



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## ‘Gedwongen winkelnering’

Betreft: **2018-041**

Klacht van de heer F, uitvaartverzorger, wonende te Z (klager) over Uitvaartvereniging U te Y (verweerder, de uitvaartvereniging).

### De procedure:

- Bij brief van 12 april 2018 nam klager contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- De uitvaartvereniging reageerde schriftelijk op de klacht met een brief van 25 april.
- Op 1 juni 2018 vond te Y een hoorgesprek plaats tussen partijen, waarbij de ombudsman optrad als procesbegeleider. Daarin zij konden reageren op elkaars verklaringen en onderzocht werd of een gezamenlijk gedragen oplossing nog mogelijk was. Op deze wijze is aan de hoor en wederhoorfase vorm gegeven.
- Beide partijen kregen de gelegenheid te reageren op het verslag van het hoorgesprek, hetgeen zij beiden deden. De uitvaartvereniging stuurde daarbij een verklaring mee van de aan de uitvaartvereniging verbonden bode.

### Onderwerp van het geschil:

Klager is het niet eens met het besluit van het bestuur van de uitvaartvereniging, om niet de volledige ledenvergoeding uit te keren aan de nabestaanden van een overleden lid van de uitvaartvereniging.

### 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 Nardus en klager bij de BGNU. Beide brancheorganisaties worden op basis van artikel 1 lid e. van het klachtenreglement 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.

### Akkoordverklaring

Normaliter dient een klager een formulier te tekenen, waarbij hij verklaart het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden. Nu klager een uitvaartondernemer is, die is aangesloten bij brancheorganisatie BGNU, erkende hij daarmee dat hij het oordeel van de

ombudsman als bindend advies accepteert. Het tekenen van een aparte akkoordverklaring was daarmee niet meer nodig.

### **Verklaring van klager**

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

Op vrijdag 9 maart ontving hij om 09.15 uur een melding overlijden. De afspraak met de familie werd telefonisch ingepland om 13.00 uur op dezelfde dag. Om 11.53 uur nam klager contact op met de penningmeester van de uitvaartvereniging, met de mededeling dat er een lid was overleden en of het akkoord was dat hij de uitvaart verzorgde met behoud van de volledige ledenkorting voor de familie. De penningmeester geeft telefonisch akkoord en vraagt of klager al contact had opgenomen met de aan de uitvaartvereniging verbonden bode (in het vervolg: de bode). Dit was niet het geval waarop de penningmeester aangaf de bode in te lichten. Na ongeveer 15 minuten ontving klager een telefoontje van de bode dat het akkoord was dat klager de uitvaart verzorgde. Over de ledenkorting werd niet gesproken.

Om 13.00 volgde het regelgesprek van klager met de familie en om 16.30 uur stuurde de bode een app aan klager, waarin hij aangaf dat de familie geen recht had op de volledige ledenkorting. Deze mededeling was niet gedaan in het telefoongesprek van die ochtend, wat wel verwoord staat in de brief van de begrafenisvereniging.

Klager probeerde een gesprek te regelen met het bestuur en de bode, om tot een oplossing te komen. In de ogen van klager heeft de familie recht op de volledige ledenkorting. Het bestuur weigerde een gesprek. Met het voorstel dat de begrafenisvereniging in zijn brief van 29 maart 2018 deed, kan klager niet akkoord gaan (noot OM: de uitvaartvereniging geeft daarin aan dat zij een ledenkorting geeft, maar niet de gehele. Een bedrag van € 200,- wordt niet uitgekeerd.) Klager vindt het niet correct dat het bestuur eerst iets toezegt, daarna excuus maakt en toch op de regels blijft staan.

Inmiddels nam klager de volledige financiële afwikkeling voor zijn rekening en bracht hij de ledenkorting van € 720,- volledig in mindering op de uitvaartkosten. Hij zal een gespecificeerde factuur naar de begrafenisvereniging sturen, met het verzoek om de ledenkorting volledig naar hem uit te keren.

Klager merkt verder op dat hij in 2017 ook een uitvaart voor de begrafenisvereniging verzorgde, toen de bode met vakantie was. Ook toen kreeg hij akkoord van het bestuur. Als de uitvaartvereniging volgens de formele regels had willen werken, had ze ook destijds klager moeten weigeren en moeten doorverwijzen naar een van de twee andere bodes, die aan de uitvaartvereniging verbonden zijn. Klager vindt dat de nabestaanden recht hebben op de volledige ledenkorting. Het feit dat de € 200,-, die niet wordt uitgekeerd, naar de bode van de vereniging gaat, vindt hij vreemd: de bode verrichtte geen enkele dienst bij deze uitvaart. Het is aan het bestuur hoe deze de relatie met zijn bode vormgeeft, maar daar hoeft klager geen boodschap aan te hebben. Hij vindt dat zijn aanspreekpunt het bestuur is en niet de bode. Hij vindt dat we in een maatschappij leven, waar keuzevrijheid voorop staat. Het volstaat niet meer dat een uitvaartvereniging bepaalt hoe een uitvaart plaats moet vinden en wie de begeleider is. Bij verschillende andere uitvaartverenigingen is dat al zo geregeld. Klager geeft aan dat hij in de toekomst opnieuw het bestuur zal benaderen in soortgelijke situaties. Als niet de volledige ledenkorting wordt uitgekeerd schakelt hij desnoods de rechter in. Klager meldt dat de rechter in een andere kwestie oordeelde dat de volledige ledenkorting moest worden uitgekeerd in een dergelijke situatie. Verdere gegevens daarover kan klager niet verstrekken.

Klager stuurt het bestuur een kopie van de uitvaartfactuur, evenals de onderliggende rekeningen, voor zover ze niet in een verzamelfactuur zijn opgenomen. Klager laat weten dat hij de eindafrekening naar de nabestaanden verzorgde, omdat de discussie liep met de uitvaartvereniging en hij de nabestaanden niet wilde belasten met een uitgestelde factuur. Zij moeten de uitvaart af kunnen sluiten.

## Verklaring van de uitvaartvereniging

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

Op 9 maart 2018 om 11:53 uur, kreeg de penningmeester van de uitvaartvereniging een telefoontje van klager, met de vraag of hij de uitvaart van mevrouw X. kon verzorgen. Er was reeds een gesprek met de familie geweest en de familie wilde dat (een van de medewerkers van) klager de uitvaart zou verzorgen. De penningmeester voelde zich wat overrompeld en omdat klager al eerder de uitvaart van een ander lid van de uitvaartvereniging verzorgde, dacht ze dat het wel goed zou zijn. Ze had deze vraag niet eerder gehad en nog nooit over nagedacht. In het telefoongesprek gaf ze aan dat het gebruikelijk was dat de leden in het dorp met een kaartje in de bus op de hoogte gesteld worden van een overlijden. Daarna nam de penningmeester contact op met de bode. De bode had contact met klager en gaf aan dat het consequenties zou hebben voor de ledenkorting.

Klager heeft inderdaad verzocht om een gesprek met de bode en het bestuur. Het bestuur wilde daarop wel ingaan, maar vond dat klager en de bode eerste met elkaar moesten praten, omdat men het gevoel had dat er iets speelde tussen de beide heren. Dat gesprek is er niet van gekomen.

De penningmeester is er inmiddels van op de hoogte dat de statuten van de uitvaartvereniging verbieden dat één bestuurslid een dergelijke goedkeuring geeft. Het bestuur kan alleen besluiten nemen met meerderheid van stemmen. Er is dus geen rechtsgeldig besluit tot stand gekomen.

De financiële afwikkeling heeft klager zich toegeëigend. De uitvaartvereniging wilde dit zelf doen en de vraag is of de afwikkeling door klager correct is, omdat het ingaat tegen het reglement van de federatie, waarbij de uitvaartvereniging is aangesloten.

Op basis van het huishoudelijk reglement van de Federatie zou de vereniging helemaal geen ledenkorting hoeven te geven. De uitvaartvereniging vindt daarom dat zij coulant handelt. Van meet af aan is aangegeven dat klager op ledenkorting kan rekenen, alleen € 200 minder, dan de uitvaartvereniging zou hebben toegekend, als deze zelf de uitvaart zou hebben geregeld. De uitvaartvereniging wijst op een soortgelijke vereniging, waarvan klager zelf bode is en waar hij ook op ledenkortingen kort. Tevens bracht de vereniging rouwkaartjes rond in het dorp, zoals gebruikelijk is. De kosten daarvan bedragen € 42,- netto, wat in rekening gebracht zal worden.

De uitvaartvereniging meldt dat zij een gesprek niet weigerde. Zij stelde de voorwaarde dat klager eerste met de bode het gesprek aan zou gaan, waarna een gesprek met het bestuur plaats zou kunnen vinden. Klager weigerde dat.

De uitvaartvereniging neemt het klager kwalijk dat hij - buiten de bode om – contact met een bestuurslid zocht. Dat is ongebruikelijk. Klager werkt zelf al lang als bode en weet heel goed hoe de werkwijze is, dit in tegenstelling tot de vrijwilligers, die het bestuur vormen. Het kan niet zo zijn dat klager zijn eigen regels maakt en op een andere onethische manier opdrachten binnenhaalt. Dat zou een vrijbrief zijn voor alle uitvaartverzorgers om her en der opdrachten binnen te halen uit alle ledenbestanden van alle verenigingen. Klager had volgens de normale gang van zaken de bode moeten benaderen. Hij sprak al met de familie, vóór hij de vereniging belde. Het is niet kies om na zo'n gesprek aan de nabestaanden te vragen om van bode te veranderen. Er is dan al een sfeer/relatiebinding gecreëerd met nabestaanden. Klager heeft in het geheel geen gebruik gemaakt van de diensten van de uitvaartvereniging en liet op eigen houtje nota's van leveranciers crediteren. Dit is niet in overleg gegaan met de penningmeester. Dat had wel zo moeten zijn, omdat de uitvaartvereniging wordt gecontroleerd. Overigens hadden de nabestaanden al voor het overlijden de keuze gemaakt voor klager(s) bedrijf. Dit is niet doorgegeven aan de uitvaartvereniging, waardoor de uitvaartvereniging voor een voldongen feit kwam te staan, vooral omdat klager reeds een gesprek met de familie had. Alle leden zijn in een eerder stadium door de uitvaartvereniging geïnformeerd over de te volgen procedure bij overlijden en over de gevolgen voor de ledenkorting, als ze niet de juiste procedure volgen.

In de ogen van de uitvaartvereniging was de situatie, waarvoor klager eerder de uitvaart verzorgde, heel anders dan de kwestie die nu speelt. Destijds was de bode met vakantie, waardoor de uitvaart

per definitie door een ander moest worden begeleid. Klager nam toen eerst contact op met de bode en pas daarna – en met goedkeuring van de bode – met het bestuur. Nu nam klager rechtstreeks contact op met het bestuur en was de bode gewoon beschikbaar.

De website van de uitvaartvereniging is heel duidelijk in zijn informatie dat de ledenkorting geheel vervalt, als geen gebruik wordt gemaakt van de uitvaartvereniging. Het is de keuze van klager dat hij de nabestaanden niet informeerde over het vervallen van de ledenkorting, bij het kiezen van een andere uitvaartverzorger dan de bode van de eigen vereniging. De leden werden daarover in 2014 goed geïnformeerd. De ledenkorting is helemaal benut, omdat de bode een rekening stuurde van € 200,-, die inmiddels is uitbetaald.

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

#### Over de manier waarop de uitvaartvereniging werkt

1. In deze kwestie weten alle partijen hoe het normaliter werkt bij uitvaartverenigingen.
2. Klager zocht echter de juridische grenzen op, omdat hij vindt dat leden van uitvaartverenigingen het recht hebben om zelf te bepalen aan welke uitvaartverzorger zij de uitvaart toe vertrouwen.
3. In principe zijn de besluiten van de algemene ledenvergadering van een uitvaartvereniging en/of het reglement en/of statuten bindend voor de werkwijze van een dergelijke vereniging. Uitzonderingen op heersende regelgeving kunnen alleen worden gemaakt op de wijze waarin deze regelgeving voorziet.
4. Dat houdt in dat het bestuur van een uitvaartvereniging vast kan en mag houden aan – bijvoorbeeld – het besluit dat geen ledenkorting wordt gegeven als de uitvaart niet wordt uitgevoerd door een aan de uitvaartvereniging verbonden bode.
5. Dat komt mede door de financiële en juridische eisen, waaraan een uitvaartvereniging moet voldoen, wil zij niet aangemerkt worden als een verzekering. Het spreekt voor zich dat een uitvaartvereniging daarover geen problemen wil.

#### Over de toestemming, die de uitvaartvereniging aan klager gaf

6. In dit geval zocht klager voorafgaand aan het aanname-gesprek contact met een van de bestuursleden en vroeg toestemming om de uitvaart te begeleiden. Hij wilde daarmee de plaats innemen van de bode, die de uitvaartvereniging normaliter inschakelt.
7. Een bestuurslid gaf mondeling toestemming, naar alle waarschijnlijkheid zonder de ledenkorting ter sprake te brengen en zonder klager te wijzen op het plaatselijke gebruik om een en ander af te stemmen met de dienstdoende bode.
8. Het bestuurslid gaf tegenover de ombudsman aan zich door het telefoontje overrompeld te voelen. Zij beroept zich op het feit dat het bestuur uit vrijwilligers bestaat en dat klager daar misbruik van maakte, omdat hij als professional beter weet hoe wat de regels zijn en hoe ze werken.
9. Naar het oordeel van de ombudsman neemt dit echter niet weg dat het bestuur(slid) de verantwoordelijkheid draagt voor het reilen en zeilen van de uitvaartvereniging en moet zorgen dat de benodigde kennis aanwezig is om de juiste antwoorden te geven op vragen. Achteraf kan een bestuurslid zich niet op zijn onwetendheid beroepen. Dat zal hij/zij moeten doen op het moment dat de vraag wordt gesteld en een time-out vragen om naar het juiste antwoord op zoek te gaan.

#### Over de rechtsgeldigheid van de toestemming van het bestuurslid

10. Het bestuur stelt dat een rechtsgeldig bestuursbesluit alleen kan worden genomen door het hele bestuur en niet door één persoon.
11. De regelgeving van de uitvaartvereniging geeft dat inderdaad aan. De vraag die de ombudsman moet beantwoorden is of klager mocht vertrouwen op de mondelinge toestemming van één lid van het bestuur.

12. Daartoe overweegt de ombudsman dat het voor een derde niet exact duidelijk is hoe de regelgeving en de afspraken binnen een bestuur en/of uitvaartvereniging luiden. De verschillende uitvaartverenigingen in de regio hanteren niet precies dezelfde regels. Ook bleek dat klager al eerder (in 2017) via het bestuur toestemming kreeg een uitvaart te verzorgen. Dat was weliswaar een andere situatie, maar een bestuurslid gaf de toestemming.
13. Het bestuur merkt op dat klager heel goed weet hoe de gebruikelijke werkwijze is en beroept zich op de regelgeving van de uitvaartvereniging: die verwijst duidelijk naar de dienstdoende bode. Daarmee moeten afspraken worden gemaakt over het overnemen van een uitvaart om de ledenkorting te krijgen.
14. De ombudsman constateerde dat de website van de uitvaartvereniging (destijds en ook bij een check op 6 juli 2018) aangaf dat bij een overlijden contact moet worden opgenomen met de vereniging of met de bode. Dat is wat klager deed: hij nam contact op met de vereniging, in de persoon van de penningmeester.
15. Van een derde kan niet verwacht worden dat hij zich eerst gedetailleerd gaat verdiepen in de regelgeving van een uitvaartvereniging en de rechtsgeldigheid van bestuursbesluiten. Voor de details mag hij vertrouwen op de deskundigheid van het bestuur.

#### Over het contact over de ledenkorting

16. Voor de ombudsman staat niet vast dat het behoud van de volledige ledenkorting aan de orde kwam in het gesprek tussen klager en het bestuurslid. Vast staat in ieder geval wel dat niet werd besproken dat de ledenkorting *niet* geheel zou worden uitgekeerd. Was dat wel zo geweest, dan zou klager meteen geprotesteerd hebben en zou de bode geen bericht meer gestuurd hebben, later op de middag.
17. De door het bestuur geconsulteerde bode stelt dat hij de ledenkorting ter sprake bracht in het telefoongesprek dat hij met klager had, nadat hij had gehoord dat deze de uitvaart zou begeleiden. Klager stelt dat dit niet het geval was.
18. De ombudsman was niet bij het gesprek aanwezig en heeft geen reden om aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere. Daarom baseert de ombudsman zich op de stukken van het dossier.
19. Klager en de dienstdoende bode hadden op 9 maart 2018 contact per what's-app. Om 16.30 uur schreef de bode aan klager "De familie [naam] moet wel weten dat de ledenkorting waarschijnlijk niet volledig word uitgekeerd. (Webside) Ze hadden namelijk tijd genoeg om e.e.a. vooraf te regelen. Een andere bode is geen probleem. Maar niet op het laatste moment. Dat weet bode [naam] ook wel ...".
20. Klager reageerde daarop met de volgende tekst: "In overleg met de penningmeester is besloten dat wij de uitvaart mochten doen en de familie het recht houdt op de volledige ledenkorting! Het factureren gaat op dezelfde manier als bij [naam]."
21. Uit deze tekst maakt de ombudsman op dat dit de eerste keer is dat de ledenkorting ter sprake kwam. Was het niet volledig uitkeren van de ledenkorting namelijk eerder besproken, dan had de bode dit bericht, met deze tekst, niet hoeven sturen.

#### Over de relatie tussen klager en de bode

22. Klager stelt zich op het standpunt dat zijn gesprekspartner het bestuur is en niet de bode. In een volgend geval – zo geeft klager aan – zal hij opnieuw contact opnemen met het bestuur, als hij een uitvaart over wil nemen.
23. Juridisch gezien klopt het standpunt van klager: het is het bestuur dat de uitvaartvereniging vertegenwoordigt en niet de bode. Als het bestuur vindt dat een overname met behoud van de volledige ledenkorting alleen mogelijk is in het geval de aan de uitvaartvereniging verbonden bode daarmee akkoord gaat, zal zij daarover een duidelijk standpunt moeten innemen en daarnaast eisen dat het betalen en versturen van facturen via de uitvaartvereniging loopt. Dit laatste om te voldoen aan de juridische en financiële eisen, die aan een uitvaartvereniging worden gesteld.

24. Maakt klager in een dergelijk geval geen afspraken met de bode, dan neemt hij het niet uitkeren van de volledige ledenkorting voor eigen rekening en risico. Het staat hem daarna vrij de rechter in te schakelen om te beoordelen of de uitvaartvereniging juist handelde.
25. De uitvaartvereniging stuurde verschillende documenten mee, waarin de bode verklaringen aflegt en zijn visie op het geheel geeft. De ombudsman neemt deze niet mee in de beschouwingen. Reden daarvoor is dat de bode voor de ombudsman geen rol heeft in het conflict tussen klager en de uitvaartvereniging. De bode heeft alleen een formele relatie met de uitvaartvereniging. Hoe uitvaartvereniging en bode deze relatie vormgaven valt buiten de kwestie, die de ombudsman nu behandelt.
26. Op het what's-app-bericht van de bode gaf klager aan: "Als je de uitvaart terug wilt vind ik dat prima ik wil er geen gedoe om en kun je de telefoonnummers van de familie krijgen om te horen wat de reden is waarom ze voor [naam] kiezen. Ik wil hierover verder geen discussie van maken."
27. De bode reageerde daarop met de tekst: "[naam] red er maar mee! Familie wilde hem toch. Dus! Ik heb voorzitter op de hoogte gesteld. Einde discussie."
28. Hoewel uit de tekst blijkt dat de bode niet van harte instemt met de overname van de uitvaart door klager, krijgt hij de gelegenheid de uitvaart over te nemen. Daar maakt hij geen gebruik van. Ook tijdens het telefoontje eerder op de dag – toen het aannamesgesprek tussen klager en de nabestaanden nog niet had plaatsgevonden - had de bode de uitvaart op kunnen eisen.

#### Over het oordeel van de rechter over de ledenkorting

29. Klager meldde dat de rechter in een eerder soortgelijk geval de ledenkorting volledig toekende aan de nabestaanden, maar kan geen gegevens aanleveren om deze uitspraak te checken.
30. De ombudsman zocht in de beschikbare jurisprudentie, maar kon daarin een dergelijke uitspraak niet vinden. Ook nam de ombudsman contact op met de uitvaartvereniging, die bij deze rechterlijke uitspraak betrokken zou zijn. Zowel het huidige bestuur als het voorgaande bestuur geven aan dat er ooit een rechterlijke procedure is geweest, maar dat deze op een andersoortige kwestie toeziet.

#### Over de rol van de nabestaanden

31. Het is heel jammer dat de nabestaanden niet eerder aan de uitvaartvereniging hebben laten weten dat zij geen gebruik wilden maken van de diensten van de bode. Hadden zij dat wel gedaan, dan hadden vooraf afspraken kunnen worden gemaakt en had de uitvaart dit conflict niet tot gevolg gehad.
32. Op leden van de uitvaartvereniging rust de verantwoordelijkheid om hun nabestaanden te informeren over het feit dat zij lid zijn van een uitvaartvereniging en de consequenties daarvan.

#### **De ombudsman concludeert het volgende:**

1. Het is duidelijk dat klager met zijn klacht beoogt om buiten de regelgeving van de betreffende uitvaartvereniging om uitvaarten te begeleiden met behoud van de volledige ledenkorting. De regelgeving en de werkwijze van deze uitvaartvereniging staan dit niet toe.
2. Hoewel de uitvaartvereniging de boodschap wellicht nog duidelijker op haar website kan publiceren en vaker naar haar leden kan communiceren, is duidelijk dat de volledige ledenkorting alleen wordt uitgekeerd als gebruik wordt gemaakt van de aan de vereniging verbonden bode. Daarnaast moet de facturering plaatsvinden volgens de regels van de uitvaartvereniging. Dit heeft mede te maken met prijsafspraken, die de uitvaartvereniging maakte met leveranciers en om problemen met de fiscus te voorkomen.
3. Het is aan leden van de uitvaartvereniging om hun nabestaanden adequaat te informeren over het feit dat bij hun overlijden de bode gebeld moet worden en dat de ledenkorting niet volledig wordt uitgekeerd als de regels van de uitvaartvereniging niet worden gerespecteerd.

4. In dit geval kreeg klager in eerste instantie telefonisch toestemming van een bestuurslid, welke toestemming later werd ingetrokken.
5. De ombudsman is van mening dat de uitvaartvereniging *in dit geval* de volledige ledenkorting aan klager uit dient te keren. Reden daarvan is dat een derde – ook al is dat een uitvaart-ondernemer, die op de hoogte was van de globale gang van zaken - moet kunnen vertrouwen op de informatie, die hij van een bestuurslid krijgt, in dit geval de verstrekte toestemming en het feit dat dit bestuurslid gerechtigd was de toestemming te verlenen.
6. Als bestuursleden niet duidelijk hebben hoe de regelgeving luidt en hoe in een bepaald geval te handelen, is het niet kies om van derden te verwachten dat zij dat wel kunnen.
7. Het is begrijpelijk dat klager de nabestaanden niet wilde laten wachten op de uitkomst van zijn conflict met de uitvaartvereniging en daarom de eindfactuur aan hen zond.

#### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klager (in dit geval) de volledige ledenkorting van de uitvaartvereniging moet krijgen. De uitvaartvereniging dient deze aan klager over te maken. Klager en uitvaartvereniging dienen in overleg te treden over de wijze waarop de facturen zodanig verwerkt kunnen worden, dat wordt voldaan aan de financiële en juridische eisen, die voor een uitvaartvereniging gelden.

#### **Ten overvloede**

De uitvaartvereniging doet er goed aan om te kijken naar de tekst op haar website. Daarnaast zou het verstandig zijn om leden vaker en vooral duidelijk te informeren over de consequenties van het lidmaatschap van de uitvaartvereniging. Wellicht is het verstandig een brief op te stellen over het lidmaatschap en de consequenties daarvan, die leden aan hun nabestaanden kunnen geven. Daarmee wordt het makkelijker voor leden om hun nabestaanden te informeren. Ook zou het bestuur van de uitvaartvereniging kunnen overwegen om het recht op vrije keuze van de bode met hun leden te bespreken.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 13 juli 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