



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Verstoorde rouw’

Betreft: **2017-101**

Klacht van mevrouw M, wonende aan de F-sstraat te A (klaagster) over Uitvaartverzorging U te V (de uitvaartondernemer, verweerder).

De procedure:

- Klaagster nam telefonisch contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen op 18 december 2017.
- Met een brief van 4 januari 2018 licht klaagster haar klacht nader toe en stuurt ze het dossier.
- Op 18 januari tekent zij het formulier, waarmee zij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Bij brief van 7 februari reageerde de uitvaartondernemer op de klacht.
- Op 22 februari 2018 stuurde klaagster haar nadere toelichting.
- De uitvaartondernemer gaf op 1 maart 2018 aan dat hij geen nader verweer meer hoeft te voeren.
- Op 19 maart stelt de ombudsman nadere vragen aan klaagster en de uitvaartondernemer.

Onderwerp van het geschil:

De uitvaart van klaagsters man verliep niet naar haar tevredenheid. De uitvaartondernemer nam klaagsters gevoelens als feiten aan en crediteerde een deel van de rekening. Klaagster vraagt zich af in hoeverre de uitvaartondernemer de basale kwaliteit aan dienstverlening bood en in hoeverre de geboden korting redelijk is.

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 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 klaagster

Samengevat en relevant voor de klacht laat klaagster onder andere het volgende weten.

Klaagsters man overleed plotseling en zij wilde een persoonlijke en grootschalige herdenkingsbijeenkomst voor hem organiseren. Zij verwacht van een uitvaartonderneming dat deze beschikt over een groot inlevingsvermogen, uitmuntende kwaliteiten in plannen en organiseren en uitstekende

communicatieve vaardigheden. Deze miste zij op verschillende momenten. Zij vindt dat een uitvaartondernemer een belangrijke taak heeft om nabestaanden te helpen vorm te geven aan een persoonlijke uitvaart. De uitvaartrituelen kunnen nabestaanden helpen om hun verdriet, verdriet en rouw tegemoet te treden en te omarmen. Daarom nam zij de tijd om de uitvaartondernemer feedback te geven en zij hoopte dat deze dit zou weten te waarderen. Zo miste zij gelijkwaardige communicatie, waaronder zij verstaat: interesse voor haar man als persoon, aandacht voor de kinderen en hen betrekken bij de uitvaart, aankijken bij het geven van een hand en het uitspreken van de oprechte deelneming. Doordat dit ontbrak voelde zij zich een nummer, waarvoor een standaard uitvaart werd uitgevoerd.

Klaagster ervoer niet dat de uitvaartondernemer proactief meedacht over de vorm van de persoonlijke uitvaartplechtigheid. De werkzaamheden beperkten zich tot het opsommen van zaken waarover een beslissing moest worden genomen. In enkele gevallen bood men een standaard voorbeeld. Er werd echter maatwerk gevraagd.

De uitvaartondernemer hielp niet het verdriet en de rouw te dragen, in de dagen voorafgaand aan en tijdens de plechtigheid en de afhandeling ervan. Zo bleken de verschillende medewerkers niet gebrieft, waardoor er vragen kwamen over zijn ziekbed. Ook werden er geen hand- en spandiensten aangeboden, maar liet de uitvaartondernemer weten het druk te hebben en het fijn te vinden als klaagster zelf taken op zich zou nemen. Zij heeft de condoleancebijeenkomst, de herdenkingsbijeenkomst, de borrel, het diner zelf vormgegeven, georganiseerd en voorbereid. Evenals het bestellen van het gebak, het wegbrengen van de rouwpost, het organiseren van het programmaboekje en de kinderopvang. Ze voelde zich niet geholpen en niet ontzorgd. Klaagster verwachtte dat de herdenkingsbijeenkomst gedetailleerd doorgesproken zou zijn met de dienstverlenende medewerkers, maar er bleken vragen te zijn, waardoor haar persoonlijke uitvaartritueel werd verstoord. Enkele weken na de uitvaart belde een steenhouwer om hulp te bieden bij het uitzoeken van een grafsteen. Klaagster ziet dit als een niet gewenste en sluwe verkooptechniek.

De uitvoering van de uitvaart kwalificeert klaagster als matig tot slecht. Zo had ze vooraf verzocht om niet gecondoleerd te worden tijdens de herdenkingsdienst. Doordat de uitvaartondernemer onvoldoende had nagedacht over de looproute liepen de gasten langs klaagster – nadat ze een schepje zand hadden gestrooid – en condoleerden ze haar en soms ook andere familieleden. Daardoor werden zij en andere familieleden onder andere mentaal uitgeput, liep de bijeenkomst onnodig lang uit waardoor het extra kosten met zich meebracht en stoorde het uitvaartteam klaagster, in plaats van zelf de regie te nemen. De kaarsen, die de kinderen aan zouden steken brandden al, zodat ze moesten worden uitgeblazen, om door de kinderen opnieuw aan gestoken te worden. Klaagster werd geëld door de deadlines van de uitvaartondernemer; het verstoorde haar rouwproces in al haar facetten. Uiteindelijk maakte klaagsters zusje een gedetailleerd draaiboek, om overzicht te krijgen. Klaagster vraagt zich af in hoeverre dit is gelezen door het uitvaartteam. Het was duidelijk dat er meer dan voldoende familieleden waren om de overledene het appartement uit te dragen. Toch stond het hele uitvaartteam onaangekondigd in de huiskamer, waarmee de intimiteit van het moment compleet werd verstoord. Voor klaagster getuigt dit niet van respect naar de overledenen en zijn directe nabestaanden. Het tijdmanagement ervoer klaagster als onhandig en ongemakkelijk. Het uitvaartteam kwam te vroeg, maar daarna waren er steeds (ogenschijnlijke) korte en onnodige tussenpauzes, die in de beleving van klaagster uren duurden. Met haar kinderen moest klaagster 7 minuten buiten wachten totdat de rouwstoet van auto's klaarstond om te kunnen vertrekken, terwijl de hele buurt stond te kijken hoe ze letterlijk instortte. De laatste volgauto kon de stoet niet bijhouden vanwege stoplichten, hetgeen de chauffeur van de lijkauto niet in de gaten had. Daardoor hebben de vader van de overledene, zijn partner, broer en schoonzus de uitvaartstoet gemist.

Het duurde erg lang voordat alle bezoekers een plek hadden gevonden in de aula en de ontvangkamer. Daardoor moesten de familieleden die de kist naar binnen zouden dragen onnodig lang buiten wachten. Vervolgens was het onduidelijk waar de gezins- en familieleden konden gaan zitten. Klaagster en haar kinderen kwamen in de linkerhoek terecht. Liever had zij in het midden gezeten: dichtbij haar man en vader van haar kinderen, omringd door dierbaren. Er waren te weinig zitplaatsen,

hoewel klaagster aan had gegeven veel gasten te verwachten. Lang niet iedereen kon zitten en met name oudere bezoekers hebben dit als onprettig en niet attent ervaren.

De stoet van de aula naar het graf verliep ongecoördineerd: er liep alleen iemand voorop en niet iemand achteraan. Er was in de beleving van klaagster onvoldoende overleg tussen het uitvaartteam en de begraafplaats. Daardoor was onduidelijk hoe de kist op de installatie geplaatst moest worden. Klaagster vindt de gehele gang van zaken getuigen van geen respect naar de overledene en zijn dierbaren. Er was geen teamlid van de uitvaartondernemer om bezoekers de weg terug naar de aula te wijzen, waardoor een groot aantal bezoekers verdwaalde op de begraafplaats.

Het condoleanceregister is door veel bezoekers niet gezien en de uitvaartondernemer wees hen er ook niet op. Klaagster weet daarom niet wie er allemaal bij de herdenkingsdienst zijn geweest en kan geen gedachteniskaartje sturen.

Klaagster miste communicatie met de uitvaartondernemer, waaruit bleek dat hij haar wensen had gehoord. Zij merkte niet dat hij zijn best voor haar zou doen om haar wensen te vervullen. Ze hoorde met name wat er allemaal niet mogelijk was. Er was duidelijk irritatie en gekissebis tussen het uitvaartteam en de begraafplaats, waarvan de nabestaanden getuige waren. De instructie om muziek aan te leveren vindt klaagster onnodig ingewikkeld en is volgens haar strafbaar. Het levert ook nog eens geringe kwaliteit op.

Tot slot noemt klaagster de onpersoonlijke manier van het opnemen van de telefoon van het uitvaartbedrijf: als zij belde was er geen spoor van herkenning bij de teamleden. Van de belangrijkste contactpersoon kreeg zij geen mobiel nummer. Soms duurde het anderhalve dag voordat ze werd teruggebeld, terwijl zijzelf binnen de gestelde termijn moest reageren. Tijdens een van de eerste overlegmomenten kreeg klaagster een boekje met de titel 'Zorgen voor erna'. Hoewel het achteraf een handig boekje bleek, vroeg ze zich af of er nog méér zorgen zouden komen en kon zij dit op dat moment niet dragen. Het online condoleancesysteem is beperkt en haperde. Veel gasten kregen een parkeerboete. Klaagster begrijpt dat de uitvaartondernemer daarop geen invloed heeft, maar hoopt dat hij dit bij zijn partners aan de orde stelt.

De gehele gang van zaken toont in de ogen van klaagster geen respect naar de overledene en zijn dierbaren en meerdere gebeurtenissen waren een hinderlijke onderbreking van het rouwproces van klaagster en gezins-/familieleden. Ze betreurt dat ze zich niet beter oriënteerde voorafgaand aan de contractering.

Op een later moment stelt klaagster dat de uitvaartondernemer het Keurmerk Uitvaartzorg heeft en dat zij op vier zekerheden van het keurmerk haar feedback gaf. Onder een 'persoonlijke uitvaart' verstaat zij niet "dat de directe nabestaanden één vast contactpersoon hebben, die een checklist heeft met een uitgebreid keuzemenu voor kist, rouwcirculaire, locaties voor uitvaart en condoleance, hapjes en drankjes etc. Ik versta hieronder dat het personeel van de uitvaartonderneming zich verdiept en inleeft in de overledene en proactief meedenkt over hoe we deze persoonlijke uitvaart kunnen vormgeven, organiseren en uitvoeren." Klaagster heeft niet de bedoeling te kwetsen en ongetwijfeld heeft de uitvaartondernemer goede intenties gehad en met de beste bedoelingen gehandeld. Bij haar en andere nabestaanden is het echter totaal anders overgekomen. "Het resultaat is dat we geen rust kregen [...] om ons verdriet te delen en te rouwen in de eerste week na het overlijden omdat we zelf veel te druk waren met de organisatie en voorbereiding van de uitvaart. Bovendien werd de persoonlijke uitvaart van mijn man meerdere malen onnodig verstoord door [naam uitvaartondernemer]."

Klaagster is tevreden over de laatste verzorging van de overledene, maar niet voor de opbaring thuis, inclusief dagelijkse controle. Daarover gaf ze verschillende voorbeelden in haar klachtbrief aan de uitvaartondernemer.

Hoewel zij het kwijtschelden van de kosten voor de begeleiding erg op prijs stelt, is klaagster van mening dat de prijs-kwaliteitsverhouding niet in evenwicht is. Zij vindt de kosten voor het

condoleanceregister en de rouwauto niet terecht. Het condoleanceregister omdat het zichtbaar moet zijn en bezoekers erop geattendeerd moeten worden. De rouwauto omdat niet voldaan werd aan de voorwaarden van goed tijdsmanagement, duidelijkheid over wie de kist draagt en het in de gaten houden of de rouwstoet volgt. Daarnaast vindt klaagster de prijsafspraken geenszins transparant en niet zorgvuldig toegelicht door de uitvaartondernemer bij het behandelen van haar klacht. Naar aanleiding van vragen van de ombudsman geeft klaagster aan dat de uitvaartondernemer alleen de thee, koffie en cheesecake na de plechtigheid verzorgde. De familie organiseerde zelf de aansluitende borrel en diner voor genodigden. Deze vonden elders plaats en zijn separaat afgerekend.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Samengevat en relevant voor de klacht geeft de uitvaartondernemer onder andere het volgende aan. De beleving van klaagster over de begeleiding van de uitvaart wijkt af van die van de uitvaartleider. Er is wel degelijk advies gegeven, er is een handreiking gedaan voor de eerste opzet van het draaiboek voor de dag van de uitvaart, er is dagelijks contact geweest tot aan de dag van de uitvaart, er is aangeboden om de rouwkaarten in te steken en weg te brengen. Zo zijn er meer punten, waar de uitvaartondernemer zich niet in kan vinden. Het kwetst hem dat klaagster benadrukt dat hij het rouwproces verstoorde en geen respect had voor de nabestaanden.

Klaagster gaf aan dat zij zeven minuten buitenshuis moest wachten, terwijl de hele buurt haar kon zien in het meest kwetsbare moment van haar leven en zij bijna instortte. Daarbij werd niet genoemd dat er diverse foto's van haar en de rouwauto werden gemaakt in de straat. Klaagster wil de thuisopbaring niet betalen, omdat zij niet tevreden is over de verzorging van haar man. In een eerder schrijven was zij wel tevreden over de verzorging.

De uitvaartondernemer merkt op dat zijn uitvaartbegeleiding doorgaans met een hoog cijfer wordt gewaardeerd. Als nabestaanden echter geen goede dienstverlening hebben ervaren, dan wordt deze beleving niet in twijfel getrokken. Daarom is de gehele uitvoering, begeleiding en uitwerking van de uitvaart niet in rekening gebracht. Binnen het team is de case uitvoerig besproken, om lering te trekken voor het begeleiden van toekomstige uitvaarten.

Naar aanleiding van nadere vragen van de ombudsman laat de uitvaartondernemer weten dat de broer van de overledene contact met hem opnam, na het overlijden. Daarna vond er een gesprek plaats met de broer en klaagster. Zij wilden zich eerst oriënteren en pas na dat gesprek kreeg de uitvaartondernemer de opdracht. In zijn beleving wilde klaagster met de familie juist veel zelf doen. Zo zijn de borrel en het diner op wens van klaagster helemaal buiten hem om georganiseerd. De uitvaartondernemer is de nabestaanden nog ter wille geweest, doordat zij hun auto's op het parkeerterrein van de aula konden laten staan.

De uitvaartondernemer begreep in eerste instantie niet waarover klaagster ontevreden was. Hij is vrijwel elke dag bij haar langs geweest om de overledene te controleren en vroeg daarbij met enige regelmaat of alles naar wens verliep. De uitvaartondernemer heeft de locatie, die klaagster voor de herdenkingsdienst koos nog afgeraden, juist omdat ze zoveel mensen verwachtte. Daar was de locatie naar zijn mening niet geschikt voor. Zo zijn er meer punten waarover hij zich verbaasde, zoals de klacht over de rouwauto, die te vroeg zou zijn. Klaagster en haar kinderen kwamen zelf naar buiten en er vond nog een hele fotosessie plaats met de rouwauto. Overigens heeft hij zelf geen invloed op het online-register: dat is een service die nabestaanden zelf moeten organiseren. Een uitvaartondernemer voert enkele gegevens in en de nabestaanden beheren het register zelf.

Na een week nam de uitvaartondernemer zelf contact met klaagster op om te vragen hoe ze de uitvaart had ervaren. Toen kwam ze met een heleboel klachten, waarvan hij behoorlijk schrok. Hij vindt het erg spijtig waartoe deze uitvaart uiteindelijk heeft geleid.

De ombudsman overweegt als volgt

1. Klaagster maakt gedetailleerd duidelijk waar voor haar de pijnpunten liggen in de uitvaart van haar partner. Zij vindt de prijs-prestatie niet in balans en vraagt zich af of de uitvaart voldeed aan de basale kwaliteit.
2. De uitvaartondernemer herkent zich niet in alle punten van de feedback van klaagster, maar nam de kritiekpunten als leermomenten en als feiten: hij trok de beleving van klaagster bij de uitvaart niet in twijfel. Daarom crediteerde hij de kosten voor uitvoering, begeleiding en uitwerking.
3. De ombudsman constateert dat er twee meningen zijn, die niet met elkaar overeenkomen. De ombudsman was niet bij de uitvaart aanwezig, heeft geen mogelijkheid meer om zelf te constateren hoe de uitvaart is verlopen en heeft geen reden om aan de ene mening meer waarde te hechten dan aan de andere. Daarom worden beide standpunten serieus genomen.
4. Het komt de ombudsman voor dat het gerezen geschil – op een groot deel van de onderwerpen die klaagster aanhaalt - vooral een kwestie is van verschil in verwachtingen. Zo geeft klaagster aan dat zij in de eerste week geen ruimte had om te rouwen, omdat zij veel zaken aangaande de uitvaart moest regelen. De uitvaartondernemer geeft aan dat klaagster en de familie juist veel zelf wilden regelen.
5. De vraag die rijst – en die klaagster ook benoemt – is wat er van een uitvaartondernemer verwacht mag worden? Het antwoord luidt: dat hangt af van hetgeen er tussen opdrachtgever en uitvaartondernemer afgesproken wordt.
6. In principe is een uitvaartondernemer aangesteld om de organisatie en uitvoering van een uitvaart te regelen. De begeleiding is er vooral op gericht om praktische kwesties en formaliteiten uit handen van de nabestaanden te nemen en hen te herinneren aan zaken, die nodig zijn om de uitvaart soepel te laten verlopen. Daarbij richt hij zich op de opdrachtgever, omdat dit de persoon is met wie hij een overeenkomst sloot.
7. Het zwaartepunt van de te nemen beslissingen blijft bij de opdrachtgever liggen: de opdrachtgever bepaalt wat er gebeurt en hoe het gebeurt. Als een opdrachtgever zelf zaken wil organiseren en/of uitvoeren dan zal een uitvaartondernemer daarvoor de ruimte bieden. Wil een opdrachtgever alles door de uitvaartondernemer laten organiseren of meer dan bij een uitvaart gebruikelijk is, dan kan dat ook. In dat geval zullen er nadere (prijs-) afspraken gemaakt moeten worden tussen uitvaartondernemer en opdrachtgever, omdat de prijs van uitvaartbegeleiding gebaseerd is op een gemiddeld aantal benodigde uren. Als een opdrachtgever extra werkzaamheden door de uitvaartondernemer wil laten verrichten, vertaalt zich dit in hogere kosten. Dit is in deze kwestie niet aan de orde, getuige de kostenbegroting en de factuur.
8. De klachten, die klaagster opsomt zijn te talrijk om individueel te bespreken. De ombudsman constateert dat klaagster kennelijk de verwachting had dat de uitvaart van minuut tot minuut volgens een gepland tijdschema zou verlopen en dat alle handelingen geregisseerd zouden plaatsvinden. Zo geeft klaagster onder andere aan dat het uitvaartteam te vroeg kwam, dat zij op verschillende momenten onnodig lang moest wachten, dat het te lang duurde voordat alle gasten een plek in de aula hadden gevonden en dat zij bij de plechtigheid niet op de plaats zat waar zij had willen zitten.
In de praktijk wordt er juist met enige ruimte gepland, om de rust en sereniteit te bewaren en de verschillende handelingen in kalmte te kunnen uitvoeren. Juist omdat er veel personen betrokken zijn en van tevoren niet alle parameters exact te duiden zijn.
9. Dat neemt niet weg dat klaagster enkele voorbeelden noemt, die horen bij een goede dienstverlening en daarmee tot de verantwoordelijkheid van de uitvaartondernemer. Dat zijn de brandende kaarsen, terwijl de kinderen van de overledene de kaarsen aan zouden steken en het niet aankijken bij het condoleren.
10. Over meerdere voorbeelden, die klaagster aanhaalt kan genuanceerd worden gedacht. Zo geeft ze aan dat er voldoende dragers waren om haar man uit huis te dragen en dat het uitvaartteam dus niet zo vroeg had hoeven komen. Een uitvaartondernemer zal echter -

vanwege het risico van onoordeelkundig handelen - de kist door professioneel personeel willen laten vervoeren als er geen sprake is van een gelijkvloerse woning. Klaagster was niet tevreden met haar zitplaats tijdens de herdenkingsplechtigheid betreft. Normaliter is het niet nodig om voor gezinsleden plaatsen op naam te reserveren, omdat familieleden en gasten deze open laten voor partner en kinderen.

11. Er zijn ook enkele klachten, waarover klaagster de uitvaartondernemer kennelijk onterecht een verwijt maakt. Bijvoorbeeld over de uitloop van de bijeenkomst en de kosten die dit met zich meebracht. De extra tijd die nodig zou zijn voorzag de uitvaartondernemer en hij nam deze op in de kostenbegroting. De uitvaartondernemer merkt op dat hij wel degelijk aanbod om hand- en spandiensten te verlenen, zoals het insteken van de rouwkaarten en het wegbrengen ervan. De ombudsman constateert dat de uitvaartondernemer met klaagster de uitvaart doornam op onderdelen, die klaagster als 'standaard' en het 'afwerken van een checklist' omschrijft, maar die wel noodzakelijk zijn om een uitvaart plaats te laten vinden. Ook is klaagster niet tevreden over het feit dat zij zelf zoveel moest organiseren in de eerste week na het overlijden. Uit de verklaringen van beide partijen, in combinatie met de kostenbegroting en de factuur, lijkt het erop dat klaagster daarvoor expliciet koos.
12. Onder de klachten vallen onderwerpen, die niet tot de basisdienstverlening van een uitvaartondernemer horen, maar die desgewenst kunnen worden ingekocht. Zoals bijvoorbeeld het organiseren van het programmaboekje en kinderopvang. De behoefte van klaagster, dat de uitvaartondernemer haar jonge kinderen aandacht zou geven en betrekken bij de uitvaartvoorbereidingen van hun vader, ziet de ombudsman niet als een basistaak voor de uitvaartondernemer. Ook hier geldt dat daar andere afspraken over gemaakt kunnen worden.
13. Uitvaartondernemers zijn niet geëquipeerd om emotionele ondersteuning in al zijn facetten aan te bieden en dit onderdeel hoort niet bij hun dienstverlening. Uiteraard horen zij om te kunnen gaan met emoties en hun dienstverlening daarop af te stemmen. Als opdrachtgevers behoefte hebben aan emotionele ondersteuning zullen uitvaartondernemers hen doorverwijzen naar daartoe geëigende instanties. In sommige gevallen hebben uitvaartondernemers nazorgconsulenten in dienst. In het geval klaagster op dit vlak meer ondersteuning van de uitvaartondernemer had willen hebben, dan passen haar verwachtingen niet in de mogelijkheden die uitvaartondernemers normaliter hebben.
14. Kennelijk zijn de verwachtingen van klaagster en de mogelijkheden van de uitvaartondernemer niet expliciet tussen beiden besproken. En kennelijk zijn de klachten van klaagster ook niet aan de orde gesteld in de periode tussen het overlijden en de afscheidsdienst.
15. De factuur van de uitvaart bestaat - op het basistarief na - vrijwel volledig uit kosten voor derden, dat wil zeggen kosten voor het begraven, het gebruik van de herdenkingslocatie, de rouwbrieven en genoten consumpties. Deze kosten schoot de uitvaartondernemer voor klaagster voor.
16. De kosten die klaagster kwijt is aan diensten van de uitvaartondernemer bedragen € 1.121,60 (regelen en uitvoeren uitvaart) + € 298,- (bezorgen kist) + € 160,- (laatste verzorging overledene) + € 75,- (aangifte overlijden en akte van overlijden) + € 686,- (opbaring thuis) + € 274,- (rouwauto op de dag van de uitvaart). Het condoleanceregister staat voor € 24,- op de rekening.
17. Wat deze kosten betreft is klaagster niet tevreden over de opbaring thuis (omdat de verzorgenden haar vragen stelden, waaruit bleek dat ze niet gebrieft waren), over de rouwauto op de dag van de uitvaart (omdat de chauffeur erg vroeg was en er niet op lette dat alle volgauto's konden volgen), over het regelen en begeleiden van de uitvaart zelf en over de wijze waarop het condoleanceregister onder de aandacht van bezoekers werd gebracht.
18. Het feit dat verzorgenden vragen stellen over het ziekbed van de overlevende hoeft niet te betekenen dat ze niet gebrieft zijn. Het kan een manier zijn om met de nabestaanden contact te maken, hen de mogelijkheid te geven hun verhaal te vertellen en emoties te uiten. Wat de rouwstoet betreft: het is hoogst ongebruikelijk en niet gepast dat een rouwauto onderweg

stopt om te wachten op een volgauto, die door een stoplicht de stoet niet bij kan houden. Rouwstoeten zijn gehouden aan de normale verkeersregels.

19. Het condoleanceregister lag kennelijk niet op een zodanig zichtbare plek dat het door alle gasten kon worden gebruikt. Daarmee verloor het zijn functie.
20. Het is een feit – en de ombudsman hoort dat ook steeds van nabestaanden – dat juist in de dagen voorafgaand aan een uitvaart weinig ruimte is om echt te rouwen, omdat er door de nabestaanden zoveel geregeld moet worden. Voor de meeste nabestaanden komt die ruimte pas in de dagen na de plechtigheid, als het afscheid achter de rug is. In het algemeen geldt dat hoe kleiner c.q. intiemer de uitvaart is, hoe minder er geregeld hoeft te worden en hoe meer gelegenheid er is om stil te staan bij het overlijden zelf.

De ombudsman concludeert het volgende

De ombudsman heeft sterk de indruk dat klagsters verwachtingen over de taken van de uitvaartondernemer niet overeenkomen met de taken die in het dagelijks verkeer van een uitvaartondernemer verwacht mogen worden. Daarbij is het niet zo dat de uitvaartondernemer de door klagster verwachte taken niet had kunnen uitvoeren. Als klagsters verwachtingen, wensen en behoeften bij aanvang van de dienstverlening expliciet waren besproken, had de uitvaartondernemer daarvoor een prijsopgave kunnen afgeven en alle werkzaamheden kunnen uitvoeren volgens klagster wens. Als de klachten aan de orde waren gesteld in de periode tussen overlijden en afscheidsdienst had de uitvaartondernemer zijn dienstverlening daarop af kunnen stemmen. Daarmee bedoelt de ombudsman overigens niet dat het ontbreken van een gesprek over de verwachtingen en tussentijdse klachten aan een van beide partijen te verwijten is.

De ombudsman concludeert dat er op enkele kleinere punten tekortkomingen kunnen worden geconstateerd in de diensten van de uitvaartondernemer, zoals de aangestoken kaarsen en het condoleanceregister. Over de meeste klachten die klagster uit, kan genuanceerd worden gedacht en kan niet worden gezegd dat er evidente fouten aan de dienstverlening kleven. De kosten voor de begeleiding van de uitvaart bedragen ongeveer € 1.120,-, die de uitvaartondernemer volledig crediteerde. Daarnaast crediteerde hij ook € 20,- voor het haperende online condoleanceregister (waarover hij overigens geen enkele zeggenschap heeft). De ombudsman acht het in totaal gecrediteerde bedrag een redelijke vergoeding en ziet in deze vergoeding ook de tekortkoming inzake het condoleanceregister vervat.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klagster het resterende deel van de rekening dient te betalen. Binnen drie weken na de ontvangst van dit bindend advies dient het bedrag op de bankrekening van de uitvaartondernemer te zijn bijgeschreven.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 24 maart 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