



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

## Bindend Advies

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

Betreft: **2015-92**

Klacht van mevrouw A (verder te noemen: klagster), wonende aan de S-sstraat x te Y over  
Uitvaartondernemer U te Y (verweerder, verder te noemen de uitvaartondernemer).

#### De procedure:

- Op 4 december 2015 ontving de ombudsman het dossier van klagster, waarbij zij de ombudsman vraagt een onderzoek te doen naar gedragingen van de uitvaartondernemer.
- Op 7 december 2015 tekent klagster het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden.
- Bij e-mail van 28 januari 2016 stuurt de uitvaartondernemer zijn verweer.
- Klagster reageert op 29 februari 2016 op het verweer van de uitvaartondernemer;
- Bij e-mail van 15 maart 2016 laat de uitvaartondernemer weten dat hij in zijn verweer alles aanhaalde wat van belang was en geen nader verweer voert.

#### Onderwerp van het geschil:

Klagster is ontevreden over de wijze waarop de uitvaartondernemer voorbereidingen trof voor de opgraving en crematie van haar moeder. Zij vindt onder andere dat de uitvaartondernemer onvoldoende het voortouw nam in de organisatie van de crematie, niet, dan wel te laat reageerde op haar vragen en dat hij niet duidelijk genoeg aangaf voor welke kosten zij zou komen te staan. De factuur die zij kreeg vindt zij daarom te hoog, mede doordat de uitvaartondernemer de indruk wekte dat zijn prijsopgave alle kosten van de crematie zou dekken. Uiteindelijk blijkt dat niet het geval te zijn en moet zij zelf de begraafplaats en de opgraving betalen.

#### 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 (artikel 4.2 lid d.).

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.

#### Vaststellen van feiten

De ombudsman stelt – voor zover relevant - de volgende feiten vast:

- Op 2 april 2015 overleed de vader van klagster. Zij vroeg de uitvaartondernemer de uitvaart te regelen, hetgeen hij naar tevredenheid deed.

- Klaagster verzocht hem ook de opgraving en de crematie van haar moeder te verzorgen. Zij is ontevreden over de wijze waarop de communicatie met de uitvaartondernemer verliep en met de factuur die zij kreeg.
- Bij e-mail van 19 april 2015 informeert klaagster bij de uitvaartleidster wat ongeveer de kosten zijn voor het opgraven en cremeren van haar moeder. En wat daar verder bij komt kijken, zonder dat er van een aula gebruik wordt gemaakt. Mogelijk wil ze een assieraad aanschaffen.
- Op 4 mei 2015 reageert de uitvaartleidster. Zij geeft aan dat klaagster voor de procedure van opgraving en de kosten daarvan bij de begraafplaats moet zijn. De crematiekosten zullen “tussen de € 1000,- en € 1250,- zijn, zonder gebruik van een aula, alleen de crematiekosten en het zorgdragen voor de papieren die ervoor nodig zijn. Urnen en as sieraden hebben wij ook in het uitvaartcentrum.”
- Bij e-mail van 5 mei vraagt klaagster of er ook andere mogelijkheden zijn en wat er dan gebeurt met de botten die over zijn. En of er nog iets van een stiltemoment mogelijk is voor de crematie.
- Op 15 mei mailt klaagster een vraag door van de begraafplaats: “Weet u welke eisen het crematorium stelt t.a.v. het aanleveren van stoffelijke resten? Hoe schoon moet het zijn? Hiermee moeten wij rekening houden bij het opgraven en het kan de prijsopgave beïnvloeden.”
- De uitvaartleidster laat klaagster op 15 mei weten dat na de opgraving de stoffelijke resten in een kist naar het crematorium gaan. Dat geschiedt meteen bij de opgraving. Zij doet een suggestie voor een kist en geeft aan dat klaagsters wensen bepalend zijn.
- Klaagster stelt daarover een verdiepende vraag en hoort van de uitvaartleidster terug dat het niet de bedoeling is dat er aarde in de kist komt, maar dat het niet brandschoon hoeft te zijn. De begraafplaats kan met haar contact opnemen. In de prijsindicatie die is afgegeven door de uitvaartleidster zit een “speciale kist voor een stoffelijk overschot” inbegrepen. Mocht klaagster een uitvaartkist willen, die ze zelf uitzoekt dan is die niet inbegrepen.
- Op 25 mei meldt klaagster aan de uitvaartleidster dat ze nog steeds bezig is met het idee. Zou ze daarom een gedetailleerdere offerte mogen ontvangen, zodat ze zeker weet dat er geen dingen dubbel worden geoffreerd?
- Bij e-mail van 2 juni 2015 stuurt klaagster de opgave van de begraafplaats naar de uitvaartleidster en vraagt ze naar de mogelijkheden om gebruik te maken van een kleine ruimte voor het afscheid. Ook vraagt ze of de nabestaanden de kist nog te zien krijgen en hoe dat dan gaat met het vervoer.
- Drie weken later (22 juni) vraagt klaagster of ze de kortingsbonn kan gebruiken die ze kreeg bij de uitvaart van haar vader. Ook vraagt ze naar de gang van zaken bij het overbrengen van het stoffelijk overschot van haar moeder naar begraafplaats O en doet ze suggesties voor het verstrooien van de as.
- De uitvaartleidster geeft aan dat er bij O mogelijkheden zijn om afscheid te nemen. Ze stelt voor om een afspraak te plannen, om alles duidelijk door te spreken en te plannen.
- Kennelijk vindt er een telefoongesprek plaats met de uitvaartleidster, waarin deze aangeeft dat O geen crematie doet van elders opgegraven stoffelijke overschotten. Want op 4 juli stelt klaagster verschillende vragen over W en N.
- Ondertussen heeft klaagster van O uitleg gekregen over de reden waarom deze geen crematies doet van elders opgegraven stoffelijke resten en weet ze dat dit bij N hetzelfde is. W is wel beschikbaar, maar die vindt klaagster niet geschikt.
- Bij e-mail van 13 juli meldt klaagster aan de uitvaartleidster dat ze een klacht/meldingsformulier voor O invulde en haar verbazing/teleurstelling uitte. Ook vraagt ze aan deze organisatie of ze het opgegraven stoffelijk overschot “niet zelf nog kunnen checken, afhandelen evt tegen extra kosten, voor in oven”. Daarop krijgt klaagster een afwijzing.
- Klaagster benadert daarna N en laat aan de uitvaartleidster weten dat ze niet direct ‘nee’ kreeg te horen. Ook meldt ze dat ze over O eventueel het voornemen heeft de gemeentelijke ombudsman in te schakelen.

- Op 27 juli krijgt klaagster van O te horen dat er een uitzondering voor haar wordt gemaakt, nu een bedrijf (hierna te noemen: de opgraver) ervoor zorgt dat het stoffelijk overschot van haar moeder zandvrij kan worden aangeleverd. De offerte daarvoor bedraagt 926,25 euro, inclusief een normaal formaat kist.
- Klaagster neemt daarop per mail diverse malen contact op met de uitvaartleidster. Zo stuurt zij op 7 augustus 2015 de door haar getekende offerte van de opgraver. Op 6 augustus vraagt zij de uitvaartleidster om te reageren op een doorgezonden e-mail. Daarin vraagt ze ook of het klopt dat de uitvaartondernemer de kist verzorgt.
- Op 13 augustus reageert de uitvaartleidster met de opmerking dat deze graag een overleg ziet op het kantoor, om alles door te spreken, de datum van crematie te plannen en alle afspraken vast te leggen. Er is nog een aantal zaken onzeker. Ook geeft de uitvaartleidster aan dat de verstrooiing pas na een maand kan plaatsvinden en dat een van de ruimtes waarvan klaagster gebruik wil maken om 17.00 uur sluit. Zij geeft een alternatief aan en meldt dat zij zelf contact opneemt met de begraafplaats.
- In de e-mails die klaagster naar de betrokken partijen stuurt geeft zij aan dat zij de crematie begin augustus plande, maar dat dit niet meer gaat lukken vanwege de lange behandeltijd van de verschillende betrokken organisaties. Klaagster ziet de crematie nu graag eind augustus/begin september gepland.
- Op 20 augustus ontvangt klaagster een e-mail van de begraafplaats met de opmerking dat deze nog niets van de uitvaartondernemer, dan wel klaagster vernam en dat nu haast geboden is als de crematie eind augustus plaats dient te vinden. Mocht de begraafplaats niet de datum en tijd te horen krijgen dan kan de crematie pas in de tweede helft van september plaatsvinden.
- Inmiddels is klaagster ontevreden over de uitvaartleidster en merkt zij tegenover de begraafplaats op dat zij overweegt een klacht over haar in te dienen.
- Klaagster neemt op 20 augustus per e-mail contact op met de uitvaartleidster. Zij geeft daarin aan dat de uitvaartleidster de crematie al lang had kunnen regelen, nu zij zelf deze heeft voorbereid. Ze is het wachten moe en vraagt zich af of het nodig is dat ze bij de uitvaartleidster langs komt. Deze reageert dat klaagsters handtekening nodig is om de opgraving en de plechtigheid definitief te maken.
- Op 26 augustus 2015 ontvangt klaagster van de uitvaartleidster een overzicht van de kosten. Zij is teleurgesteld, omdat de uitvaartleidster een prijs van € 1.000/1.200 noemde, maar dat daar nu nog de kosten voor de crematierechten en de asbestemming bijkomen, naast de opgravingskosten, de kosten voor het zandvrij maken en de kosten van de afscheidsruimte (aula). Uit de correspondentie maakt de ombudsman op dat inmiddels 23 september 2015 staat gepland voor de crematie.
- In reactie daarop stuurt de uitvaartleidster klaagster op 27 augustus een e-mail, waarin zij € 200 reductie geeft op het genoemde bedrag van € 1.000. Ook geeft zij aan dat zij eerder uitging van een technische crematie bij W, maar dat er nu gekozen is voor een crematie met gebruik van de aula bij O. Klaagster merkt daarover op dat zij dacht dat in het door de uitvaartleidster genoemde bedrag van € 1.000/1.200 alles inbegrepen zou zijn, dus ook de crematierechten en de opgravingskosten. “Maar beetje naïef wellicht..”.
- Op 29 augustus stuurt de uitvaartleidster klaagster een mail waarin zij uitlegt dat het stoffelijk overschot eerder arriveert dan bij het crematorium mogelijk is. De kist moet dan eerst naar het centrum van de uitvaartondernemer worden gebracht en later een rouwauto van de uitvaartondernemer naar het crematorium.
- Klaagster reageert daarop met de mededeling dat zij dan de rouwauto aan ziet komen, omdat zij tijdig op het crematorium aanwezig is. Daarnaast haalt ze de e-mail van 4 mei 2015 aan, waarin de uitvaartleidster aangeeft “Onze kosten zullen tussen de €1000,- en € 1250,- zijn, zonder gebruik van een aula, alleen de crematiekosten en het zorgdragen voor de papieren die nodig zijn.” Zij merkt opnieuw op dat de crematiekosten voor haar een verrassing zijn.
- Op 2 september heeft klaagster opnieuw e-mailcontact met de uitvaartleidster. Ze geeft instructies door over de inrichting van de afscheidsruimte en de catering. Verder merkt ze op dat ze wat de kosten betreft uitgaat van de kosten die deze noemde in de e-mail van 4 mei, zodat ze aanneemt dat ze € 900 door kan strepen en nog € 200 korting krijgt.

- De uitvaartleidster herhaalt dat de kostenopgave was gebaseerd op de crematie in Westgaarde, waarop klaagster opmerkt dat destijds nog niet duidelijk was waar de crematie zou plaatsvinden. Klaagster verwacht dus minder kosten dan “en Euro 1000 (jouw werkzaamheden? Die hetzelfde zijn als bij W..) en Euro 900 (crematiekosten)... Er klopt iets niet hoor...”.
- Vervolgens stuurt klaagster mails naar de uitvaartondernemer, die worden opgepakt door een andere medewerker, omdat de uitvaartleidster met wie klaagster steeds contact had op vakantie is. Er zijn telefonische- en e-mail contacten met verschillende medewerkers van de uitvaartondernemer.
- Op 18 september 2015 ontvangt klaagster de voorlopige kostenopgave ad € 2.449,-, waarvan 200 euro korting wordt afgetrokken. Zij tekent deze op 19 september met een aantal opmerkingen erop. Klaagster betaalt € 1.709,-, waarbij zij aangeeft dat er nog discussie is over de € 1.000,- die voor de dienstverlening van de uitvaartleidster wordt gerekend.
- Bij e-mail van 22 september geeft de uitvaartondernemer een nadere uitleg van de kosten die hij voor zijn eigen dienstverlening in rekening brengt.
- Na de crematie gaat het dispuut over de kosten voort: klaagster geeft aan dat zij de definitieve rekening te hoog vindt. Zij merkt onder andere op dat de kist uiteindelijk niet door de uitvaartondernemer geleverd hoefde te worden, dat er opeens extra kosten bijkwamen voor het vervoer van de overledene naar het crematorium die een gevolg zijn van de nalatige reactie van de uitvaartondernemer en dat de uitvaartleidster niet bij de crematie aanwezig hoefde te zijn, zodat daarvoor ook geen kosten gerekend hoefde te worden. Ook de andere in rekening gebrachte kosten acht klaagster te hoog. Het contact met de uitvaartondernemer in de afgelopen maanden ziet ze als ellende en daarvoor zijn excuses niet voldoende. De herinnering voor het restant van de factuur legt klaagster naast zich neer.
- Klaagster ontving van de begraafplaats een herinnering voor een factuur van € 260,-. Omdat zij van mening is dat zij dit bedrag al aan de uitvaartondernemer betaalde en het nogmaals aan de begraafplaats overmaakte (vanwege hun prima geleverde werk) wil ze dit bedrag terug van de uitvaartondernemer.
- Bij e-mail van 27 november 2015 reageert de uitvaartondernemer. Hij geeft aan dat hij vanaf het begin van de contacten duidelijk is geweest over de kosten. Klaagster tekende de kostenopgave en de opmerkingen daarop van klaagster zijn door de uitvaartondernemer niet geaccepteerd. De kosten van de begraafplaats zijn niet opgenomen in de opgave van de uitvaartondernemer: die dient klaagster zelf te voldoen.

### **Verweer van de uitvaartondernemer**

In zijn reactie aan de ombudsman (verweer) geeft de uitvaartondernemer kort samengevat het volgende aan.

Als reactie op het informatieverzoek van klaagster van 19 april 2015 gaf de uitvaartondernemer aan dat de opgraving via de begraafplaats verloopt. De crematie van het stoffelijk overschot van klaagsters moeder kon via de uitvaartondernemer worden geregeld. Omdat klaagster geen auladienst wilde was de prijsindicatie voor alleen de crematiekosten en het verzorgen van de wettelijke formaliteiten € 1.000 - € 1.250,-. Het betrof een technische crematie, waarbij geen gebruik wordt gemaakt van de aula en geen verdere diensten worden verlangd van het crematorium. De uitvaartorganisatie zorgt voor aanlevering van een beenderenkist met het stoffelijk overschot, zonder nabestaanden. De kist gaat direct naar de oven. De uitvaartorganisatie maakt standaard gebruik van crematorium W. Dit laatste is overigens niet in het eerste mailcontact aan klaagster medegedeeld. In de volgende contacten – zo stelt de uitvaartondernemer - veranderden de wensen van klaagster diverse malen. Er was geen sprake meer van een technische crematie en daarmee veranderen ook de kosten. Dit is telefonisch medegedeeld door de uitvaartleidster. Om aan beide kanten duidelijkheid te creëren nodigde de uitvaartleidster klaagster uit op kantoor op 1 juli 2015. Omdat de communicatie enigszins moeizaam verliep en de uitvaartondernemer daarin een verantwoordelijkheid zag voor zichzelf gaf hij een korting uit coulance van € 200,-. Het bewijs van inschrijving waar klaagster over

spreekt is gebaseerd op een percentage van de uitvaartkosten en was aanzienlijk lager dan de geboden € 200,-.

Toen de toelichting op de uitvaartkosten onvoldoende bleek gaf de uitvaartondernemer uitgebreidere toelichting en daarbij is, bij hoge uitzondering aangeboden om de uitvaart niet te laten begeleiden door een uitvaartleidster, zodat de kosten lager zouden uitvallen. Dit is zeer ongebruikelijk en door O als ongewenst aangegeven.

Klaagster dient nog een restant te betalen: ze heeft de kostenopgave getekend en de uitvaartondernemer accepteerde haar aantekeningen op de kostenopgave niet. De kosten van de begraafplaats en van de organisatie die de opgraving verrichte zijn niet opgenomen in de kostenopgave van de uitvaartondernemer; deze dient klaagsters rechtstreeks aan die organisaties te betalen.

De uitvaartondernemer voerde de diensten uit en verzorgde de crematiedienst, ondanks de steeds opnieuw aangebrachte wijzigingen van klaagster en ondanks het feit dat ze niet reageerde en de uitleg over de kosten negeerde. Extra's, zoals het vervoer van de stoffelijke resten van zijn uitvaartcentrum naar het crematorium, veroorzaakt door onjuiste aflevering van de resten bij Uitvaartcentrum U in plaats van bij O, verzorgde hij kosteloos. Hij vindt het wrang dat klaagster meent dat alle kosten – ook van de opgraving, rechten begraafplaats etc - kunnen worden gevat in het totaalbedrag dat de uitvaartondernemer in rekening bracht en alle fouten en onduidelijkheden bij hem neerlegt.

### **Reactie van klaagster op verweer van de uitvaartondernemer**

Samengevat geeft klaagster het volgende aan.

Vanaf het begin was zij duidelijk wat zij met de crematie wilde. Daar zijn geen veranderingen in opgetreden. Het is steeds herhaald en zij moest er iets passends bij vinden. De term ‘technische creatie’ valt pas in augustus 2015. Ook vroeg klaagster vanaf het begin –zo schrijft zij – om details van de prijsspecificatie. Het klopt niet dat informatie over de kosten mondeling aan haar is doorgegeven. Klaagster twijfelt of het bezoek dat zij op 2 juli aan de uitvaartondernemer bracht noodzakelijk was en ziet dat daarvoor flinke kosten worden doorberekend. De crematiebegeleiding werd klaagster opgedrongen, terwijl zij juist steeds aan had gegeven niemand om zich heen te willen hebben. Daarom zond zij voor de zekerheid de mail dat zij het nut van haar begeleiding niet inzag. Zij geeft aan daar nooit een reactie op te hebben gehad. Pas de dag voor de crematie ontving klaagster de helderheid waar zij steeds om vroeg. Overigens was klaagster verbaasd dat de uitvaartleidster niet wist dat O geen crematies deed van elders opgegraven stoffelijke resten.

Pas door het verweer van de uitvaartondernemer hoort klaagster dat O moeilijk deed over het feit dat er geen begeleiding van de uitvaartondernemer aanwezig was bij de crematie. Dat was uiteindelijk alleen nodig bij aankomst van de auto. Achteraf wordt gezegd dat de uitvaartondernemer met haar mee wilde denken, maar dat lijkt eerder omdat klaagster niet betaalde voor hetgeen zij niet wilde afnemen, maar haar wel werd opgedrongen. Klaagster hoefde geen standaardcrematie. De uitvaartondernemer maakte het voor zichzelf duur. De kosten zouden dus minder moeten zijn, maar klaagster vraagt zich af waar dat uit blijkt. Zij ervoer eerder dat O met haar meedacht, zoals bleek tijdens de afscheidsdienst.

Ook het tweede bezoek was niet nodig geweest: er was geen haast bij want de crematie kon dankzij het ontbreken van de inzet van de uitvaartleidster pas eind september plaatsvinden. Het te tekenen document kon ook worden opgestuurd. Klaagster ging niettemin, om persoonlijk haar klachten over te brengen. Er werd niet gecommuniceerd dat ook dit bezoek geld kostte. Klaagster merkt op dat zij de meeste tijd zat te wachten, terwijl de uitvaartleidster in een andere kamer de andere partijen belde voor afstemming over datum en tijd van de crematie. “Lijkt mij dus dat ook nog eens dubbele kosten worden opgevoerd: voor ‘en bezoek ‘en zogenoemde ‘bespreken opgraving, algehele regeling en leiding’ op factuur!”.

Klaagster merkt op: “Lekker bijtijds dat ik nu nog geïnformeerd wordt dat kosten [naam opgraver], alsook die van kerk K, door mij direct betaald dienen te worden. ... Ik ben er nooit over geïnformeerd,

en was ook niet zo bij begrafenis van mijn vader dus ging ook geen belletje bij mij rinkelen ofzo. Zeker omdat [naam] overzicht kosten kerk K van me wilde ontvangen om contact met kerk K te hebben, ...". Klaagster merkt op dat de uitvaartleidster een factuur wilde opmaken.

Op de dag van de crematie liet de uitvaartondernemer weten dat er nog € 300,- extra moest worden betaald voor de kist. Klaagster weigert en de oplossing is dat [naam opgraver] de kosten van de overbrenging in normaal formaat kist op zich neemt in verband met het misverstand hierover. Klaagster vindt dit een kwestie van "gewoon overleggen", zoals zij dat ook vindt van de discussie over de crematiebegeleiding. Ook het vervoer van de uitvaartondernemer naar O betaalt klaagster niet. Het betreft immers een nood/tussenoplossing voor het werk dat niet goed is afgestemd door de uitvaartondernemer. De kosten van het vervoer ad € 231,- zouden dus van de rekening kunnen worden afgetrokken. Zij ziet dat nergens terugkomen. De € 200,- korting was eerst vanwege het bewijs van inschrijving van haar vaders begrafenis en nu is het ineens coulance.

Klaagster merkt op dat zij steeds reageerde, in tegenstelling tot de uitvaartondernemer. Wellicht dat ze niet meteen reageerde, maar ze reageerde wel en had al eerder aan de uitvaartondernemer laten weten waarom ze niet meteen zou reageren. Zij ziet de extra uren die de uitvaartondernemer zegt te hebben gemaakt vooral vanwege het rechte trekken van de fouten die hij zelf maakte. Klaagster 'kauwde alles zelf voor'.

De uitvaartondernemer reageerde niet meer op de klachten die zij in het gesprek op 26 augustus 2015 neerlegde. Er was geen sprake van een standaardcrematie en kennelijk gaat het mis als het standaard draaiboek niet kan worden afgewerkt. Zij zocht iemand die thuis was in de uitvaartwereld, maar heeft eigenlijk zelf alles uit moeten vinden.

### **Overwegingen van de ombudsman**

De vraag die de ombudsman moet beantwoorden is of de uitvaartleidster inderdaad steken liet vallen bij de voorbereiding van de crematie en of de rekening van de uitvaartondernemer afwijkt van de afspraken die tussen klaagster en uitvaartondernemer werden gemaakt, dan wel de kosten die klaagster op basis van de communicatie mocht verwachten. De ombudsman overweegt als volgt.

#### A. Algemeen

1. Als een nabestaande als potentiële opdrachtgever een uitvaartondernemer benadert vindt er normaal gesproken een aannamesgesprek plaats. Daarin worden de wensen van de opdrachtgever opgenomen, de gang van zaken besproken en de mogelijkheden en onmogelijkheden uitgediept. Op basis van dit gesprek wordt de kostenbegroting gemaakt en worden alle acties uitgezet.
2. In dit dossier is dit niet het geval geweest: er vindt bij aanvang van de contacten geen aannamesgesprek plaats en de communicatie – ook over de kosten - vindt veelal per e-mail plaats. Op 26 augustus 2015 vindt het gesprek plaats wat feitelijk als aannamesgesprek kan worden gekwalificeerd.
3. Uit het dossier blijkt dat er enkele telefonische contacten zijn geweest en twee gesprekken. Daarvan is echter geen verslag voorhanden. De ombudsman beperkt zich in dit onderzoek daarom tot de correspondentie die voorhanden is.
4. Het belang van een kostenbegroting is groot. Het is niet voor niets dat zowel de algemene voorwaarden van de BGNU als het protocol van het Keurmerk Uitvaartzorg aangeven dat de kostenbegroting zo snel mogelijk aan de opdrachtgever moet worden afgegeven, zodat deze zicht heeft op de kosten van de dienstverlening van de uitvaartondernemer en wat hij daarvoor mag verwachten.
5. Meestal maakt de uitvaartondernemer één factuur op, waarin alle kosten zijn gevat. De uitvaartondernemer schiet de kosten voor die andere bedrijven voor hun bijdragen aan de uitvaart in rekening brengen.

## B. Over de kosten

1. Het conflict vangt aan met de e-mail van klaagster van 19 april 2015, waarin zij letterlijk vraagt: “ Even kort aan jou vraag: kan opgraven en cremeren zonder aula- dus intiem (met zussen en kinderen), zonder extra kosten? En wat zijn dan kosten globaal?”
2. De uitvaartleidster reageert met een e-mail op 4 mei, waarin zij opmerkt: “Voor de procedure van de opgraving en de kosten daarvan wil ik je doorverwijzen naar [naam begraafplaats]. ... Wij kunnen daarna zorgdragen voor de crematie. Onze kosten zullen tussen de € 1000,- en € 1250,- zijn, zonder gebruik van de aula, alleen de crematiekosten en het zorgdragen voor papieren die ervoor nodig zijn.” Tegenover de ombudsman merkt de uitvaartondernemer op dat deze kosten zijn gebaseerd op een crematie in W, maar dat dit niet met klaagster is gecommuniceerd.
3. Het bovenstaande houdt in dat klaagster over de volgende onderdelen werd geïnformeerd:
  - de procedure en de kosten van de opgraving vallen niet onder de dienstverlening van de uitvaartondernemer;
  - klaagster moet zich voor de opgraving en de kosten tot de begraafplaats wenden, hetgeen inhoudt dat de uitvaartondernemer geen verantwoordelijkheid neemt voor de communicatie;
  - de crematie kan door de uitvaartondernemer worden verzorgd voor een bedrag tussen de € 1.000,- en € 1.250,-. In dit bedrag is niet de aula begrepen; het gaat om globale kosten. Dat wil zeggen dat er geen specificatie is gegeven en dat de kosten niet vaststaan.
4. Ook laat klaagster zien dat zij weet dat er voor de aula extra kosten in rekening zullen worden gebruikt als zij schrijft: “(Komen kosten kleine aula niet bijna overeen met vrij grote koffieruimte in hoofdgebouw?!)”.
6. Eveneens laat klaagster blijken dat zij begreep dat in de kosten van de uitvaartondernemer niet de kosten van de begraafplaats zijn begrepen. Zij geeft aan “Het lijkt erop dat de kosten van 10 jaar verlenging grafrechten vrijwel hetzelfde zijn als jullie prijsindicatie en deel kosten begraafplaats [naam begraafplaats], ter voorbereiding crematie.”
7. Als klaagster probeert het crematorium over te halen toch de crematie van haar moeder te verrichten schrijft zij: “Dat inderdaad gecheckt zou kunnen worden of er nog teveel zand bij de stoffelijke resten zit volgens jullie eisen en zo nodig nog door jullie met kwastje weg gewerkt kan worden ofzo ... Zoals gezegd tegen meerkosten.” Hiermee laat klaagster blijken dat het haar duidelijk is dat de kosten van de opgraving en het zandvrij maken niet tot de kosten horen die de uitvaartondernemer noemde.
8. Dat blijkt ook uit klaagsters e-mail van 22 juli 2015 aan N, waarin zij stelt: “De begraafplaats [naam] te [gemeente] komt met een offerte van bedrijf waar ze mee samenwerken die het volledig zandvrij kan maken...”.
9. Dat de kosten voor de opgraving en het zandvrij maken voor rekening van klaagster komen kan dan ook voor klaagster geen verrassing zijn: zij tekent op 7 augustus 2015 de offerte van de firma die de opgraving voor zijn rekening neemt en verleent hen daarbij de opdracht. Op de factuur staat dat de kosten inclusief het transport naar het crematorium is en inclusief “1 normaal formaat kist”. Daarmee is meteen duidelijk wat de reden is dat dit bedrijf later de geleverde kist voor zijn rekening neemt.

## C. Over de begeleiding

1. Vanaf 19 april 2015 stuurt klaagster de uitvaartleidster veel e-mails, zowel met vragen die voortkomen uit haar contacten met de overige betrokken partijen, als om de uitvaartleidster te informeren over haar voortschrijdende gedachten over de crematie. Op 5 mei vraagt ze bijvoorbeeld “ Hebben we wel even stiltemoment voor crematie ofzo?”
2. De uitvaartleidster, dan wel haar collega, reageert steeds op de vragen, suggesties en opmerkingen van klaagster, wellicht niet met de snelheid die klaagster wenste en wellicht ook niet op alle onderdelen die zij in haar vele e-mails aan de orde stelt. Uitzondering is de e-mail van begin juni 2015, waarop de uitvaartleidster pas eind juni een antwoord op geeft. Ook klaagster reageert vrijwel steeds op de e-mails van de uitvaartleidster en soms pas na enige tijd. De ombudsman velt hier geen oordeel over maar constateert dat beide partijen soms meer tijd nodig hadden om te reageren.

3. In haar e-mail van 25 mei 2015 aan de uitvaartleidster merkt klaagster op “Ik ga met de voorbereiding van dit idee nog gewoon door,...”. Klaagster bedoelt daarmee het idee om haar moeder op te laten graven en cremieren. Hieruit blijkt dat de voorbereiding van de opgraving en crematie bij klaagster lag en niet bij de uitvaartondernemer. Zij vraagt om een gespecificeerde begroting.
4. Op 6 augustus 2015 mailt klaagster aan de uitvaartleidster dat zij aan de opgraver doorgaf dat de uitvaartleidster één factuur wilde maken en voor de kist zorgt. Zij vraagt of de uitvaartleidster daarmee akkoord gaat en ook de afstemming voor de datum crematie voor haar rekening wil nemen. In haar e-mail van 12 augustus vraagt klaagster aan de uitvaartleidster om met het crematorium contact op te nemen voor de details. Er is nog onduidelijkheid over de brief die de burgemeester moet afgeven met toestemming voor de opgraving. De begraafplaats dient deze op te stellen en een datum aan te geven. Klaagster is ervan op de hoogte dat er een week overheen gaat voordat de burgemeester heeft getekend.
5. In haar e-mail van 12 augustus 2015 geeft klaagster gedetailleerd weer aan het crematorium hoe ze de opstelling van kist en stoelen wil hebben. Klaagster neemt dus zelf de organisatie van de opgraving en de plechtigheid voor haar rekening.
6. Tegen de datum van crematie komen uitvaartondernemer en klaagster overeen dat er geen uitvaartleider aanwezig is bij de crematie.

#### D. Over de kist

1. Met een e-mail van 15 mei 2015 reageert de uitvaartondernemer op klaagsters vraag over de kist: “In de prijsindicatie € 1.000,00-€ 1.250,00 zit inderdaad een kist inbegrepen. Dit is een speciale kist voor een stoffelijk overschot. Mocht u een uitvaarkist willen omdat er bijvoorbeeld nog een plechtigheid zal plaatsvinden en u zelf een kist uitzoekt dan is deze niet inbegrepen.”
2. Het bovenstaande houdt in dat klaagster door de uitvaartondernemer werd geïnformeerd over het feit dat:
  - in de globale kosten een speciale kist zat, die niet geschikt was om te gebruiken bij een plechtigheid;
  - zij zou moeten bijbetalen als zij een kist wilde die geschikt was voor een plechtigheid.
3. Uiteindelijk neemt de opgraver de kist voor zijn rekening.

#### E. Over de kostenbegroting

1. Op 13 augustus e-mailt de uitvaartleidster aan klaagster: “Als alles en iedereen akkoord is, stel ik voor dat je naar kantoor komt, wij dan een datum plannen en alles vastzetten. Ook zal er een kosten begroting zijn, vind sommige dingen nog een beetje onzeker.” In dezelfde e-mail geeft ze aan dat ze met de begraafplaats contact op zal nemen. Volgens klaagster verzuimt de uitvaartleidster dit te doen. Uit het dossier blijkt dat de uitvaartleidster op 26 augustus 2015 contact opneemt met de begraafplaats.
2. Door het bovenstaande wordt duidelijk dat klaagster wist dat de kostenbegroting aan haar zou worden overhandigd als zij naar het kantoor van de uitvaartondernemer zou komen voor de definitieve vaststelling van de crematie. Het is dus niet zo – zoals klaagster stelt – dat zij werd overvallen door de kostenbegroting. Uit het bericht van de uitvaartleidster wordt ook duidelijk dat deze nog niet eerder een kostenbegroting opstelde en definitieve afspraken maakte over de datum van crematie, omdat nog niet alle gegevens definitief waren. Overigens vraagt klaagster al op 25 mei aan de uitvaartleidster om een gedetailleerde offerte, omdat zij geen dingen dubbel wil betalen.
3. Op 26 augustus neemt de uitvaartleidster contact op met de verschillende betrokken organisaties om de crematiedatum op 23 september te zetten. Bij die gelegenheid krijgt klaagster de voorlopige kostenopgave en daarmee wordt voor klaagster duidelijk wat de totale kosten van het opgraven en cremieren zijn.
4. Daarna vangt de e-mailwisseling aan over de kosten. De uitvaartleidster meldt op 27 augustus dat de kosten die eerder werden genoemd waren gebaseerd op een technische crematie bij W en dat het nu gaat om een crematie met aula bij O. Het bedrag van € 1.000,- kan worden teruggebracht naar € 800,-. Later merkt klaagster op dat zij dacht dat naast de crematierechten



- ook de opgravingskosten en de kosten van de begraafplaats in de door de uitvaartleidster aangegeven kosten van € 1.000/1.200 zaten, omdat ze dacht dat ze om de totale kosten vroeg.
5. De uitvaartleidster laat op 29 augustus weten dat ze aan de kosten niets meer kan veranderen. Ze vraagt klaagster om de kostenbegroting getekend te retourneren. Ook meldt ze dat de kist met de stoffelijke resten eerder dan verwacht aankomt en dat de kist op dit tijdstip nog niet mag worden afgeleverd bij het crematorium. Daarom kan de kist eerst naar het uitvaartcentrum worden gebracht en later van daaruit naar het crematorium. De uitvaartleidster vermeldt er niet bij dat hiermee kosten zijn gemoeid.
  6. Klaagster tekent de voorlopige kostenbegroting, maar maakt verschillende opmerkingen op de begroting over de hoogte van de kosten. De uitvaartondernemer communiceert niet met klaagster dat hij deze opmerkingen niet accepteert.

## Conclusies

De ombudsman concludeert als volgt:

1. De wijze waarop het proces verliep is debet aan de verwarring die ontstond over de kosten. Klaagster ondergaat een denkproces en vraagt al denkende steeds feedback en advies van de uitvaartleidster. Daarbij brengt zij verandering aan in het plan dat zij in haar eerste e-mails beschrijft: zij heeft het over een crematie zonder gebruik van de aula; later komt er een “stiltemoment” bij en blijkt de opgraving lastiger te zijn vanwege het zandvrij maken.
2. Klaagster treft zelf veel voorbereidingen voor de crematie. Zij vraagt offertes op van bijvoorbeeld de begraafplaats en van het bedrijf dat de opgraving doet en de stoffelijke resten zandvrij maakt. Ook zoekt ze een crematorium uit dat past bij de sfeer die zij voor de plechtigheid in gedachten heeft en verzorgt zij de communicatie tussen de verschillende actoren.
3. Pas op 6 augustus betreft zij de uitvaartleidster actief bij het voorbereiden van de uitvaart door deze te vragen of zij de afstemming voor de datum van de crematie voor haar rekening wil nemen. Daaraan voorafgaand benaderde klaagster de uitvaartleidster met vragen over de gang van zaken en over de mogelijkheden. De ombudsman stelt vast dat de onduidelijke communicatie en taakverdeling bijdraagt aan de verwarring en het conflict over de uitvaartkosten. Het feit dat klaagster verschillende keren aangeeft dat zij via e-mail wenst te communiceren en niet op een gesprek zit te wachten maakt de kwestie niet anders. Als dit probleem voor de uitvaartondernemer van doorslaggevende betekenis was, had hij er goed aan gedaan dit aan klaagster mee te delen, dan wel af te zien van het verlenen van zijn diensten.
4. Er vindt op 26 augustus 2015 een soort aannamegesprek plaats. Dan pas wordt voor klaagster de omvang van de kosten duidelijk. Klaagster verzocht al op 25 mei 2015 om een gedetailleerde kostenbegroting.
5. Klaagster mocht er vanuit gaan dat de uitvaartondernemer (conform de opgave van 19 april 2015) voor zijn gehele dienstverlening tussen de € 1.000,- en € 1.200,- zou rekenen. Daarin zitten de crematiekosten en het zorgdragen voor de benodigde papieren. Nu de uitvaartondernemer niet communiceerde dat deze kosten waren gebaseerd op een crematie in W en dat een crematie in een ander crematorium extra kosten met zich mee zou brengen, is dit onderdeel voor zijn rekening. Het had op de weg van de uitvaartondernemer gelegen om klaagster vanaf de aanvang van de contacten, dan wel toen duidelijk werd dat klaagsters plannen veranderden, volledig te informeren over alle kosten die komen kijken bij een crematie (zoals de asbestemming en de crematierechten).
6. Het feit dat de uitvaartondernemer geen beenderenkist hoefde te leveren betekent niet dat deze kosten verrekend hoeven te worden: de uitvaartondernemer noemde één prijs, waarvoor hij alles zou regelen. Het feit dat van onderdelen geen gebruik gemaakt werd doet niet af aan de ‘all-in’-prijs.
7. De uitvaartondernemer was vanaf de aanvang van het proces duidelijk over het feit dat nóch de kosten van de opgraving, nóch die van de aula vielen binnen het door hem genoemde bedrag. Het is mogelijk dat de uitvaartleidster één factuur wilde opmaken, maar uit het dossier blijkt dat dit niet is gebeurd en dat daar ook geen afspraken over zijn gemaakt.

8. Klaagster maakte vanaf het begin gebruik van de diensten van de uitvaartondernemer. In eerste instantie niet voor het regelen van de crematie, maar wel als vraagbaak en adviseur. Daarna verzorgde de uitvaartondernemer de administratie rondom de crematie. Een uitvaartonderneming is een bedrijf en geen charitatieve instelling. Dat houdt in dat er voor de begeleiding betaald dient te worden en dat klaagster daarvan vanaf het begin op de hoogte was.
9. De kosten van de rit van het rouwcentrum naar het crematorium (omdat het lichamen overschot nog niet kon worden afgeleverd bij het crematorium) bracht de uitvaartondernemer niet extra in rekening, maar vallen binnen het totaalbedrag dat hij offereerde.

### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman:

1. Klaagster is het met de uitvaartondernemer overeengekomen bedrag aan hem schuldig, namelijk € 1.000,-/- de korting van € 200,-, dus € 800,-. Daarin zitten alle kosten die betrekking hebben op de crematie, dus alle besprekingen, de wettelijke formaliteiten en het regelen.
2. Klaagster dient aan de uitvaartondernemer ook de door hem voorgeschoten kosten van de aula en de consumpties te betalen, dat wil zeggen: € 444,75.
3. Klaagster is zelf verantwoordelijk voor het betalen van de opgraver en de begraafplaats.
4. Het basistarief asbestemming en de crematierechten komen voor rekening van de uitvaartondernemer, nu hij tijdens de vele contactmomenten onvoldoende duidelijk naar klaagster communiceerde dat deze kosten nog bovenop het door hem genoemde bedrag zouden komen. Weliswaar wordt op 26 augustus 2015 duidelijk wat de kosten zijn, maar de ombudsman vindt dit tijdstip zodanig laat dat van klaagster niet gevegd kon worden dat zij nog naar een andere uitvaartondernemer over zou stappen. Daarnaast vraagt klaagster al op 25 mei 2015 naar een specificatie van de kosten. Had zij die op dat moment gekregen dan had zij daarop haar keuzes kunnen baseren.
5. Het totaal van de kosten die klaagster aan de uitvaartondernemer moet voldoen bedragen daarmee € 1.244,75. Zij betaalde € 1.709,-, zodat de uitvaartondernemer € 464,25 aan haar dient te retourneren. Dit bedrag dient binnen drie weken na ontvangst van dit advies op de bankrekening van klaagster te zijn bijgeschreven.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 22 april 2016. 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