



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘De verwijderde grafsteen’

Betreft: **2017-106**

Klacht van mevrouw J, wonende aan de W-weg te S (klaagster) over begraafplaats B, te S (verweerder, de begraafplaats).

De procedure:

- Bij e-mail van 27 oktober 2017 ontvangt de Ombudsman Uitvaartwezen de klacht.
- Op 3 november 2017 tekent klaagster het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de ombudsman te accepteren als bindend advies.
- De begraafplaats reageert op de klacht met een verweer op 13 november 2017
- Op 8 december 2017 voert de ombudsman een gesprek met klaagster en haar echtgenoot, evenals een gesprek met twee leden van het College van Kerkrentmeesters, om van beide partijen meer achtergrondinformatie te vernemen over de kwestie.
- Omdat beide partijen aangeven er graag samen uit te komen, vindt er op 19 januari 2018 een gesprek tussen hen plaats, waarbij de ombudsman als gespreksleider optreedt.

Onderwerp van het geschil:

Zonder instemming van klaagster is de grafsteen verwijderd van het graf van haar oudoom en oudtante. De begraafplaats paste eenzijdig de grafrechten aan, van onbepaalde tijd naar 30 jaar. Daarnaast weigert de begraafplaats klaagster te registreren als rechthebbende van het graf van haar overgrootouders.

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 e.).

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 voor de klacht merkt klaagster het volgende op.

Klaagster is het enige lid van de familie J, dat nog in S woont. Na het overlijden van haar vader nam zij de zorg over voor de graven van familieleden, als rechthebbende. Zij liet deze - waar nodig - herstellen en vernieuwen. Van het graf van haar overgrootouders was de houten zerk afgebroken, maar nog wel duidelijk zichtbaar in contour. Alle graven hadden een grafrecht voor onbepaalde tijd, zoals toen gebruikelijk was. De administratie werd bijgehouden in begraafboekjes. Ook de begraafkaarten van de oudoom en oudtante (noot OM: de verloven tot begraven, die zijn uitgegeven door de ambtenaar van de burgerlijke stand van de gemeenten waar de overledenen destijds woonden) zijn in het bezit van klaagster.

De begraafplaats liet zonder medeweten van klaagster de grafsteen verwijderen van de oudoom en oudtante. De begraafplaats gaf daarover aan dat hij daarvoor toestemming had van een (ander) familielid. Inmiddels registreerde de begraafplaats klaagster als rechthebbende op dat graf, maar hij weigert de situatie te herstellen, namelijk plaatsing van een nieuwe grafsteen.

De begraafplaats verstrekke daarna grafkaarten van alle familiegraven, zodat klaagster als rechthebbende staat geregistreerd. Met uitzondering van het graf van haar overgrootouders (xxxxx). De begraafplaats wilde klaagster voor dat graf niet registreren als rechthebbende. Ook bleek dat de grafrechten door de begraafplaats eenzijdig waren aangepast van onbepaalde tijd naar 30 jaar.

Klaagster geeft aan dat de ziekte van haar echtgenoot de reden is dat zij pas na jaren actie ondernam over de verwijderde grafsteen.

Verklaring van de begraafplaats

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

Het graf van de oudoom en oudtante van klaagster bleek ernstig verzakt, net als het graf dat ernaast lag en dat ook van een oudtante van klaagster en haar echtgenoot was. De grafstenen waren identiek en vormden duidelijk een eenheid. De begraafplaats vroeg daarom aan de kleinzoon van oudtante en echtgenoot wat er met de graven moest gebeuren. De kleinzoon liet weten dat na overleg met de familie was besloten om in 2010 afstand van beide graven te doen. De graven zijn niet geruimd; alleen de grafstenen zijn in 2011 verwijderd.

Klaagster liet in 2017 per e-mail weten de grafsteen te missen. Daarop is overleg gevoerd met klaagster, de gang van zaken uitgelegd en een aantal toezeggingen gedaan om de zaak in der minne te regelen. Zo is klaagster als rechthebbende geregistreerd voor alle familiegraven. Toen in augustus 2017 de claim kwam voor een nieuwe grafsteen, bleek dat voor klaagster de zaak nog niet goed was geregeld. De claim is bij de aansprakelijkheidsverzekering ingediend, maar die wees deze af.

Belangrijkste reden was dat er meer dan vijf jaren waren verstreken tussen het verwijderen van de grafsteen en de reactie van klaagster. Daarop gaf de begraafplaats aan klaagster aan geen aansprakelijkheid te aanvaarden.

Gesprek met beide partijen

Op 19 januari 2018 vond een gesprek plaats tussen beide partijen, waarbij de ombudsman optrad als gespreksleider. De partijen gaven onder andere aan dat zij beiden last hadden van het zakelijke geschil en graag tot een gezamenlijk gedragen oplossing wilden komen. Duidelijk werd dat de registratie van de graven in het verleden in een schriftje werd bijgehouden en dat er geen grafakten werden uitgegeven. In het verleden was het registreren als rechthebbende en het overdragen van het grafrecht feitelijk niet nodig, omdat dit mondeling werd geregeld en de graven vrijwel steeds voor onbepaalde tijd werden uitgegeven. Zolang de graven werden onderhouden was er ook geen noodzaak om maatregelen te nemen, zo geeft de begraafplaats aan. Toen bleek dat de begraafplaats niet rendabel was, moest actie ondernomen worden. Daarom is in 2007 een reglement gemaakt en zijn er maatregelen genomen om graven administratief te verwijderen, zodat er ruimte ontstond voor nieuwe begravingen. De administratie is op simpele wijze gedigitaliseerd.

In het recente verleden werd het voor de begraafplaats duidelijk dat de rechthebbenden op de graven moesten worden opgespoord, zodat formeel afstand van de graven kon worden gedaan en ze opnieuw konden worden uitgegeven. Alle werkzaamheden voor de begraafplaats worden echter door vrijwilligers uitgevoerd en het bestuur van de begraafplaats zag op tegen het vele werk en de mogelijke kosten. Mede naar aanleiding van de klacht begrijpt de begraafplaats dat zij niet kan ontkomen aan deze wijze van werken.

Klaagster merkt op dat zij de klacht indiende toen de begraafplaats zich in augustus 2017 terugtrok uit het gesprek. Daarvoor ging zij er steeds vanuit dat het mogelijk was om er samen uit te komen.

Er ligt een klacht met drie componenten:

1. Ten aanzien van de klacht over de verwijderde grafsteen.

Partijen zien mogelijkheden om in overleg tot een oplossing te komen. Zij komen overeen dat een nieuwe grafsteen wordt aangebracht, waarvan zij ieder voor de helft de kosten op zich nemen (graf van klaagsters oudtante en oudoom). In plaats van contante middelen ter beschikking van klaagster te stellen, verstrekt de begraafplaats grafrechten aan klaagster en haar echtgenoot voor de reservering van een eigen graf voor 50 jaar, plus 15 jaar extra. Dus in totaal 65 jaar. Daarin zijn tevens de kosten van het onderhoud van de begraafplaats begrepen. Een en ander wordt in een akte vastgelegd.

2. Ten aanzien van de klacht over de aanpassing van de grafrechten voor onbepaalde tijd naar 30 jaar.

De begraafplaats heeft begrepen dat hij niet eenzijdig de bepalingen mocht veranderen voor de oude graven, nu deze voor onbepaalde tijd zijn afgegeven. Hij begrijpt dat hij van de rechthebbenden (van de graven met een grafrecht voor onbepaalde tijd) een verklaring van afstand nodig heeft, dan wel dat hij dezen in de gelegenheid moet stellen hun grafrecht te claimen. Bij nieuwe graven is er niets dat in de weg staat om een graftermijn te bepalen van bijvoorbeeld 30 of 50 jaar en daarnaast kosten in rekening te brengen voor het algemeen onderhoud van de begraafplaats. De begraafplaats zet de grafrechten terug op onbepaalde tijd.

3. Ten aanzien van de klacht over het graf van klaagsters overgrootouders (xxxxx).

De begraafplaats merkt op dat dit een lastig punt is, omdat duidelijke documentatie ontbreekt. Er staat namelijk geen grafsteen op het graf en in de administratie komt het niet meer voor. Voor de begraafplaats is het een lege plek, ondanks het feit dat het graf niet is geruimd. Er heeft ooit een houten kruis op gestaan. Uit de administratie blijkt niet duidelijk of hier sprake is van een algemeen graf (huurgraf, dat wil zeggen voor bepaalde termijn) of een particulier graf ('koopgraf', dat wil zeggen voor onbepaalde termijn). Het graf dateert van 1923 en destijds was er onderscheid in klassen. Alleen van heel belangrijke overledenen is een notariële akte beschikbaar, die aangeeft wat voor soort graf het is. Er is daarmee twijfel over de looptijd van het grafrecht. Het kan zijn dat er geen grafrecht voor onbepaalde tijd op rust, hetgeen betekent dat de grafrechten zijn verlopen.

Er is klaagster erg veel aan gelegen om het graf van haar overgrootouders in ere te herstellen. Zij wil er graag een gedenkteken plaatsen en als rechthebbende worden ingeschreven. De begraafplaats is bereid klaagster het voordeel van de twijfel te geven.

Klaagster wil een jaarlijkse donatie aan de begraafplaats doen en daarvoor een overeenkomst sluiten, waarin zij voor vijf jaar een donatie toezegt van € 100,- per jaar, onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat deze niet gekoppeld is aan een bepaald graf(recht). Deze donatie is bestemd voor het algemeen onderhoud van de begraafplaats en moet dan ook daadwerkelijk ten goede komen aan het onderhoud van de begraafplaats.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Klaagster en de begraafplaats vonden een oplossing voor onderdeel 1 van de klacht.
2. De ombudsman merkt daarover slechts op dat het feit dat de verzekeraar de geclaimde schade niet wil vergoeden, niets zegt over de vraag of er schade is geleden.

3. Klaagster en de begraafplaats vonden een oplossing voor onderdeel 2 van de klacht.
4. De ombudsman merkt daarover op dat aan het grafrecht een (kennelijk mondelinge) overeenkomst ten grondslag lag. Overeenkomsten zijn verbintenissen tussen twee partijen, hetgeen betekent dat een overeenkomst nooit eenzijdig kan worden gewijzigd
5. Een oplossing voor onderdeel 3 ligt gevoelig, omdat niet duidelijk is wat de exacte status van het grafrecht is.
6. De ombudsman neemt daarvan kennis en overweegt dat de administratie van de begraafplaats kennelijk te wensen overlaat en dat het bestuur tot op heden heeft verzuimd orde op zaken te stellen.
7. In een dergelijke situatie is het gebruikelijk een klagende partij het voordeel van de twijfel te geven. Daarmee kan de kwestie die partijen verdeeld houdt worden opgelost.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat partijen gezamenlijk de kosten dragen van de vervanging van de verwijderde grafsteen. De begraafplaats zet haar financiële bijdrage in de kosten van de grafsteen om in grafrechten voor het recent gereserveerde graf van klaagster en haar echtgenoot. Op basis van de kostenraming betekent dit dat klaagster aan de begraafplaats een bedrag van € 161,- schuldig is en dat de begraafplaats de gemaakte afspraken in een akte vastlegt, die beide partijen ondertekenen.

De begraafplaats zet in haar administratie op alle graven, waarvan klaagster inmiddels als rechthebbende staat geregistreerd, de grafrechten terug op onbepaalde tijd.

De begraafplaats registreert klaagster als rechthebbende van het graf nummer xxxxx en stelt de grafrechten op onbepaalde tijd.

Klaagster legt zich vast om aan de begraafplaats voor minimaal vijf jaar een bedrag van € 100,- per jaar te doneren. Deze donatie is niet gekoppeld aan enig graf(recht) en dient ten goede te komen aan het algemeen onderhoud van de begraafplaats.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 2 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