



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

'Afgesproken onderhoud'

Betreft: **2017-098**

Klacht van mevrouw V, wonende aan de W-weg xx te H (klaagster) over begraafplaats B te M (begraafplaats, verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail van 4 oktober 2017 ontvangt de Ombudsman Uitvaartwezen klaagsters klacht met bijlagen.
- Op 30 oktober 2017 tekent klaagster het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Verweerder stuurt op 29 november 2017 zijn reactie op de klacht.
- Klaagster reageert op 5 januari 2018 met een nadere toelichting.
- Bij e-mail van 11 januari 2018 laat verweerder weten geen gebruik te maken van de mogelijkheid om op klaagsters nadere toelichting te reageren.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster is van mening dat het graf – waarvan zij rechthebbende is – tot 2035 door de begraafplaats moet worden onderhouden. De begraafplaats meent dat het onderhoud van het graf niet onder de afspraken valt, die hij met klaagster maakte.

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.

Verweerder is aangesloten bij de LOB, die in artikel 1 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 van klaagsters klacht, geeft zij het volgende aan.

In maart 2017 bezocht klaagster het familiegraf op de begraafplaats. Zij schrok van de staat, waarin dat verkeerde en merkt op dat er sinds 2009 (toen zij het graf ook bezocht) niet veel meer aan het onderhoud is gedaan. Tot 1985 stonden de grafbewijzen van acht graven op naam van klaagster. In

dat jaar werden zeven graven overgedragen aan de begraafplaats; één graf werd behouden. In ruil voor de overdracht werd vastgelegd dat het grafrecht voor onbepaalde duur werd verleend en dat de jaarlijkse bijdrage voor de kosten van onderhoud betaald waren tot 2035. Tot 2009 heeft men zich keurig aan deze overeenkomst gehouden. Het is klaagster een raadsel, waarom “deze, wellicht speciale overeenkomst, blijkbaar na 2009 verbroken werd ...”.

Er zijn met haar (“weliswaar op persoonlijke en bijzondere gronden”) afspraken gemaakt over de kosten van het onderhoud tot het jaar 2035. Als algemene richtlijnen m.b.t. onderhoud gewijzigd worden – zo merkt klaagster op - kan dat niet van toepassing zijn in dié gevallen waar persoonlijke afspraken zijn gemaakt in woord en geschrift. Klaagster meent dat er sprake is van contractbreuk en geeft aan dat het graf uitstekend werd onderhouden tot en met het jaar 2013. Uit dat jaar stamt een foto, waarop te zien is dat het graf er buitengewoon goed bij lag.

Klaagster geeft aan dat zij in haar archief een brief vond van november 1994. “Toen heeft vermoedelijk dezelfde affaire m.b.t. de onderhoudskosten gespeeld”. Daarin werd verwezen naar de koster van destijds. Dat moet dezelfde persoon geweest zijn, die zij in 1985 bezocht en gesproken heeft. Ze denkt dat dit ook de persoon is geweest, die het graf zo perfect onderhouden heeft. Hij is in 2010 overleden. Zij kwam later in haar archief een brief tegen uit 1986, waarop zij – na een telefoontje met de koster – had geschreven dat ‘alles in orde’ was. Zij meldde dit aan de begraafplaats, maar die deed niets met de informatie en sloot het dossier.

Klaagster blijft bij haar standpunt dat er met haar “weliswaar wellicht alleen op mondelinge afspraak, afspraken zijn gemaakt die in ieder geval tot 2010 gehonoreerd werden”.

In een later stadium stelt klaagster onder andere dat er geen sprake is geweest van persoonlijke afspraken met de koster, nu het graf ook na het overlijden van de koster nog is onderhouden. De afspraken werden in 1985 gemaakt namens de begraafplaats. Verwijzing naar het reglement doet niet ter zake: in de afgelopen 30 jaar beriep de begraafplaats zich nooit op enig reglement. De begraafplaats verliest kennelijk uit het oog dat klaagster destijds zeven graven afstond, die een forse waarde vertegenwoordigde, waar het volledige onderhoud van het resterende graf voor rekening van de begraafplaats tegenovergesteld werd.

Verklaring van de begraafplaats

Samengevat en relevant voor de klacht merkt de begraafplaats het onderstaande op.

In het reglement van de begraafplaats staat aangegeven hoe het onderhoud van de begraafplaats en van het graf is geregeld. De begraafplaats verwijst naar hoofdstuk 6 en de artikelen 23 en 24 en is van mening dat zij conform het reglement handelde.

Grafbelasting is het bedrag dat wordt betaald voor het uitsluitend recht tot het doen begraven en begraven houden. In dit geval het jaar 2035. In de administratie zijn geen aantekeningen aangetroffen van persoonlijke afspraken tussen klaagster en een van de personen, met wie klaagster in het verleden contact had.

Het is de begraafplaats bekend dat de koster van destijds sommige graven onderhield en daarvoor persoonlijke afspraken maakte met rechthebbenden voor het onderhouden van graven. Deze gingen buiten de begraafplaats om. Het is niet bekend wie het graf na het overlijden van de koster bijhield. Het reglement van 1985 is hetzelfde als het reglement dat nu nog geldt.

De begraafplaats verwijst naar het advies dat hij inwon van de branchevereniging, waarbij hij is aangesloten. Dit advies geeft aan dat de begraafplaats alleen algemeen onderhoud hoeft te plegen, zijnde het schoonhouden van het graf.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. Klaagster is in het bezit van een grafbewijs van maart 1984, waarop staat aangegeven – voor zover relevant - dat er voor acht met name genoemde graven een recht is voor onbepaalde

duur en dat er een koopsom voor 25 jaar is betaald. De “Jaarlijkse bijdrage in de kosten van onderhoud bedragen fl. 80,-”.

2. Ook overlegt klaagster een brief van 20 mei 1985 van de begraafplaats (onder andere getekend door de administrateur), waarin deze het voorstel doet om zeven graven te laten vervallen en er één te houden. “Hiertegenover staat dat U van het graf dat U behoudt, gedurende 50 jaar, dat is dus tot het jaar 2035 geen grafbelasting hoeft te betalen.” Daarbij wordt aangegeven dat het een uitzondering betreft en men in de regel deze voorstellen niet doet.
3. Eveneens overlegt klaagster een grafbewijs uit juni 1985, voor het familiegraf waarover de klacht gaat. Het bewijs geeft een grafrecht voor onbepaalde duur van het betreffende graf en ook wordt aangegeven dat de koopsom is betaald, evenals de “Jaarlijkse bijdrage in de kosten van het onderhoud” tot 2035. Het is getekend door de administrateur.
4. Daarnaast is er een brief van de begraafplaats uit 1986, waarop is te lezen dat de grafsteen van het familiegraf in slechte staat van onderhoud is en dat klaagster op basis van artikel 4 van het reglement op de begraafplaats, verplicht is e.e.a. in orde te maken. “Voor het in orde maken en herstellen der grafstenen kunt U zich wenden tot de koster der kerk, die dit in overleg met U kan verzorgen. De eventuele kosten hieraan verbonden, dienen ingevolge artikel 4 lid 3 door U te worden betaald.”

De ombudsman overweegt als volgt:

1. De kosten voor een graf bestaan uit verschillende componenten:
 - a. de kosten voor het recht om in een (bepaald) graf te begraven en begraven te houden;
 - b. de kosten voor het algemeen onderhoud van de begraafplaats (bijvoorbeeld schoonhouden paden, onderhoud ervan, onderhoud hekwerk en beplanting);
 - c. de kosten voor het onderhoud van de graven;
 - (d. de kosten voor het delven van een graf, maar daarvan is in deze kwestie geen sprake).
2. Uit de brief van de begraafplaats van 20 mei 1985 blijkt dat het de bedoeling was dat klaagster tot 2035 geen grafbelasting hoefde te betalen. Er wordt niet gerept over andere afspraken.
3. Grafbelasting is een oud woord en ziet – inderdaad zoals de begraafplaats aangeeft – toe op de kosten, die men betaalt voor het uitsluitend recht om in een bepaald graf te begraven. Destijds sprak men ook wel van een koopgraf: een graf met grafrecht voor onbepaalde tijd. (Onderscheidend van een huurgraf: een graf met een grafrecht voor bepaalde tijd. In de huidige tijd worden deze benamingen niet meer gebruikt, omdat ze de lading niet dekken. Men ‘koopt’ namelijk geen graf; men vestigt een grafrecht.)
4. Op het grafbewijs uit 1985 staan drie rechten beschreven, ten gunste van klaagster:
 - I. een grafrecht voor onbepaalde duur;
 - II. Koopsom 25 jaar *f* betaald;
 - III. Jaarlijkse bijdrage in de kosten van onderhoud *f* betaald tot 2035.
5. Uit de (voorgedrukte) tekst van het grafbewijs blijkt dat in 1985 normaliter grafrechten werden uitgegeven voor een termijn van 25 jaren. Omdat klaagster echter een grafrecht voor onbepaalde duur had is het grafbewijs daarop aangepast, zonder de tekst van 25 jaren door te strepen.
6. Het grafbewijs meldt ook dat klaagster de kosten van de grafrechten heeft voldaan: op het grafbewijs wordt aangegeven dat de ‘koopsom’ is betaald (onderdeel II). Dit strookt met het voorstel uit de brief van mei 1985, namelijk dat klaagster tot 2035 geen kosten voor grafrechten (‘grafbelasting’) hoefde te betalen. Op het grafbewijs is ‘25 jaar’ niet doorgestreept, maar uit de combinatie brief – grafbewijs blijkt wat de bedoeling is.
7. Daarnaast meldt het grafbewijs dat klaagster de “Jaarlijkse bijdrage in de kosten van onderhoud” tot 2035 heeft betaald (onderdeel III). In de brief van mei 1985 wordt hierover niets aangegeven, maar het grafbewijs is daarover duidelijk.

8. Met de term “Jaarlijkse bijdrage in de kosten van onderhoud” worden kennelijk de kosten voor het algemeen onderhoud van de begraafplaats bedoeld (zie hierboven, onder 1b). Het in 1985 geldende reglement van de begraafplaats is niet meer voorhanden, zodat het niet mogelijk is daarbij te rade te gaan.
9. De begraafplaats stelt dat het destijds geldende reglement nu nog steeds geldt. De ombudsman constateert dat dit in grote lijnen het geval is, maar dat er tussen 1985 en 2014 (huidige reglement) met zekerheid enige wijzigingen plaatsvonden. Was dat namelijk niet het geval, dan was het niet nodig geweest het reglement aan te passen. Dat deze aanname juist is blijkt ook uit het feit dat de brief van de begraafplaats van augustus 1986 spreekt over kosten “ingevolge artikel 4 lid 3”. In de versie van het reglement van 1995 heeft artikel 4 betrekking op een ander onderwerp.
10. De reglementen van de begraafplaats van 1995 en 2014 verschillen weinig als het gaat om de vraag bij wie het onderhoud ligt. In beide gevallen ligt het onderhoud van de begraafplaats bij het bestuur daarvan, net als het algemeen onderhoud van de graven. Het onderhoud van de graven zelf berust bij de rechthebbende. De ervaring leert dat dit onderscheid op veel begraafplaatsen op deze wijze wordt gemaakt.
11. Het leidt geen twijfel dat het reglement van de begraafplaats van verweerder uit 1984 eenzelfde soort bepalingen bevat.
12. Bewijs daarvoor is te vinden in de brief van 20 augustus 1986, die klaagster van de koster ontving. Daarin wordt aangegeven dat het graf, waarvan klaagster rechthebbende is in slechte staat van onderhoud verkeert en dat zij verplicht is een en ander “in orde te maken”. Daaruit blijkt dat het onderhoud van een graf in principe bij de rechthebbende berust en dat de kosten daarvan voor rekening van de rechthebbende komen.
13. Onder onderhoud van de begraafplaats wordt in het algemeen verstaan het onderhoud aan gebouwen, paden, het verzorgen van beplanting, het maaien van het gras en dergelijke. Onder algemeen onderhoud van graven wordt in het algemeen verstaan het schoonhouden van het graf, voor zover het bladeren en ander grof vuil betreft en herstel van verzakkingen, dat laatste voor zover het geen steenhouderswerkzaamheden betreft. Dit algemeen onderhoud van graven wordt onderscheiden van het onderhoud aan het graf dat voor rekening van rechthebbenden komt: steenhouderswerkzaamheden aan het graf, onderhoud aan afscheidingen en gedenktekens, het bijwerken van grafopschriften en het verzorgen van grafbeplanting. Ook het in detail schoonhouden van een graf (het afnemen met sop) is normaliter een activiteit die aan rechthebbenden is voorbehouden.
14. Klaagster beroept zich op de afspraak dat het volledige onderhoud - dus zowel het onderhoud aan de begraafplaats, als het volledige onderhoud aan het graf – voor rekening en risico van de begraafplaats komen tot 2035. Daarbij doet zij tevens een beroep op de grafverzorging tot 2013 en haar telefoontje met de koster in 1986 (“alles is in orde”).
15. De ombudsman constateert dat de brief van 20 mei 1985 alleen spreekt over grafbelasting (grafrecht). En dat het grafbewijs spreekt van grafrecht (“koopsom”) en “Jaarlijkse bijdrage in de kosten van onderhoud”. Dit laatste ziet toe op de kosten voor het onderhoud van de begraafplaats en het *algemeen* onderhoud aan het graf; niet op het *volledige* onderhoud van het graf.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Uit de documenten, die klaagster overlegde blijkt dat schriftelijk werd vastgelegd dat klaagster de beschikking had over het grafrecht voor onbepaalde tijd en dat zij geen kosten hoefde te betalen voor het (algemeen) onderhoud van de begraafplaats tot 2035.
2. Schriftelijk werd niet vastgelegd dat ook het volledige onderhoud aan het graf binnen de afspraken viel. Nu de afspraken schriftelijk werden vastgelegd mag worden aangenomen dat alleen het schriftelijk vastgelegde tot de afspraken behoort.

3. Het feit dat óók het graf volledig werd onderhouden tot 2013 (getuige de foto die klaagster in haar bezit heeft) toont aan dát het graf werd bijgehouden, maar niet duidelijk is op welke grond en (na 2010) door wie.
4. Het volledige onderhoud aan het graf kan wegens het ontbreken van schriftelijk commitment van de begraafplaats niet worden toegeschreven aan de begraafplaats zelf: het is immers niet schriftelijk overeengekomen, hetgeen wel het geval is voor het onderhoud van de begraafplaats, waaronder ook het algemeen onderhoud aan het graf wordt verstaan. Ook het feit dat het volledige onderhoud aan het graf kennelijk tot 2013 werd uitgevoerd, geeft geen basis om de verantwoordelijkheid daarvoor bij de begraafplaats te leggen of om te spreken van een (gewoonte-)recht, nu er geen duidelijke opdracht/besluit/schriftelijke vereenkomst van het bestuur van de begraafplaats aan ten grondslag ligt.
5. Wat de koster destijds (en een onbekende persoon daarna) bewoog verantwoordelijkheid te nemen voor het volledige onderhoud van het graf, blijft onbekend. Daarnaast valt slechts te gissen.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klaagster verantwoordelijk is voor het onderhoud aan het graf, voor zover dat het algemene onderhoud overstijgt, en dat zij daarvoor maatregelen zal moeten treffen: de door klaagster overlegde schriftelijke stukken maken alleen melding van een grafrecht voor onbepaalde tijd en betaling van de algemene onderhoudskosten van de begraafplaats tot 2035. Daaronder valt ook het *algemeen* onderhoud van het betreffende graf, maar niet het volledige onderhoud.

Ten overvloede

merkt de ombudsman op dat de begraafplaats er goed aan doet nog eens naar de tekst van het reglement van 2014 te kijken. Het lijkt erop dat in artikel 24, lid 1 een paar woorden zijn weggevallen (namelijk: meer dan), die in het reglement van 1995 nog wel staan in artikel 22, lid 1.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 4 februari 2018. 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