoes met enige regelmaat wordt gebruikt om hygiënische redenen, als de staat van het stoffelijk overschot daarom vraagt. De hoes dient onder andere om lijkvocht op te vangen. Een dergelijke hoes hoort niet tot de standaardkosten van een uitvaart en wordt altijd extra in rekening gebracht.

10. Als een verzekeringnemer een verzekering afsluit, mag deze erop vertrouwen dat de verzekering volgens de polisvoorwaarden uitkeert, op het moment dat de verzekerde gebeurtenis zich voordoet. Dit betekent dat het de verzekeraar is, die dient te wijzen op veranderde omstandigheden, waardoor de polis niet meer voldoet. Doet hij dat niet, dan valt een beroep op uitkering van de ongewijzigde polis binnen zijn rekening en risico.
11. Klager tekende de offerte blindelings, zo geeft hij aan. Met het tekenen van de offerte gaf hij opdracht tot de uitvaart volgens de in de offerte beschreven specificaties. Daarmee sloot hij een overeenkomst, waarbij beide partijen rechten en verplichtingen hebben. Aan overeenkomsten dient men zich te houden, tenzij zich omstandigheden voordoen die een overeenkomst nietig maken, dan wel vernietigbaar. De omstandigheden waaronder een overeenkomst nietig of vernietigbaar is, zijn vastgelegd in de wet.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Het is duidelijk dat de overledene haar uitvaart tot in detail regelde en de volledige uitvaartkosten voldeed bij het aangaan van de overeenkomst.
2. Het feit dat de polis niet op gezette tijden werd bijgewerkt in verband met veranderde omstandigheden, kan de overledene niet worden tegengeworpen en ook de nabestaanden niet: het is de verzekeraar, die kennis van zaken heeft. Het is dan ook aan hem om de verzekeringnemer te wijzen op veranderde omstandigheden, zodat de polis daarop aangepast kan worden. Nu de uitvaartondernemer de rechtsopvolger van de verzekeraar is, valt het ontbreken van deze update binnen zijn risicosfeer.
3. Uit de polis blijkt dat de overledene zowel het vervullen van de wettelijke formaliteiten, het vervoer, de opbaring, de complete uitvaartdienst en de crematie reeds betaalde. Daarbinnen vallen niet alleen het gebruik van de ruimten, maar óók de dragers (“personeel bij de plechtigheid”), de liturgie - nu deze onderdeel uitmaakt van een uitvaartdienst (liturgie is het geheel van voorgeschreven gebeden, ceremoniën en handelingen die een eredienst uitmaken²), de geestelijke (“stipendium”) en de crematie-kosten.
4. Uit de polis blijkt niet dat er speciaal voor deze uitvaart een liturgisch uitvaartboekje moest worden gemaakt. Ten tijde dat de overledene de uitvaartverzekering afsloot werd veelal gebruik gemaakt van een standaard rouwliturgie. De kosten voor dit boekje vallen dan ook niet binnen de polisvoorwaarden.
5. Binnen de polis vallen niet de kosten van de hoes en de organist, omdat deze nergens worden genoemd en ook niet uit de polis kunnen worden afgeleid. Zowel hoes als organist behoren niet tot de standaarden van een uitvaart(dienst); het gebruik van een hoes is afhankelijk van de staat van het lichaam en men maakt zelf de keuze om de uitvaartdienst te laten begeleiden door een organist. Daarnaast vallen ook de kosten voor het verstrooien van de as niet binnen de polis, om dezelfde reden. Klager koos zelf voor de verstrooiing, maar er zijn ook andere mogelijkheden.
6. Op basis van de brief uit 2009 neemt de ombudsman aan dat de volledige crematie voor rekening van de uitvaartondernemer komt, nu er geen redenen zijn om aan te nemen dat het om iets anders dan een standaard crematie ging. Op de polis stonden de geconsumeerde nootjes niet vermeld, zodat deze door de nabestaanden moeten worden betaald.
7. Gezien het feit dat de overledene betaalde voor een uitvaartkist, valt niet in te zien waarom een suppletie moet worden betaald.

² <https://nl.wikipedia.org/wiki/Liturgie>, geraadpleegd op 28 december 2017.

8. Op de polis stonden nog enkele andere posten, waarvan geen gebruik werd gemaakt, zoals de volgauto's en de advertentie. Nu de mogelijkheid er was om ook deze diensten af te nemen, maar klager er geen gebruik van maakte, vallen deze toe aan de uitvaartondernemer.
9. Bij het tekenen van de offerte mocht klager er vanuit gaan dat deze was opgemaakt op basis van de geldende uitvaartpolis. Klager dient daarom alleen die diensten en producten te betalen, die hij overeenkwam en die niet binnen de polis vallen.
10. De kosten die daarmee nog voor rekening van de nabestaanden komen zijn de volgende:
 - hoes ad € 74,-;
 - organist ad € 212,-;
 - uitvaartboekje ad € 230,75,-;
 - asvertrouwing ad € 82,-;
 - nootjes crematorium € 18,60 plus BTW laag = € 18,60 +/ + € 1,12 = € 19,72In totaal bedragen deze kosten: € 618,47.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat het de uitvaartondernemer siert dat hij voor een groot deel tegemoet kwam aan de eisen van klager. Als rechtsopvolger van de uitvaartverzekeraar diende hij echter de uitvaart uit te voeren zoals op de polis stond vermeld, nu hij (c.q. zijn rechtsvoorgangers) verzuimde de polis aan te passen aan de eisen van de tijd. Klager hoeft daarom alleen de rekening te betalen van de diensten en producten, die hij buiten de polis afnam. In totaal bedragen de kosten daarvan € 618,47. Deze dienen verrekend te worden met de reeds betaalde factuur en dienen binnen drie weken na ontvangst van dit bindend advies te zijn bijgeschreven op de bankrekening van de betreffende partij.

Aanbeveling

De uitvaartondernemer doet er goed aan de nog aanwezige naturapolissen te analyseren en te onderzoeken in hoeverre deze nog voldoen aan de eisen van de tijd. Overigens doet klager er goed aan zich te realiseren dat met het ondertekenen van een document een overeenkomst wordt gesloten, waar voor hem financiële verplichtingen uit voortvloeien.

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