



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

'Pro memorie'

Betreft: **2018-052**

Klacht van de heer S., wonende V-straat te X (klager) over Uitvaartverzorging U te X (de uitvaartondernemer, verweerder).

De procedure:

- Met een e-mail zocht klager op 1 mei 2018 contact met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 11 mei 2018 tekende klager het formulier, waarbij hij verklaarde het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Klager stuurde de op de klacht betrekking hebbende documenten toe op 6 mei 2018.
- Bij e-mail van 6 juni gaf de uitvaartondernemer aan geen verweer te voeren, omdat hij al zijn argumenten in eerdere correspondentie met klager schriftelijk aan de orde stelde en hij daaraan niets toe te voegen had.
- Op 26 juni 2018 ontving de ombudsman antwoord op de vragen, die deze aan de uitvaartondernemer stelde.

Onderwerp van het geschil:

Klager vindt dat de uitvaartfactuur niet correct is, nu deze hoger is dan de kostenbegroting.

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 klager

Klager geeft onder andere de volgende punten aan:

1. Klagers partner overleed op 11 februari 2018. Hij nam de uitvaartondernemer in de arm om de uitvaart te begeleiden.

2. Op basis van de afspraken, die klager maakte bedroeg de kostenbegroting € 7.764,70. Daarin zat een drankarrangement van € 630,- voor 150 personen.
3. De factuur van de uitvaart bedroeg echter € 8.678,20, zodat er een verschil van € 913,50 met de kostenbegroting is.
4. Volgens de uitvaartondernemer zijn deze kosten te wijten aan het gebruik van het mortuarium, de verlenging van de aulatijd, dvd-opname en extra geserveerde drankjes aan bezoekers.
5. Tijdens het gesprek over de uitvaart vertelde de uitvaartondernemer niets over deze kosten.
6. Gezien de logica van enkele kosten ging klager akkoord met een bedrag van € 322,25 voor de dvd-opname, de extra huur van de aula en de kosten van het mortuarium.
7. De uitvaartondernemer verminderde de factuur met een bedrag van € 230,-, omdat het verzorgen en kleden van de overledene door klager zelf werden uitgevoerd. Op de kostenbegroting staat daarvoor een bedrag van € 535,- maar op de factuur wordt € 710,- in rekening gebracht.
8. Er blijft dan nog een bedrag van € 416,25 over, dat hoger is dan begroot. De uitvaartondernemer geeft aan dat dit komt doordat er tweemaal zoveel personen op de uitvaart aanwezig waren dan begroot en dat daaraan het verschil in kosten te wijten is.
9. Klager bevestigt dat er tweemaal zoveel personen aanwezig waren, maar stelt dat de helft meteen na de plechtigheid vertrok en geen gebruik maakte van het drankarrangement en dat hij ook geen toestemming gaf voor de overschrijding.
10. Als aan 300 personen een drankje geserveerd zou zijn, dan had dit een bedrag van € 675,- opgeleverd en zou de kostenbegroting met € 45,- zijn overschreden.
11. Klager heeft de rekening betaald om onnodige kosten te voorkomen, maar wil van de uitvaartondernemer een bedrag van € 591,25 terug. € 416,25 voor het drankarrangement en € 175,- voor het verzorgen van de overledene.

Verklaring van de uitvaartondernemer

De uitvaartondernemer geeft het volgende aan.

Bij het bespreken van de uitvaart van klagers partner, ging hij uit van 150 genodigden. Daar is dan ook de pro memoriepost van de consumpties op gebaseerd. Op de dag van de uitvaart waren er echter veel meer mensen aanwezig dan door klager ingeschat, zodat er meer consumpties zijn verstrekt dan voorzien. De nota van de consumpties is heel inzichtelijk en transparant toegevoegd aan de factuur. In de Algemene Voorwaarden - in artikel 4 over prijzen en pro-memorie posten - staat onder artikel 4.5 het volgende:

“De Opdrachtgever heeft het recht, onverwijld na kennis te hebben genomen van de prijzen van de pro-memorieposten, de Overeenkomst i.o.m. de Uitvaartverzorger wat betreft de pro-memorie posten te wijzigen, tenzij de Uitvaartverzorger in verband met de tijdige nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst de prijzen voor de betreffende zaken en/of diensten al (bij voorschot) aan een derde heeft betaald of verschuldigd is.”

En dat laatste is het geval.

Derhalve houdt de uitvaartondernemer klager aan het bedrag dat door het crematorium aan hem is doorberekend en op de factuur staat vermeld. De uitvaartondernemer bracht € 230,- voor het kleden en verzorgen van de overledene in mindering op de rekening en zond een nieuwe factuur.

Ook geeft de uitvaartondernemer aan dat hij met klager besprak dat er verrekening plaatsvindt als er meer of juist minder wordt geschonken. Het is immers niet mogelijk precies in te schatten hoeveel personen er komen.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast

1. Met het ondertekenen van de kostenbegroting ging klager akkoord met de kosten van de uitvaart, volgens de specificaties op de kostenbegroting en de Algemene Voorwaarden, van de uitvaartondernemer.
2. Op de getekende kostenbegroting staat een bedrag van € 630,- voor "arrangement consumpties volgens opgave". Op de bedoelde opgave staat aangegeven dat er circa 100 personen bij de crematie worden verwacht en dat er koffie, thee en frisdrank wordt geschonken voor 150 personen.
3. Op de rekening, die het crematorium aan de uitvaartondernemer zond, staan 106 consumpties voor vruchtensappen gefactureerd, 162 voor koffie en thee en 197 voor frisdrank. Alle consumpties kosten € 2,25 per eenheid. In totaal zijn 465 consumpties in rekening gebracht voor een bedrag van € 1.046,25.
4. Wat betreft de kosten voor het kleden en verzorgen rekent de kostenbegroting € 230,- voor de assistentie bij het kleden en verzorgen van de overledene en € 190,- voor het gebruik van het uitvaartcentrum voor een bewassing voor anderhalf uur. De kostenbegroting rekent € 305,- voor het overbrengen van de overledene van het ziekenhuis naar het uitvaartcentrum.
5. De factuur brengt een bedrag van € 710,- in rekening voor het verzorgen van de overledene, inclusief benodigde materialen voor de laatste verzorging, het bezorgen van de uitvaartkist, het inkisten van de overledene, en aansluitend het overbrengen van de overledene naar de opbaarlocatie. Daarnaast wordt er een bedrag van € 190,- in rekening gebracht voor de rituele wassing voor maximaal anderhalf uur. Een bedrag van € 230,- is in mindering gebracht voor het aandeel van de nabestaanden in het kleden en verzorgen van de overledene.

De ombudsman overweegt als volgt:

I. Algemeen

Nu klager alleen klaagt over de kosten van de consumpties en het kleden/verzorgen van de overledene, behandelt de ombudsman alleen deze klachten. Uit het dossier blijkt immers dat klager akkoord ging met de overige posten van de factuur.

II. Over de kosten voor de consumpties

1. Op de 'opgave' bij de kostenbegroting staat dat er ongeveer 100 personen worden verwacht. Verderop in de kostenbegroting is sprake van consumpties voor 150 personen. Kennelijk is er sprake van een verschrijving, dan wel een niet verwerkte aanpassing in het aantal te verwachten gasten. Uitvaartondernemer en klager hebben daarmee expliciet overleg gehad over het aantal te verwachten gasten.
2. De uitvaartondernemer stelt dat daarbij is aangegeven dat de kosten van de consumpties veranderen als er meer of minder wordt geschonken. Klager bestrijdt dit.
3. De ombudsman was niet bij het aannamesprek aanwezig en heeft geen reden om aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere. Dit houdt in dat de ombudsman zich ten aanzien van dit onderwerp onthoudt van een oordeel en zich baseert op de in het dossier aanwezige stukken.
4. Een kostenbegroting is bedoeld om de opdrachtgever schriftelijk te informeren over de kosten, die gepaard gaan met zijn uitvaartwensen. De eis van transparantie van de kostenbegroting vraagt dat voor de opdrachtgever helder is welke posten hij als vaste posten kan beschouwen en welke posten hoger of lager kunnen worden, al naar gelang de daadwerkelijke afname van diensten of eenheden.
5. In deze kwestie stelde de uitvaartondernemer kennelijk de consumptiekosten vast op basis van een schatting. Er is daarmee sprake van een zogenoemde 'pro memorie' begrotingspost.
6. Op de kostenbegroting en op de opgave is evenwel niet aangegeven dat het om een pro memoriepost gaat en ook is (noch op de kostenbegroting zelf, noch op de opgave) aangegeven dat prijzen veranderen als er meer of minder eenheden van worden afgenomen.

7. De uitvaartondernemer meldt op de opgave dat er extra kosten worden berekend als er langer gebruik wordt gemaakt van aula en condoleanceruimte dan voorzien, maar maakt een soortgelijke opmerking niet over de consumpties.
8. Daar komt bij dat de opgave aangeeft: "150 personen consumpties. Koffie/thee. Frisdrank." Mag klager daaruit begrijpen dat er voor 150 personen onbeperkt koffie, thee en frisdrank wordt geschonken voor het bedrag van € 630,-? Of is het bedrag van € 630,- gebaseerd op een bepaald aantal te schenken consumpties per verwachte gast? Of gaat het uiteindelijk niet om het aantal gasten, maar om het aantal geschonken consumpties?
9. De uitvaartondernemer doet een beroep op artikel 4.5 van zijn Algemene Voorwaarden. Dit artikel geeft aan dat een opdrachtgever – onder voorwaarden - de opdracht tot uitvaart aan kan passen als hij kennis neemt van de prijzen van de pro memorieposten. Het punt in deze kwestie is dat de kostenbegroting niet duidelijk is over het feit dat de post 'consumpties' een pro memoriepost is.

III. Over de kosten voor de verzorging van de overledene

1. Op de factuur worden enkele posten genoemd, die niet op de kostenbegroting staan. Met name gaat het om de benodigde materialen voor de laatste verzorging, het bezorgen van de uitvaartkist en het inkisten van de overledene.
2. Een kostenbegroting is bedoeld om de opdrachtgever inzicht te geven in de kosten van de uitvaart. Op basis daarvan maakt hij een keuze voor een uitvaartondernemer en voor de diensten, die hij van deze afneemt.
3. Het voorgaande betekent dat op de factuur alleen de posten mogen voorkomen, die op de kostenbegroting staan én de posten, die de opdrachtgever expliciet extra van de uitvaartondernemer afneemt. Kosten, die een uitvaartondernemer is vergeten op de kostenbegroting, kunnen niet zonder toestemming van de opdrachtgever worden gefactureerd.

De ombudsman concludeert het volgende:

I. Over de kosten voor de consumpties

1. Op de kostenbegroting is niet voldoende duidelijk aangegeven dat de begrotingspost voor de consumpties een aannamespost was (pro memorie) en dat het uiteindelijke bedrag afhankelijk zou zijn van het aantal te schenken consumpties.
2. Juist het feit dat de opgave bij de kostenbegroting een opmerking bevat over de consequenties van tijdsoverschrijding van het gebruik van de aula en/of de condoleanceruimte en niet van de post 'consumpties', leidt ertoe dat klager van de andere posten mocht verwachten dat het vaststaande bedragen waren.

II. Over de kosten voor de verzorging van de overledene

1. Kennelijk vergat de uitvaartondernemer enkele kosten op te nemen in de kostenbegroting. Klager tekende niet voor deze kosten en gaat er achteraf niet mee akkoord.
2. Omdat de kostenbegroting is bedoeld om een opdrachtgever duidelijkheid te geven over de met de uitvaart gepaard gaande kosten, ligt het niet opvoeren van kosten in de kostenbegroting in de risicosfeer van de uitvaartondernemer.
3. Klager mocht uitgaan van de kosten, zoals opgevoerd in de kostenbegroting.

Beslissing van de ombudsman

De klacht is gegrond. Klager hoeft de meerkosten voor de consumpties niet te betalen, nu op de kostenbegroting en/of opgave niet voldoende duidelijk was dat het bedrag een inschatting van de kosten was en waarop deze inschatting was gebaseerd.

De kosten voor de verzorgingsmaterialen, het inkisten en het bezorgen van de kist staan niet op de kostenbegroting en deze kunnen daarmee ook niet in rekening worden gebracht.

Concreet betekent dit dat de uitvaartondernemer in totaal € 591,25 aan klager dient te restitueren.

Dit bedrag kwam als volgt tot stand:

€ 416,25 van de reeds betaalde consumpties (€ 1.046,25 -/- € 630,-) en

€ 175,- van de reeds betaalde extra in rekening gebrachte diensten (de factuur bedroeg € 900,-, waarvan € 230,- in mindering werd gebracht doordat klager zelf de verzorging van de overledene op zich nam. Van de resterende € 670,- hoeft klager alleen de bewassingsruimte te betalen ad € 190,- en het overbrengen van de overledene naar de opbaarruimte ad € 305,-. Er moet dus € 495,- betaald worden en klager betaalde reeds € 670,-. € 670,- -/- € 495,- = € 175,-).

Dit bedrag dient binnen drie weken na de ontvangst van dit bindend advies op de bankrekening van klager te zijn bijgeschreven.

Ten overvloede

Het is niet per definitie zo dat een factuur nooit hoger kan zijn dan de kostenbegroting. Alles hangt af van de afspraken die uitvaartondernemer en opdrachtgever samen maken.

Het verdient aanbeveling een kostenbegroting zodanig op te stellen dat een opdrachtgever niet alleen weet welke begrotingsposten gebaseerd zijn op een aanname, maar ook van welke aanname de kostenbegroting uitgaat. Als de term 'pro memorie' wordt gebruikt, dient ook te worden aangegeven (liefst schriftelijk, zodat een opdrachtgever het kan nalezen) wat deze term betekent.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 7 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