



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

'Concullega's

Betreft: **2017-128**

Klacht van de heer V, wonende aan de L-laan te X (klager) over Uitvaartzorg U te Z (verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail van 14 december 2017 nam klager contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen. In een later stadium stuurt hij de stukken uit het dossier.
- Op 29 januari 2018 tekende klager het formulier, waarbij hij verklaart het oordeel van de ombudsman te accepteren als bindend advies.
- Met een e-mail van 14 maart reageert de uitvaartondernemer op de klacht met zijn verweer.
- Klager stuurt zijn nadere toelichting op 27 maart 2018.
- Bij e-mail van 4 april 2018 geeft de uitvaartondernemer zijn nader verweer.
- Op 15 april stelde de ombudsman nog enkele vragen aan klager, waarbij hij per omgaande op reageerde.
- Bij mail van 16 april reageert de uitvaartondernemer op vragen van de ombudsman.

Onderwerp van het geschil:

Klager geeft aan dat hij van de uitvaartondernemer een mondelinge kostenopgave kreeg. Op de eindfactuur is echter een ander en hoger bedrag in rekening gebracht. Klager en de uitvaartondernemer verschillen van mening over de vraag voor wiens rekening en risico dit bedrag komt.

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. Het gegeven dat de klacht tussen twee uitvaartondernemers speelt maakt de bevoegdheid niet anders.

Verklaring van klager

Samengevat en relevant voor de klacht geeft klager het volgende aan.

Klager is uitvaartverzorger en nam namens een opdrachtgever contact op met de uitvaartondernemer, voor een opbaring in diens uitvaartcentrum. Daaraan voorafgaand vroeg hij telefonisch om opgave van de kosten, die hij doorbelaste aan de opdrachtgever. Toen de rekening kwam bleek deze niet alleen een hoger bedrag voor het rouwbezoek te bevatten, maar ook een starttarief van € 146,-, waarover bij de mondelinge opgave niets was vermeld. Klager zocht telefonisch contact met de uitvaartondernemer. Dit gesprek verliep buitengewoon vervelend. De uitvaartondernemer gaf in eerste instantie aan dat zijn prijzen algemeen bekend waren. Daarna ontkende hij dat de prijzen aan klager waren doorgegeven, omdat de uitvaartondernemer zelf de enige binnen het bedrijf zou zijn die de prijzen doorgaf. In het contact is geen enkel moment geweest waarin naar een oplossing werd gezocht of waarin de uitvaartondernemer moeite deed zich in de situatie te verplaatsen. De emoties liepen aan beide kanten hoog op – ook bij klager – toen de uitvaartondernemer aangaf dat klager in de toekomst geen gebruik meer kon maken van zijn diensten.

Omdat klager vond dat hij zijn klant niet voor de kosten op kon laten draaien nam hij deze voor eigen rekening. Klager merkt op dat er geen enkele dienst tegenover dit starttarief stond.

Klager vindt dat deze manier van werken niet kan en voor een gecertificeerde onderneming al helemaal niet. Vooraf is geen helder financieel plaatje geschetst, de organisatie is dusdanig ingericht met andere partijen dat er geen uniforme of duidelijke werkwijze is. Een officiële klachtenprocedure is nooit gestart en er is geen enkele poging gedaan om enige toenadering te zoeken. Het principe van de zes zekerheden van het keurmerk is in de ogen van klager met voeten getreden.

In een later stadium merkt klager onder andere op dat hij niet zou hebben gebeld met de uitvaartondernemer om een oplossing te bereiken, als hij vanaf het begin niet van plan was om niet te betalen. Klager verwerpt het verweer dat de uitvaartondernemer extra verzorging uitvoerde. “Gezien de exorbitante tarieven die gerekend worden (zie de factuur voor 5 nachtjes – meer dan 1000 euro – zonder starttarief) mag je verwachten dat aannames en uitgaves van een overledene in het dagtarief zit. Net als een rouwbezoek overigens (in een 24 uurs kamer!).” Hij geeft aan dat ook het dagtarief fout was doorgegeven. Dat de kwestie voor de uitvaartondernemer was afgedaan toen klager de factuur – op het starttarief na – voldeed, klopt ook niet. Bijna twee volle weken nadat hij betaalde kreeg hij nog een betalingsherinnering voor het starttarief van € 146,-.

Tot slot stelt klager dat de zes zekerheden van het Keurmerk Uitvaartzorg met voeten zijn getreden en voert daartoe een aantal argumenten aan. Ook merkt hij het volgende op: “Aan de hand van de criteria van het Keurmerk ben ik er ook van overtuigd dat deze meneer zich geen “RU” zou mogen noemen, laat staan dat hij het keurmerk zou mogen voeren.”

Naar aanleiding van vragen van de ombudsman laat klager weten dat informatie over het bewuste telefoongesprek naar de tarieven niet meer leverbaar zijn: het telefoontje is gepleegd door een medewerker, die niet meer voor klager werkt.

Verklaring van de uitvaartondernemer

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

Het telefonisch contact werd door klager geopend met de opmerking dat hij de factuur niet ging voldoen, omdat er een bedrag was doorbelast voor iets wat niet als dienst was afgenomen. Daarmee werd meteen de toon van het gesprek gezet. De uitvaartondernemer betreurt dat, omdat daarmee geen overleg meer mogelijk was. Later kwam klager daarop terug en betaalde hij de factuur minus het starttarief. Overigens was voor de uitvaartondernemer de kwestie afgedaan toen klager aangaf de factuur minus het starttarief te voldoen.

Naar aanleiding van het gesprek probeerde de uitvaartondernemer te achterhalen van wie klager de informatie over de tarieven kreeg, maar dat was niet meer te achterhalen bij de organisatie waar de uitvaartondernemer zijn telefoonservice onder heeft gebracht. De telefoonservice-organisatie geeft aan dat de telefonistes niet beschikken over de tarieven.

Omdat de uitvaartondernemer een hoog kwaliteitsniveau nastreeft en zijn naam verbonden is aan de dienstverlening, hanteert hij een starttarief. Bij binnenkomst van een overledene dienen er altijd nog handelingen te worden verricht om de opbaring aan zijn kwaliteitseisen te laten voldoen. Het is dus niet zo dat er geen diensten zijn verricht.

Het klopt niet dat de uitvaartondernemer een locatieverbod oplegde. Klager wilde het starttarief van tafel en gaf aan dat hij nimmer overledenen bij de uitvaartondernemer op zou baren als dat niet zou gebeuren. De uitvaartondernemer kwalificeerde dit als 'druk uitoefenen' en daarvoor is hij niet gevoelig.

Het lijkt hem dat klager bekend is geweest met de tarieven (onbekend hoe) maar verzuimde om deze juist aan te geven. Zowel het starttarief is niet berekend, als het rouwbezoek is onjuist. Vervolgens ontdekte klager dit bij ontvangst van de factuur en durfde hij dat niet meer te corrigeren. Dit is het bedrijfsrisico van klager en hoeft niet te worden afgerekend op de uitvaartondernemer.

In een later stadium geeft de uitvaartondernemer aan dat klager nog steeds vol emotie is, "zoals dat ook tijdens het eerste telefoongesprek was waarin hij wel degelijk als eerste aangaf dat hij de nota niet ging betalen" en verwijst daartoe naar een e-mail van klager. De uitvaartondernemer wijst op de urenstaat van een medewerker, waaruit blijkt dat deze een uur en een kwartier met de familie van de overledene in gesprek was ten behoeve van een intake en nazorg. Dit zijn de werkzaamheden voor het starttarief. De uitvaartondernemer merkt op dat zijn opbaartarieven "marktconform zijn en zeker niet exorbitant hoog."

Over de zekerheden van het keurmerk geeft de uitvaartondernemer aan dat deze zijn gericht op de verhouding tussen een nabestaande en een uitvaartondernemer en niet tussen ondernemers onderling.

Collega-ondernemers stuurt hij voorafgaand aan een nieuw jaar een tarievenlijst toe. In het geval een ondernemer daarover niet beschikt, wordt deze op verzoek toegezonden. "Onze telefonistes zijn zo geïnstrueerd dat zij geen tarieven afgeven (om daarmee de lijnen zuiver te houden en verwarring met andere uitvaartondernemers waarvoor zij telefoonlijnen aannemen, te voorkomen), maar deze worden door mij (of een dienstdoende collega) op verzoek toegezonden of telefonisch doorgegeven). Bovendien beschikken de telefonistes niet over de tarieven ...".

De uitvaartondernemer geeft aan dat de zekerheden van het keurmerk uitvoerig door audits worden gewaarborgd door een onafhankelijk auditbureau. Dat klager op de hoogte had kunnen zijn van het starttarief blijkt uit het door (een medewerker van) klager ondertekende formulier, waarop staat vermeld: 'In rekening brengen starttarief binnenkomst overledene.'

Tot slot merkt de uitvaartondernemer op dat het hem voorkomt dat – gezien de opmerkingen van klager – het er vooral om te doen is om hem te royeren uit het register uitvaartzorg.

Naar aanleiding van vragen van de ombudsman over het innameformulier meldt de uitvaartondernemer dat het altijd wordt ondertekend op het moment dat de overledene wordt opgehaald. Dan rondt hij zijn werkzaamheden pas af. Klager ontving geen kopie van dit formulier.

Het formulier wordt gaandeweg de dagen dat de overledene in zijn rouwcentrum verblijft ingevuld, al naar gelang er werkzaamheden worden verricht. In dit geval is samen met de familie en de medewerker van klager bekeken welke werkzaamheden er nog ten behoeve van de overledene moesten gebeuren. Hier zijn onder andere samen met de nabestaanden de nagels van de overledene gelakt.

Overwegingen van de ombudsman

Algemeen

1. Aan de orde is een meningsverschil tussen uitvaartondernemers onderling. Beide partijen kennen elkaar niet persoonlijk, maar uit het dossier valt op te maken dat het onderling contact – ook in de fase van hoor en wederhoor bij de ombudsman – de kwestie eerder verscherpt, dan dat het voor begrip voor het standpunt van de ander zorgt en naar een gezamenlijke oplossing wordt toegewerkt.

Over het telefoongesprek naar de tarieven

2. De verklaringen van partijen zijn niet met elkaar te rijmen. De ombudsman was niet aanwezig bij het gesprek en er zijn achteraf geen mogelijkheden meer om te onderzoeken hoe een en ander exact verliep.
3. Er kunnen van beide kanten geen bijzonderheden en/of bewijzen worden aangeleverd over het betreffende gesprek. Er is (mede daarom) geen reden om aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere verklaring.
4. Alle mogelijke scenario's over de vraag wat er precies is gebeurd, zijn voor de ombudsman speculaties, die niet met nader bewijs onderbouwd kunnen worden.

Over het telefoongesprek naar aanleiding van de klacht

5. Een uitvaartondernemer hoort tot een beroepsgroep, die bij uitstek in staat moet zijn tot empathisch handelen en tot begripvolle communicatie. Daarbij maakt het niet uit of een uitvaartondernemer het Keurmerk Uitvaartzorg heeft en/of aangesloten is bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen: van elke uitvaartondernemer mag worden verwacht dat hij respectvol communiceert.
6. Daarnaast zijn er fatsoensnormen, die aangeven wat in het maatschappelijk verkeer betamelijk is. Daaraan hebben ook uitvaartondernemers zich onderling te houden, los van eventuele (extra) eisen als gevolg van het bezit van een keurmerk.
7. In die zin mogen er aan beide partijen hogere eisen gesteld worden dan aan een willekeurige consument (die zich overigens ook aan de fatsoensnormen dient te houden).
8. Los van de vraag, wie van beide partijen bij het telefonische contact over de klacht als eerste de communicatie op scherp zette, constateert de ombudsman dat geen van beide partijen er in slaagde om de communicatie 'vlot te trekken'.
9. In tegenstelling tot hetgeen verweerder stelt brengt het keurmerk niet alleen verplichtingen met zich mee tegenover consumenten. De kwaliteitseisen zien ook toe op het verkeer tussen uitvaartondernemers onderling: het zou vreemd zijn als er twee soorten van dienstverlening zouden bestaan, waarbij consumenten een betere behandeling kunnen verwachten, dan collega-uitvaartondernemers (concullega's) die diensten afnemen namens consumenten. Overigens is klager feitelijk ook een consument, nu hij diensten afnam van verweerder.
10. Daarnaast kent het keurmerk een klachtenprocedure, die gevolgd had moeten worden.
11. Het bovenstaande houdt in dat van verweerder verwacht mocht worden dat hij adequaat reageerde op de emoties die klager – zoals verweerder en ook klager stelden - ten toon spreidde tijdens het telefoongesprek. Het had op zijn weg gelegen om te de-escaleren, in plaats van mee te gaan in de emoties van klager en zelf ook emotioneel te reageren. Ook een opmerking, zoals verweerder aan klager schrijft in zijn e-mail van 14 december 2017 ("Het valt mij op dat u niet aangeeft dat u nimmer meer zaken met ons wenst te doen, zoals u telefonisch deze ochtend aan mij heeft aangegeven. Wij zullen u hier in eventuele voorkomende gevallen aan blijven herinneren.") is onnodig grievend en niet professioneel.
12. Daar staat tegenover dat ook klager zich professioneler op had kunnen stellen in het telefoongesprek over de klacht. In plaats van in de emotie te schieten (zoals hij zelf aangeeft), had hij

zakelijk kunnen informeren of er een door beide partijen gedragen oplossing mogelijk was. Ook hij had het gesprek kunnen de-escaleren.

Over de kosten van de opbaring

13. De ombudsman constateert dat het opvragen van de tarieven niet is gelopen zoals klager en de uitvaartondernemer zich het proces hadden voorgesteld en zoals zij het hadden ingericht: als (de medewerker van) klager telefonisch informeerde naar de tarieven, dan heeft deze niet de juiste tarieven van de juiste persoon gehad en onvoldoende doorgevraagd naar de totale kosten. En als het telefoontje daadwerkelijk plaatsvond dan heeft de telefooncentrale (de medewerker van) klager niet met de juiste persoon doorverbonden, namelijk verweerder.
14. Kennelijk heeft (de medewerker van) klager bij het ophalen van de overledene niet goed gekeken welk formulier hij tekende. Op het betreffende innameformulier staat dat het starttarief in rekening moet worden gebracht.
15. Maar ook al zou hij het wel hebben gezien en vragen hebben gesteld over de kosten van het starttarief, dan nog was het voor klager te laat om de juiste bedragen op de kostenbegroting/pro forma nota te zetten en daarmee door te belasten aan de nabestaanden.
16. In zijn reactie naar de ombudsman laat de uitvaartondernemer weten dat voor hem de kwestie was afgedaan toen klager aangaf de factuur minus het starttarief te betalen.
17. Over de kosten van de opbaring en de werkzaamheden, die de uitvaartondernemer voor het starttarief verrichte, onthoudt de ombudsman zich van een oordeel: het klachtenreglement van het klachteninstituut staat niet toe dat de ombudsman zich uitlaat over tarieven.
18. Omdat klager de kosten van het rouwbezoek – ook al waren deze hoger dan in eerste instantie begroot - kon declareren bij zijn opdrachtgever en de klacht daarop geen betrekking heeft, laat de ombudsman deze buiten beschouwing

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande constateert de ombudsman dat de kwestie een uit de hand gelopen discussie tussen twee concullega's is. Het is jammer dat beiden niet hun vaardigheden in hebben gezet om het geschil zakelijk en 'gentlemanlike' in onderling overleg af te handelen.

Het zou professioneel zijn geweest als verweerder de klacht zou hebben opgepakt volgens de normen van het keurmerk. En als de kwestie voor verweerder was afgedaan toen de factuur deels was betaald, had het op zijn weg gelegen om dat aan klager te laten weten, temeer omdat er in februari 2018 nog een betalingsherinnering werd verzonden. Nu had klager de ombudsman nodig om te vernemen dat de kwestie feitelijk al was opgelost.

Concluderend onthoudt de ombudsman zich van een oordeel over het telefonisch doorgeven van het starttarief, nu daarover twee verklaringen bestaan, die elkaar tegenspreken en er geen reden is om aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere verklaring. De klacht is in zoverre gegrond dat de uitvaartondernemer de klachtenprocedure van het keurmerk had moeten volgen en de-escalierend op had moeten treden. Er is geen reden om het starttarief alsnog aan klager in rekening te brengen, nu de uitvaartondernemer aangeeft dat de kwestie voor hem al was afgedaan.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 22 april 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