



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## 'Mortuariumkosten na politie-onderzoek'

Betreft: **2017-110**

Klacht van mevrouw N, wonende te P (klaagster) over Mortuarium M te Z (verweerder, het mortuarium).

### De procedure:

- Op 30 oktober 2017 nam klaagster per e-mail contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 4 november ontving de ombudsman enkele stukken en enkele dagen later de overige documenten.
- Klaagster tekende op 8 november het formulier, waarbij zij verklaart de uitspraak van de ombudsman te aanvaarden als bindend advies.
- Bij email van 16 november 2017 reageerde het mortuarium op de klacht (verweer).
- Op 18 november 2017 stuurde klaagster haar nadere toelichting.
- Bij e-mail van 30 november 2017 ontving de ombudsman het nadere verweer van het mortuarium.
- Naar aanleiding van vragen van de ombudsman verstreekte het mortuarium op 5 december 2017 de antwoorden.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagster en het mortuarium verschillen van mening over de vraag wie de kosten moet betalen van het verblijf van enkele dagen van een overledene in het mortuarium.

### 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 VMG, 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 en relevant voor de kwestie geeft klaagster het volgende weer.

Op 13 juli 2017 werd het lichaam gevonden van een persoon, waarvan later bleek dat het de biologische vader van haar dochters was. Daarmee was al bijna 40 jaar geen contact meer. Omdat het in eerste instantie onduidelijk was of er sprake was van een natuurlijke dood werd de recherche erbij betrokken.

Het mortuarium – waar de overledene verbleef – gaf aan dat het lichaam zou worden vrijgegeven en dat er een wettelijke plicht rustte op de nabestaanden (de dochters) om de uitvaart te regelen. Alle voorafgaande kosten zouden voor rekening van Forensische Opsporing komen. Omdat de dochters in het buitenland verbleven, nam klaagster de uitvaart over. Zij wordt nu gevraagd de mortuariumkosten te betalen, maar klaagster vindt dat deze voor rekening van Forensische Opsporing komen. Zij beroept zich daarbij op een uitspraak van de minister, die volgens klaagster aangeeft dat er een expliciete opdracht gegeven moet worden. Zij gaf alleen opdracht voor de uitvaart en niet voor het mortuarium. Hetzelfde geldt voor de hoezen, die zijn gebruikt: ook daarvoor gaf zij geen opdracht, zodat deze eveneens gedeclareerd moeten worden bij Forensische Opsporing.

Op de factuur van het mortuarium staat 14 juli. Klaagster vraagt zich af wat het mortuarium bedoelt. Zij wil alleen betalen voor de mortuariumkosten, die zijn ontstaan doordat zij het lichaam langer in het mortuarium heeft laten liggen nadat het was vrijgegeven.

### **Verklaring van het mortuarium**

Op 14 juli 2017 werd in het mortuarium een overledene ingebracht, welke in staat van ontbinding verkeerde. Na onderzoek door de forensisch arts en forensische recherche is de identiteit vastgesteld. Het betreft de vader van de dochters van klaagster. Op 27 juli gaf de Officier van Justitie de zogenaamde ‘verklaring van geen bezwaar’ af, waarna de overledene kon worden overgedragen aan de nabestaanden/opdrachtgever uitvaart. Op 28 juli om 11.40 is contact opgenomen door de uitvaartverzorger om een afspraak te maken voor de overdracht. In verband met een politiezaak werd - in overleg - afgesproken dat de overdracht op 31 juli om 10.30 zou plaatsvinden.

Conform de instructie volgens het declaratieschema (niet) natuurlijke dood is aan de nabestaanden het gebruik van het mortuarium (bewaring overledene) vanaf het moment ‘overdracht aan nabestaanden mogelijk’ gedeclareerd. In eerste instantie is een vergissing gemaakt door de extra ligdagen (tot 31 juli) te declareren, maar dat is later gecorrigeerd, omdat er sprake was van een overdracht op een later moment op verzoek van het mortuarium. In verband met de staat van het lichaam en de aanwezige maden was het noodzakelijk om twee lijkhoezen te gebruiken.

Klaagster brengt als argument in dat voor de eerste 3 uur geen vergoeding verschuldigd is. Deze regeling geldt echter uitsluitend voor zogenaamde klinische overledenen (overleden in een ziekenhuis en zorginstelling), waarvoor inderdaad andere afspraken gelden. Bij inbreng van een overledene op verzoek van politie of forensisch arts in een (politie)mortuarium gelden andere richtlijnen, welke zijn opgesteld door vertegenwoordigers van het Ministerie van Justitie & Veiligheid, Politie en Vereniging Nederlandse Gemeenten. Eveneens op basis van de instructies in dit schema zijn de kosten voor het gebruik van het mortuarium, de faciliteiten etc. voor de periode van 14 juli tot en met 27 juli in rekening gebracht bij de politie.

In zijn nadere verweer merkt het mortuarium op dat op de nota aan nabestaanden altijd de datum wordt gebruikt van de start van het dossier. Dat kan de datum van overlijden zijn, maar ook de datum dat een niet klinische overledene wordt binnengebracht in het mortuarium. Hiervan is nu ook sprake. Vervelend dat deze datumvermelding voor verwarring heeft gezorgd.

De declaratie heeft betrekking op de data/termijn 27 en 28 juli. Op de 27<sup>e</sup> is door de Officier van Justitie de verklaring van geen bezwaar afgegeven en op de 28<sup>ste</sup> belde de uitvaartverzorger om het lichaam over te brengen. De ten onrechte gedeclareerde dagen waardoor het niet mogelijk was om in

de loop van de 28<sup>e</sup> over te brengen zijn zoals eerder vermeld gecrediteerd. Het gebruik van het mortuarium voor de periode 14 juli tot 27 juli is aan de politie gedeclareerd. Eveneens conform de instructie van eerder genoemd declaratieschema.

Op vragen van de ombudsman geeft het mortuarium aan dat de Officier van Justitie op 27 juli telefonisch liet weten dat het lichaam overgedragen kon worden. Daarom geldt vanaf 27 juli en op 28 juli het tarief mortuariumkosten 'niet klinisch overledene'. Dit eenheidstarief geldt voor een periode van 0 tot 24 uur. Tot en met 27 juli zijn de kosten in rekening gebracht bij de politie, zodat vanaf 28 juli de nabestaanden verantwoordelijk zijn. Gedurende het onderzoekstraject zijn meerdere hoezen gebruikt. Ook door de politie. Na vrijgave van het lichaam zijn opnieuw twee nieuwe hoezen aangebracht, vanwege de staat van het lichaam en het gevorderde ontbindingsproces. Het mortuarium verwijst naar zijn website voor de tarieven mortuariumgebruik.

#### **De ombudsman stelt de volgende feiten vast:**

1. Het mortuarium ontving het lichaam van de overledene op 14 juli 2017.
2. Vanaf 27 juli kon het lichaam worden opgehaald, nadat het was vrijgegeven.
3. De uitvaartverzorger, die klaagster contracteerde, nam op 28 juli om 11.40 uur contact op met het mortuarium.
4. De overdracht van het lichaam zou op 31 juli plaatsvinden, in verband met omstandigheden die voor rekening van het mortuarium komen. De door het mortuarium in eerste instantie gefactureerde kosten van 28 juli tot (en met) 31 juli zijn gecrediteerd.
5. Beide partijen doen een beroep op de notitie 'Kostenverdeling na het aantreffen van een stoffelijk overschot', dat de VNG in samenwerking met enkele ketenpartners maakte. Daarin staat letterlijk: "Alle in het kader van het hierboven staande proces [noot OM: proces na het aantreffen van een stoffelijk overschot, als er een vermoeden is van een niet natuurlijke dood] gemaakte kosten, ook die van het terugbrengen van het NFI [noot OM: Nederlands Forensisch Instituut] of een ander onderzoeksinstituut naar de gemeente waar het S.O. [noot OM: stoffelijk overschot] is aangetroffen, zijn voor de politie. Na overdracht aan de nabestaanden zijn de (vervolg)kosten voor het gebruik van het mortuarium, de koeling en de wenselijke postmortale zorg voor hen."
6. Het mortuarium hanteert een eenheidstarief voor de eerste 24 uur mortuariumgebruik. Dat betekent dat het niet uitmaakt hoeveel uren het mortuarium wordt gebruikt, omdat tot 24 uur gebruik hetzelfde tarief in rekening wordt gebracht.

#### **De ombudsman overweegt als volgt:**

1. Het stoffelijk overschot werd op 27 juli vrijgegeven en kon worden opgehaald. De uitvaartverzorger die klaagster contracteerde, nam op 28 juli rond 11.40 uur contact op met het mortuarium. Dat betekent dat het lichaam verschillende uren in het mortuarium verbleef, nadat het was vrijgegeven.
2. Gezien de staat van het lichaam moet het mortuariumverblijf - nadat het lichaam was vrijgegeven - worden gezien als noodzakelijk. Het is ondenkbaar dat een stoffelijk overschot, dat zo lang ongekoeld in huis heeft gelegen en daarna nog enkele weken (weliswaar gekoeld) in het mortuarium vanwege het onderzoek, buiten een koeling kan worden bewaard totdat een uitvaartverzorger het op komt halen.
3. Klaagster nam een uitvaartverzorger in de arm, om de uitvaart te regelen. Uitvaartverzorgers horen op de hoogte te zijn van het feit dat een verblijf in een mortuarium kosten met zich meebrengt. Uitvaartverzorgers horen ook te beseffen dat een stoffelijk overschot - zoals in deze kwestie - niet buiten de koeling kan worden bewaard.
4. Door het stoffelijk overschot niet meteen na vrijgave op te halen, maar daags erna contact op te nemen, nam de uitvaartverzorger (en daarmee klaagster, nu de uitvaartverzorger handelde

namens klaagster) bewust het risico dat er kosten in rekening zouden worden gebracht voor het vervolg-verblijf in het mortuarium.

5. Het schema 'Kostenverdeling (niet) natuurlijke dood' is van 8 januari 2015 en geeft aan waar de kosten liggen tijdens het onderzoek en na vrijgave van het lichaam. In deze kwestie zijn de kosten verdeeld volgens het betreffende schema.
6. De antwoorden van de minister uit 2014 en 2016, op vragen van een lid van de Tweede Kamer, zien toe op mortuariumkosten van ziekenhuizen en verpleeghuizen. Daarvan is hier geen sprake: hier gaat het om een mortuarium dat op last van de politie een stoffelijk overschot bewaart en waarbij het noodzakelijk is dat het lichaam gekoeld wordt bewaard.
7. Het kan niet zo zijn dat het mortuarium de kosten van het vervolgverblijf van het stoffelijk overschot niet zou kunnen declareren vanaf het moment dat het werd vrijgegeven, omdat noch politie, noch nabestaanden daarvoor kunnen worden aangeslagen.
8. Nu het vervolgverblijf van het lichaam in het mortuarium in de risicosfeer ligt van de nabestaanden, is het logisch dat zij voor de kosten verantwoordelijk zijn. Het feit dat er geen getekende overeenkomst aan ten grondslag ligt doet daaraan niet af: het mortuarium had geen andere keus dan het lichaam gekoeld te bewaren tot het moment dat de uitvaartverzorger het op kwam halen.
9. Hoezen worden gebruikt om het lichaam in te bewaren, zodat de vrijkomende (vloeibare) stoffen opgevangen worden. Omdat tegenwoordig milieuvriendelijke hoezen verplicht zijn, worden deze eerder aangetast door vrijkomende stoffen. Daarom kunnen meerdere hoezen noodzakelijk zijn om (gedurende een langere periode) het lichaam in te bewaren.
10. Zowel tijdens de onderzoeksperiode, als na vrijgave van het stoffelijk overschot werden hoezen gebruikt, vanwege de staat van het lichaam. De hoezen, die tijdens de onderzoeksperiode werden gebruikt, zijn bij de politie gedeclareerd. Na vrijgave van het lichaam zijn de nabestaanden voor de kosten verantwoordelijk. Gezien het feit dat het lang duurde voordat het lichaam werd gevonden bestaat er geen twijfel dat het noodzakelijk was om (meerdere) hoezen te gebruiken.
11. De ombudsman heeft geen reden om te twifelen aan de kostenopgave en de integriteit van het mortuarium.
12. De ombudsman heeft niet de bevoegdheid om het prijsbeleid van een uitvaartondernemer te beoordelen.
13. Op de factuur staat niet duidelijk voor welke dagen/uren het mortuariumgebruik wordt berekend, omdat de datum van binnenkomst van het lichaam staat aangegeven. Ook uit de correspondentie van het mortuarium met klaagster blijkt niet duidelijk voor welke dagen/uren het mortuariumverblijf in rekening wordt gebracht.

#### **De ombudsman concludeert het volgende:**

1. Aangezien het lichaam niet meteen na vrijgave door de uitvaartverzorger werd opgehaald, is klaagster verantwoordelijk voor de kosten, die het noodzakelijke vervolgverblijf van het stoffelijk overschot in het mortuarium met zich meebrengt.
2. Er zijn na vrijgave van het lichaam nieuwe hoezen aangebracht om het stoffelijk overschot correct aan de uitvaartverzorger over te kunnen dragen. Deze komen voor rekening van klaagster, nu het hier noodzakelijke kosten betreft.

### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht ongegrond is. Klaagster dient de in rekening gebrachte kosten te voldoen. Deze dienen binnen drie weken na verzending van dit bindend advies te zijn bijgeschreven op de rekening van het mortuarium.

### **Ten overvloede**

Het verdient aanbeveling dat het mortuarium zijn informatie aan nabestaanden (dan wel voor hen handelende uitvaartverzorgers) over de kosten van vervolgvverblijf verduidelijkt, op het moment dat het lichaam wordt vrijgegeven. Met name over de standaardprijs voor de eerste 24 uur vervolgmortuariumgebruik. Ook verdient het aanbeveling dat een factuur duidelijker aangeeft over welke data de vervolg-verblijfskosten worden berekend.

Dit bindend advies is opgesteld op 18 december en verzonden op 19 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