



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2015-055**

klacht van de heer H, wonende te X (klager) over Uitvaartverzorging U te Z (verweerder).

### **De procedure:**

- Op 27 april 2015 neemt klager contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen met een klacht over verweerder. Klager vindt het bedrag dat in rekening wordt gebracht voor de dienstverlening bij de begrafenis (basisbedrag) te hoog.
- Hoewel klager over zijn vragen inzake dit punt met de uitvaartondernemer correspondeerde, zag de ombudsman redenen om klager te verzoeken zijn opmerkingen als klacht te formuleren en aan de uitvaartondernemer voor te leggen.
- Bij brief van 8 juni 2015 reageert de uitvaartondernemer op de klacht.
- Klager meldt zich bij brief van 19 juni 2015 opnieuw bij de ombudsman.
- Op 5 mei 2015 tekent de nabestaande van de overledene het formulier waarbij zij aangeeft de uitspraak van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden.
- Bij brief van 3 augustus reageert de uitvaartondernemer op de klacht van klager.

### **Onderwerp van het geschil:**

Klager is executeur testamentair. De uitvaartondernemer verzorgde de uitvaart van degene die hem als executeur benoemde. Klager is niet tevreden over de financiële afwikkeling, met name de post 'dienstverlening bij een begrafenis'. Deze post is namelijk niet gespecificeerd en staat niet in relatie tot de daadwerkelijk door de uitvaartondernemer ondernomen activiteiten. De uitvaartondernemer weigert de post te specificeren en het verschil tussen de door klager begrote werkzaamheden en de in rekening gebrachte post 'dienstverlening' terug te storten, dan wel in mindering te brengen op de factuur.

### **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 gaan over een ondernemer die via zijn organisatie is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen (artikel 4.2 lid d.).

Verweerder draagt het keurmerk van de Stichting Keurmerk Uitvaartwezen, welke organisatie in artikel 1 lid e. 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.

In het Klachtenreglement worden termijnen aangegeven waarbinnen een klacht aan de ondernemer en vervolgens eventueel aan de ombudsman dient te worden voorgelegd.

Deze klacht voldoet aan de daaraan gestelde eisen en wordt daarom ontvankelijk verklaard.

## **Overwegingen van de ombudsman**

### **De ombudsman stelt het volgende vast:**

1. Op 2 februari 2015 overlijdt degene die klager aanstelde als executeur. Klager ondertekent daarop de kostenbegroting voor de uitvaart, waarop het tarief voor de dienstverlening voor € 1.735,- is begroot. Klager merkt daarover op: “ ... heb ik reeds bij aanvang van de bespreking van de kostenbegroting mijn verwondering uitgesproken over de hoogte van het eerste bedrag van € 1.735,-.” Niettemin tekent klager de begroting.
2. Nadat klager de factuur ontvangt neemt hij bij brief van 6 maart 2015 schriftelijk contact op met de uitvaartondernemer. Hij geeft in zijn brief aan dat de uitvaartondernemer € 1.735 opvoert “... voor een aantal handelingen die mij zeer duidelijk zijn, maar die in uren niet het door u opgevoerde bedrag opleveren. Uw rekening is voor het overige zeer gedetailleerd, maar niet ten aanzien van het bedrag hiervoor genoemd.” Klager verzoekt om een gedetailleerd overzicht.
3. In dezelfde brief geeft klager een opsomming van de zijns inziens daadwerkelijk door de uitvaartondernemer bestede uren (8 uren á € 51,50) en zet deze qua kosten af tegen het in rekening gebracht bedrag. Het verschil wil klager terug.
4. De uitvaartondernemer reageert eerst telefonisch met uitleg, maar klager is daarmee niet tevreden en verzoekt om een schriftelijke verklaring. De uitvaartondernemer voldoet aan deze behoefte door bij brief van 1 april 2015 een specificatie te geven van de handelingen die onder de post ‘dienstverlening’ vallen, maar hij splitst deze niet uit in subkosten. Hij voegt eraan toe: “Daarnaast is in dit tarief een opslag doorberekend van waaruit een aantal algemene kosten van de organisatie wordt betaald. Voorbeelden hiervan zijn kosten van de gebouwen, energiekosten en de kosten van medewerkers die u waarschijnlijk niet zult ontmoeten, maar die de uitvaartverzorger ondersteunen bij zijn werkzaamheden en die nodig zijn voor het laten functioneren van de organisatie.”
5. Klager is daarmee niet tevreden en merkt tegenover de ombudsman op dat er in het dienstverleningsbedrag een aantal diensten zitten, waar hij niet om vroeg en het “onzin” vindt om ze toch te betalen als er geen gebruik van wordt gemaakt. De opgevoerde administratieve handelingen zijn niet zo omvangrijk dat daarmee het verschil te verklaren valt, zoals hij berekende. Hij schrijft dit ook aan de uitvaartondernemer, die hem verwijst naar de Ombudsman Uitvaartwezen.
6. In zijn verweer naar de ombudsman merkt de uitvaartondernemer op dat hij trachtte uitleg en toelichting te geven aan klager, maar dat deze desondanks persisteert in een berekening van de afzonderlijke tariefposten die in het basisbedrag zijn opgenomen. Daarnaast – aldus de uitvaartondernemer – voert klager “een eigen interpretatie over de in zijn ogen billijke hoogte van tarieven.” Het is mede uit concurrentieoverwegingen dat geen uitsplitsing wordt gegeven, maar ook omdat het om gemiddelde kosten per uitvaart gaat en daarin geen exacte specificatie te geven is ... Opslag voor algemene kosten als deze bijvoorbeeld (noot OM: gebouwen en de front- en backoffice) doen wel degelijk ter zake. ... Het basistarief heeft juist de bedoeling om een groot aantal kosten in één omschrijving op te nemen.”
7. Volgens verweerder staat het tarief duidelijk vermeld op de begroting en is daarop door klager akkoord gegeven, hetgeen betekent dat dit dan ook betaald moet worden.

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

1. Binnen de uitvaartbranche is het normaal dat er een tarief in rekening wordt gebracht voor de begeleiding van de uitvaart. Dit tarief wordt zowel ‘aannametarief’ genoemd, als ‘basistarief’, als ‘standaardtarief’, als ‘tarief uitvaartbegeleiding’ of tarief ‘dienstverlening’.
2. Doel van dit tarief is om de opdrachtgever helder te informeren over de kosten die het begeleiden van de uitvaart kost, zodat niet elke (kleine) handeling/dienst van de uitvaartverzorger apart hoeft te worden geoffreerd en gespecificeerd. Bij een uitvaart worden veel handelingen/diensten op de achtergrond verricht, die niet zichtbaar zijn voor de opdrachtgever/derden.

3. Van belang is dat voorafgaand aan de ondertekening van de begroting aan de opdrachtgever wordt verhelderd welke diensten onder het basistarief/tarief uitvaartbegeleiding vallen. Het is daarmee niet nodig om de kosten per dienst/handeling te specificeren.
4. Het basistarief/tarief uitvaartbegeleiding wordt dus bij elke uitvaart in rekening gebracht en is gebaseerd op een gemiddelde uitvaart, dat wil zeggen op de gemiddeld te verwachten personele inzet en overige door de uitvaartondernemer te maken kosten. Het Keurmerk Uitvaartzorg onderschrijft een dergelijke handelwijze.
5. Het voordeel van een dergelijk standaardtarief is dat de opdrachtgever vóóraf duidelijkheid krijgt en dat de uitvaartbegeleider geen uitgebreide administratie bij hoeft te houden van elke handeling die hij of een van de andere medewerkers verricht en van elke minuut die hij of een van de andere medewerkers met de betreffende uitvaart bezig is. Elke uitvaart is namelijk maatwerk, omdat de overledene dan wel de nabestaanden de uitvaart op een eigen manier vorm willen geven. Achter elke activiteit gaat een veelheid van handelingen schuil, die door de consument niet steeds wordt gezien en die in het basistarief zijn vertaling krijgt.
6. De kern van een standaardtarief is dat geen verrekening mogelijk is. De uitvaartondernemer vereffent feitelijk via dit standaardtarief een uitvaart die meer tijd en middelen kost met een uitvaart die een kleiner beroep op tijd en middelen vergt.
7. In de onderhavige kwestie was de begroting duidelijk over het basistarief/tarief dienstverlening en eveneens over de diensten die onder het tarief vielen. Dat klager geen behoefte heeft om van een aantal diensten die onder het basistarief vallen gebruik te maken is een keuze, maar maakt niet dat het basistarief daarmee niet mag worden berekend.

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

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman als volgt:

1. De ombudsman begrijpt de gedachtegang van klager, maar ziet geen reden deze te volgen.
2. Het tarief dienstverlening is een standaardtarief, dat altijd moet worden betaald, ongeacht de omvang van de uitvaart en het gebruik van de diensten die de uitvaartondernemer binnen dat basistarief aanbiedt.
3. De klacht is ongegrond.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 4 september 2015. 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