



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## 'De Begeleiding'

Betreft: **2017-131**

Klacht van mevrouw H., domicilie kiezende aan de W-weg xx te K (klaagster) over Uitvaartorganisatie U te X (uitvaartondernemer, verweerder).

### De procedure:

- Op 19 december 2017 nam klaagster telefonisch contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Bij e-mail van 24 december 2017 stuurde klaagster de documenten van het dossier.
- Het formulier, waarbij klaagster verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden, tekende zij op 5 januari 2018.
- Bij brief van 26 januari 2018 reageerde de uitvaartondernemer met zijn verweer op de klacht.
- Op 14 februari 2018 gaf klaagster haar nadere toelichting.
- Bij e-mail van 16 februari liet de uitvaartondernemer weten geen nader verweer te voeren.

### Onderwerp van het geschil:

De uitvaart van klaagsters moeder verliep niet naar klaagsters wens. De uitvaartondernemer erkende dat de uitvaart anders liep dan klaagster mocht verwachten. Het verschil van mening dat partijen hebben ligt in de hoogte van de vergoeding, die klaagster eist en de uitvaartondernemer wil betalen.

### 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 het volgende weten.

Klaagsters moeder overleed in augustus 2017. Zij was verzekerd en klaagster ging er vanuit dat de uitvaart perfect zou verlopen. Gaandeweg bleek dat het de uitvaartleidster aan kennis en kundigheid

ontbrak, zodat klaagster de uitvaartleidster moest begeleiden, in plaats van andersom. De klachten komen op het volgende neer.

1. Klaagster zou haar moeder de laatste verzorging geven, maar achteraf werden er verzorgingskosten in rekening gebracht.
2. De uitvaartleidster wist niet hoe ze op vrijdag 1 september de aula moest regelen voor de avonddienst van 6 september en voor de uitvaart op 7 september. Dit zou pas mogelijk zijn op maandag 4 september. Daardoor verkeerde klaagster tot maandagochtend in onwetendheid over het doorgaan van de dienst en de uitvaart. Achteraf gezien had de uitvaartleidster de beheerder van de begraafplaats moeten bellen, waarvan een mobiel nummer beschikbaar was en waarop klaagster haar wees.
3. De rouwkaarten konden pas maandag op de post en daardoor namen genodigden eerder kennis van de advertentie in de krant, dan van de rouwkaart. Dat was uitdrukkelijk niet de bedoeling.
4. De rouwkaarten waren van slap papier en konden niet rechtop staan. Dit had klaagster zo niet uitgezocht. Ook stond de naam van moeder niet goed op de kaart. Uiteindelijk werd een oplossing bereikt: de kaarten werden niet in rekening gebracht en klaagster kreeg zelf een nieuwe kaart op meergrams papier.
5. Op verzoek van klaagster vond er op 5 september een gesprek plaats met de uitvaartverzorgster en haar leidinggevende, waarin klaagster haar klachten neerlegde. Klaagster kreeg op alle punten gelijk.
6. Op de avond van de dienst bleek dat moeder niet in de aula kon blijven tot de uitvaart, de dag erna. Zij moest worden overgebracht naar een andere plek. Klaagster wilde niet dat er met haar moeder heen en weer werd gereden. Dat was in 2015 bij het overlijden van haar vader ook niet nodig geweest en daarnaast zou er € 600,- aan kosten in rekening worden gebracht.
7. De steenhouwerij moest klaagster zelf bellen om de steen te laten verwijderen voor de begrafenis.
8. Klaagster verzocht de uitvaartleidster uitdrukkelijk om de muziekstukken niet aan te kondigen na een spreker. Het moest een vloeiend geheel worden. Omdat de heer van de dienst slechthorend was, moest de uitvaartleidster hardop in de microfoon benoemen dat er een volgend muziekstuk kwam.
9. De uitvaartleidster zou uit dienst worden gezet, maar op een lichtjestocht had ze toch weer een taak.

Het komt erop neer dat klaagster de laatste dagen met haar familie en moeder door had willen brengen, maar dit niet lukte, omdat ze de uitvaartleidster steeds moest wijzen op fouten en zelf zaken moest regelen. Dat moest ze doen naast de taken, die ook voor een uitvaart geregeld moeten worden, zoals het schrijven van speeches, de bloemen, de film met muziek. Ook de kleinkinderen leden erg onder de gang van zaken, waardoor verschillende familieleden hulp moesten zoeken bij een psycholoog, vanwege het psychische en lichamelijke leed dat de onprofessionele begeleiding veroorzaakte.

Na de klacht schonk de uitvaartondernemer de rekening kwijt, maar pas nadat klaagster vaak contact opnam. Ook kreeg klaagster een bedrag van € 750,- als vergoeding voor de betaalde premie.

Er is geen andere mogelijkheid om de traumatische ervaring te herstellen, dan een geldbedrag te ontvangen. Andere vormen passen niet bij de familie, dan wel zijn vanwege andere redenen niet geschikt. Klaagster wil dat de door haar moeder betaalde premie wordt gerestitueerd (€ 4.399,66) en dat de kosten voor de psychologische behandelingen, evenals de kosten van de psychosomatische therapeut worden vergoed. Daarnaast wil klaagster een immateriële schadevergoeding, omdat de psychische schade vele malen groter is dan het teniet doen van de factuur.

## **Verklaring van de uitvaartondernemer**

Nadat er klachten over de rouwbrieven binnenkwamen is een meer ervaren collega (geen leidinggevende) met de uitvaartleidster meegegaan, zijn de punten besproken, excuses aangeboden en werd beterschap beloofd. Daarbij werd afgesproken dat de rouwbrieven niet in rekening zouden worden gebracht. Daarbij leek het of klaagster tevreden was met de geboden oplossingen.

De begraafplaats is geen locatie van de uitvaartondernemer. Ten tijde van het overlijden van klaagsters vader was een koelruimte beschikbaar, die er bij het overlijden van de moeder niet meer was. Koelen is erg belangrijk bij een overledene en dat is de reden dat klaagsters moeder niet in de aula kon blijven. Ze moest worden overgebracht naar het uitvaartcentrum van de uitvaartondernemer, waar kosten aan verbonden zijn.

Met veel druk en aandringen kon de uitvaartleidster regelen dat de overledene toch in de aula op de begraafplaats mocht verblijven. De aula op de begraafplaats is niet meer geschikt voor opbaring en deze situatie is eigenlijk niet wenselijk.

Na ontvangst van de factuur nam klaagster contact op omdat de postzegels waren gefactureerd en zij de rouwkaarten niet hoefde te betalen. Toen bleek dat er meer aan de hand was, werd een gesprek gevoerd, waarbij overeenstemming werd bereikt over een extra creditering van € 350,-. Nadat klaagster contact zocht met de ombudsman vond er opnieuw een (telefonisch) gesprek plaats. Als gevolg daarvan besloot de uitvaartondernemer om de hele nota te laten vervallen en een coulancevergoeding van € 750,- uit te keren. Emotionele schadevergoeding vindt de uitvaartondernemer niet aan de orde.

De betreffende uitvaartleidster bleek niet geschikt om uitvaarten te verzorgen. Zij is niet meer ingezet voor het verzorgen van uitvaarten en aan het eind van haar contractperiode werd afscheid van haar genomen. Het is helder dat de uitvaart van klaagsters moeder niet verliep zoals klaagster mocht verwachten. Daarvoor zijn excuses aangeboden, is de nota vervallen en compensatie aangeboden. Daarbij wil de uitvaartondernemer het laten.

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

1. Een verzekerde van een uitvaartverzekering betaalt premie voor dienstverlening, die op enig moment plaats zal vinden. Vaststaat dat er een uitvaart plaatsvond onder begeleiding van de uitvaartondernemer.
2. Dat de uitvaart niet geheel naar de wens van klaagster verliep, is geen punt van discussie tussen beide partijen. Naast de stress over de datum van rouwdienst en begraving, was er stress over de rouwkaarten. Ook verliep onder andere het afscheidsritueel niet zoals klaagster had afgesproken. Klaagsters grootste grief is dat zij niet in alle rust afscheid van haar moeder heeft kunnen nemen.
3. Om klaagster tegemoet te komen in haar klachten hoefde zij de uitvaartrekening niet te betalen (het restant van € 1.772,82, na aftrek van de polissen) en kreeg zij in eerste instantie een coulancevergoeding van € 350,-, waar later nog een coulancevergoeding van € 750,- aan toe werd gevoegd. In totaal is daarmee een bedrag van om en nabij € 2.500,- gemoeid.
4. De kosten van de totale uitvaart bedragen ongeveer € 6.500,- en de premie die klaagsters moeder betaalde was ongeveer € 4.400,-.
5. In de kosten van de uitvaart zitten – naast de kosten die de uitvaartondernemer zelf maakte - ook de kosten van derden, die de uitvaartondernemer voorschoot. Zoals de kosten van het uitvaartcentrum, die van de begraafplaats (begraven en grafrecht) en de kosten van de rouwadvertentie in de krant. Hoewel klaagster al deze diensten afnam en er geen gebreken aan kleefden, nam de uitvaartondernemer deze deels voor zijn rekening, als onderdeel van zijn tegemoetkoming vanwege de gemaakte fouten.
6. Klaagster ging ervan uit dat op de begraafplaats nog dezelfde regelingen golden als bij de uitvaart van haar vader in 2015. Kennelijk is in de afgelopen jaren de koeling op de

begraafplaats verwijderd, zodat overledenen daar niet meer kunnen verblijven, in afwachting van hun begraafplaats. Het feit dat de koeling is verwijderd kan de uitvaartondernemer niet worden verweten.

7. Niettemin zorgde de uitvaartleidster ervoor dat de overledene de nacht in de aula van de begraafplaats door kon brengen, hetgeen een grote uitzondering is op de regel dat overledenen gekoeld moeten worden bewaard. Daarmee bespaarde klaagster een bedrag van € 600,-, nu het vervoer van de overledene niet nodig was.
8. Anders dan klaagster vermoedt is de € 750,- van de uitvaartondernemer, alsmede de € 350,- die eerder werd verstrekt, geen vergoeding voor de betaalde premie, maar een coulancevergoeding. Dat wil zeggen dat de uitvaartondernemer de tegemoetkoming niet ziet als iets waarop klaagster recht heeft, maar als iets waarmee hij klaagster tegemoet wil komen in het door haar ervaren leed.
9. Klaagster stelt dat zij en andere familieleden psychische klachten overhielden aan de slecht uitgevoerde uitvaart. Daartoe overlegt zij een verklaring van een psycholoog, die melding maakt van de stress van klaagsters zus voor de zorg om de uitvaart en het ontbreken van de rust om goed afscheid te nemen. Volgens klaagster is alles te wijten aan de ondeskundigheid van de uitvaartleidster.
10. Klaagster eist naast kwijtschelding van de uitvaartnota, ook restitutie van de door haar moeder betaalde premie, een vergoeding voor het aangedane leed en een vergoeding voor de psychologische hulp.
11. Een vergoeding voor aangedaan leed wordt ook wel smartengeld genoemd. In het Nederlandse recht is smartengeld een uitzondering. In beginsel kent de rechter het alleen toe als er een causaal verband is tussen oorzaak en gevolg. In dit geval zou het causaal verband bestaan uit het leed, vanwege het niet soepel verlopen van de uitvaart, en de psychologische hulp, die de nabestaanden moesten zoeken.
12. Als een persoon smartengeld vordert dient deze volgens het Nederlandse recht de omvang van de schade met hard bewijs te staven. Ook het causaal verband moet worden bewezen en daarmee onomstotelijk vaststaan. Daarnaast wordt schade, die geen vermogensschade is, naar billijkheid vastgesteld. In Nederland is smartengeld een symbolische vergoeding.
13. De Nederlandse wetgeving kent alleen smartengeld toe onder voorwaarden. Zo moet de schade opzettelijk zijn toegebracht, moet er lichamelijk letsel zijn opgelopen of de eer of goede naam zijn aangetast. De jurisprudentie geeft hetzelfde beeld.
14. In deze kwestie is geen sprake van opzettelijk toegebrachte schade, lichamelijk letsel, dan wel aantasting van eer of goede naam.
15. Het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen geeft in artikel 13.3 onder f. aan dat de ombudsman geen schadevergoeding kan toewijzen wegens immateriële schade.
16. Er dient een relatie te zijn tussen de gemaakte fouten en de tegemoetkoming. In dit geval was de dienstverlening van de uitvaartleidster niet zoals verwacht mocht worden. Daarvoor bracht de uitvaartondernemer een bedrag van € 2.500,- in rekening.

**De ombudsman concludeert het volgende:**

1. Er vond een volledige uitvaart plaats. Er is daarom geen reden om de betaalde premie te restitueren.
2. De uitvaartondernemer erkende dat de uitvaart(-voorbereiding) niet naar verwachting verliep. Daarom schold hij het restant van de uitvaartnota kwijt en gaf hij een coulancevergoeding, zodat aan klaagster een bedrag van ongeveer € 2.500,- werd toegekend. Daarnaast wist de uitvaartleidster te voorkomen dat klaagster een bedrag van € 600,- moest uitgeven, door tegen de regels in te zorgen dat de overledene op de begraafplaats kon blijven in afwachting van de begraafplaats.

3. De tegemoetkoming van € 2.500,- is gerelateerd aan de dienstverlening waarbij de fouten werden gemaakt, namelijk de begeleiding van de uitvaartleidster en de kosten, die daarvoor in rekening werden gebracht.
4. Dat klager emotioneel leed onder de haperende uitvaart staat buiten kijf. Er is echter geen reden een vergoeding vast te stellen wegens immateriële schade: noch de Nederlandse wetgeving en jurisprudentie, noch het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen geeft daartoe aanleiding.
5. Omdat het causaal verband tussen oorzaak en gevolg niet vaststaat is er ook geen reden de kosten van de psychologische hulp te vergoeden. Met andere woorden: het staat niet onomstotelijk vast dat alléén de fouten van de uitvaartleidster hebben geleid tot de noodzaak psychologische hulp te zoeken. Daarom is vergoeding van de kosten van die psychologische hulp door de uitvaartondernemer ook niet aan de orde.

### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de vergoeding, die de uitvaartondernemer aan klagster toekende redelijk en billijk is.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 18 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