



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2015-63**

Klacht van mevrouw E, wonende in de S-straat x te H (klaagster) over Uitvaartzorg U te H (verweerder, hierna: de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Op 20 juli 2015 ontving de Ombudsman Uitvaartwezen de klacht van klaagster.
- Het formulier waarin klaagster verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden werd op 20 augustus 2015 ontvangen.
- Bij brief van 4 september reageerde de uitvaartondernemer op de klacht.
- Op 11 oktober reageert klaagster met een nadere toelichting.
- De uitvaartondernemer laat op 16 november weten dat hij geen verder verweer wil voeren.

Onderwerp van geschil:

Klaagster en de uitvaartondernemer verschillen van mening over de vraag voor wiens rekening en risico het mislukken van de DVD-opname komt, die de uitvaartondernemer toezegde.

Bevoegdheid ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen een opdrachtgever en een 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 (artikel 4.2 lid d.).

Verweerder is lid van de BGNU, welke organisatie 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 klacht werd tijdig ingediend, waarmee de ombudsman bevoegd is de klacht te onderzoeken.

Overwegingen van de ombudsman

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. Op 24 maart 2015 overleed de aanstaande echtgenoot van klaagster. Zij vroeg de uitvaartondernemer de uitvaart op 31 maart te verzorgen.
2. De uitvaart is volgens klaagster prima verzorgd, op één punt na: de DVD-opname is mislukt. Klaagster vroeg expliciet om deze opname, omdat zij uit ervaring weet dat op de dag van de uitvaart veel langs de nabestaanden heen gaat. Met de DVD-opname had zij de gelegenheid om de uitvaart achteraf nog eens rustig tot zich door te laten dringen. Met het mislukken van de opname ging ook de enige tastbare herinnering aan het afscheid verloren.

3. Op de klacht die klaagster bij de uitvaartondernemer indient reageert de uitvaartondernemer met het aanbieden van zijn excuses. Hij merkt op dat een stroomstoring de aanleiding was van het mislukken, maar dat de uitvaartverzorger de apparatuur niet naliep, zoals het protocol eist. Als tegemoetkoming biedt hij 10% korting op de catering aan (een bedrag van rond de € 75,-) en daarnaast bracht hij op voorhand de meer-uren van de uitvaartverzorger niet in rekening.
4. Klaagster laat de uitvaartondernemer weten dat zij teleur is gesteld in de tegemoetkoming en dat zij het aangeboden geen passend voorstel vindt. Zij ziet niet in dat de uitvaartverzorger meer-uren maakte, omdat er tijdsbesparing optrad door de taken die klaagster zelf uitvoerde. Zij vraagt de uitvaartondernemer om persoonlijk te reageren.
5. Deze reageert per brief dat de niet gemaakte DVD-opname bijzonder te betreuren is, maar helaas onomkeerbaar. Hij zocht in redelijkheid en billijkheid naar een compensatie en heeft dit in zijn optiek zorgvuldig en ruimhartig gedaan door een beduidend lager bedrag te factureren dan de uitvaart daadwerkelijk kostte. Hij blijft bij deze tegemoetkoming.
6. In zijn verweer aan de ombudsman merkt de uitvaartondernemer onder andere op dat het om een uitvaart binnen bijzondere omstandigheden ging, waarbij hij extra inspanningen leverde zonder de opdrachtgeefster daarvoor financieel te belasten.
7. De geplande DVD-opname (statisch beeld) biedt de uitvaartondernemer kosteloos aan bij elke uitvaart. Ondanks dat bij de uitvaart van de aanstaande echtgenoot van klaagster de opname werd geactiveerd, vond er geen opname plaats. De uitvaartondernemer liet nader onderzoek plegen waaruit bleek dat de opnameapparatuur door een (langdurige) stroomstoring op een 'resetstand' kwam, die niet waarneembaar was. De procedure is door de medewerkers juist gevolgd, zodat hen niets te verwijten is. Er was sprake van een overmachtsituatie en uit coulance crediteerde de uitvaartondernemer een bedrag.
8. De uitvaartondernemer geeft tot slot aan dat hij ook een professionele DVD-opname kan verzorgen, waarbij een cameraman wordt ingeschakeld. Voor een dergelijke opname is niet gekozen. Het gaat hem te ver om de geclaimde emotionele schade te vergoeden.
9. In reactie op het verweer van de uitvaartondernemer geeft klaagster ondermeer aan dat zij niet op de hoogte was van de mogelijkheid om een professionele cameraman in te huren, maar dat dit ook niet nodig was omdat de aangeboden DVD-opname (waarvoor € 25,- wordt gevraagd voor het branden) voor haar voldoende was. Zij wilde graag persoonlijk contact met de uitvaartondernemer zelf over haar klacht en vindt het onprofessioneel dat hij de kans liet lopen om middels persoonlijk contact tot een oplossing te komen.
10. Klaagster wijst op de verschillende verklaringen die de uitvaartondernemer geeft op het gebeurde en vindt het aanmatigend dat hij stelt dat zij geen emotionele schade heeft.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. De DVD-opname wordt weliswaar kosteloos door de uitvaartondernemer aangeboden, maar maakt expliciet onderdeel uit van het uitvaartpakket dat hij aanbiedt. Dat houdt in dat ook deze service zonder problemen dient te verlopen. Dat is hier niet het geval geweest.
2. Omdat de uitvaartondernemer aangeeft dat hij uit coulance een vergoeding aan klaagster wil geven en daarmee dus de verantwoordelijkheid aanvaardt van de mislukte DVD-opname, komt de ombudsman niet meer toe aan de schuldvraag.
3. De ombudsman stelt met klaagster vast dat de uitvaartondernemer twee verschillende verklaringen gaf, maar deze doen niet (meer) ter zake nu hij zijn verantwoordelijkheid erkende en klaagster uit coulance compensatie aanbood, namelijk een korting van 10% op de catering en het niet in rekening brengen van de extra uren die de uitvaart met zich meebracht.
4. De vraag die de ombudsman daarmee moet beantwoorden is of de uitvaartondernemer voldoende compensatie bood.
5. De meer-uren zijn voor de ombudsman niet duidelijk te kwantificeren, nu de uitvaartondernemer geen duidelijke opgave van uren gaf. Hij merkt slechts op dat hij extra inspanningen leverde vanwege de uitzonderlijke situatie. Klaagster merkt op dat het om twee uren gaat van de alternatieve trouwceremonie. Dat betekent dat beide partijen erkennen dat de uitvaartondernemer extra inspanningen deed. Klaagster merkt daarover op dat de uitvaartverzorger slechts één keer bij haar thuis is geweest en alle andere zaken per e-mail of

telefoon werden besproken, zodat dit tijdsbesparing opleverde. Zij vindt dat deze besparing wegvalt tegen de extra uren van de alternatieve trouwceremonie.

6. De ombudsman constateert dat het voorbereiden van een uitvaart in het basistarief zit en dat dit basistarief altijd verschuldigd, óók als nabestaanden zelf activiteiten uitvoeren, die in het basistarief zijn begrepen. Er geschiedt geen verrekening. De uitvaartondernemer heeft dus weldegelijk extra werkzaamheden verricht, in ieder geval de uren van de alternatieve trouwceremonie.
7. Deze uren kunnen worden berekend op een bedrag tussen de € 120,- en € 175,-. Samen met de korting op de catering kreeg klaagster dus een tegemoetkoming van om en nabij de € 200,- tot € 250,-.
8. Klaagster ziet graag haar emotionele schade vergoed en vraagt om een immateriële schadevergoeding. De uitvaartondernemer merkt daarover op: “Dat er nu een grote emotionele schade wordt geclaimd gaat ons veel te ver.”
9. De uitvaartondernemer zegt dus niet – zoals klaagster abusievelijk aanneemt – dat zij geen emotionele schade leed. Hij zegt dat het hem te ver gaat om daarvoor een financieel bedrag te claimen. Hij wil ook geen immateriële schade vergoeden.
10. Hoewel de uitvaartondernemer persoonlijk de tweede brief tekende over de klacht en (uit zijn naam) excuses aanbood, vond er geen mondeling contact plaats zoals klaagster voorstelde. Het staat een uitvaartondernemer vrij om niet in te gaan op een voorstel van een klaagster voor een mondeling onderhoud. Dat neemt niet weg dat het verstandig is van de uitvaartondernemer om steeds een afweging te maken of persoonlijk contact de problematische situatie uit de weg kan ruimen. In dit geval maakte de uitvaartondernemer kennelijk de afweging dat hij niet verder wilde gaan in de compensatie en dat hij een overleg daarmee niet zinvol achtte.

Conclusies:

De ombudsman concludeert dat de uitvaartondernemer klaagster een vergoeding van tussen de € 200 en € 250,- gaf voor het mislukken van de DVD-opname. Geld kan nooit de gewenste DVD-opname vervangen en is in die zin altijd een gebrekkige compensatie. Dat neemt niet weg dat de ombudsman de door de uitvaartondernemer gegeven vergoeding ziet als een adequate vergoeding in de huidige situatie. Aan de DVD zouden slechts kosten van € 25,- verbonden zijn voor het branden van de DVD. De vergoeding die klaagster krijgt is ongeveer acht tot tien maal het bedrag dat zij ervoor zou moeten betalen.

Klaagster dient het nog niet betaalde bedrag van de factuur voor de uitvaart binnen drie weken na het uitbrengen van dit bindend advies aan de uitvaartondernemer te voldoen.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht ongegrond is.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 20 december 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