



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies

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

Betreft: **2015-62**

Klacht van mevrouw R, wonende te aan de L-sstraat x te D (klaagster) over Uitvaartverzorging U (verweerder, hierna: de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Op 17 juli 2015 ontving de ombudsman de klacht van klaagster (brief van 10 juli).
- Op 23 juli tekende klaagster het formulier dat ze het oordeel van de ombudsman als bindend advies aanvaardt.
- Bij brief van 15 augustus 2015 laat klaagster de ombudsman weten dat noch de uitvaartondernemer, noch de aan deze gelieerde uitvaartverzekeraar verder met haar in gesprek wil en dat deze organisaties een incassobureau inschakelden.
- De ombudsman neemt op 26 augustus 2015 telefonisch contact op met de uitvaartondernemer met de vraag de incasso stop te zetten totdat de ombudsman uitspraak heeft gedaan. Deze gaat daarmee akkoord. Tevens krijgt de ombudsman informatie over de uitvaartpolis: bij het overlijden van de echtgenoot van klaagster liep de polis pas een paar maanden. De polisvoorwaarden geven aan dat er een wachttijd van een jaar is, vanwege de leeftijd van de verzekerde. Daarom is alleen het premiebedrag uitbetaald.
- Op 4 september ontvangt de ombudsman van klaagster de polisvoorwaarden en enkele documenten.
- De (gemachtigde van de) uitvaartondernemer stelt zijn verweer op 23 september 2015 aan de ombudsman ter beschikking.
- Bij brief van 3 november 2015 reageert klaagster op het verweer met een nadere toelichting.
- Op 25 november 2015 ontvangt de ombudsman het nadere verweer van de uitvaartondernemer.

Onderwerp van geschil:

Klaagster ontving in 2013 een rekening voor een nog openstaand bedrag van € 5.002,36 inzake de uitvaart van haar echtgenoot in 2011. Klaagster stelt dat zij niet wist dat er nog een bedrag open stond en dat zij dacht dat de uitvaartrekening volledig betaald was uit de verzekering die de overledene afsloot en de kosten die zij reeds voldeed. De uitvaartondernemer stelde voor een deel van het bedrag kwijt te schelden, hetgeen zij niet accepteerde. Klaagster stelde een ander bedrag voor, dat de uitvaartondernemer niet accepteerde. Omdat beiden er samen niet uitkwamen nam klaagster contact op met de ombudsman.

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 aangesloten bij Nardus, 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.

Over de bevoegdheid van de ombudsman vond correspondentie plaats met de uitvaartondernemer. Deze stelde zich op het standpunt dat een klacht binnen drie weken na de uitvaart of de ontvangst van de factuur moet worden ingediend bij de uitvaartondernemer. Na uiterlijk 13 weken kan de klacht bij de ombudsman worden ingediend. De uitvaartondernemer meende daarom dat de ombudsman de klacht niet in behandeling kon nemen. De uitvaart vond immers in 2011 plaats en er was teveel tijd verstreken. De ombudsman wees de uitvaartondernemer op het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, waar in artikel 5 te lezen valt: “Uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de Ondernemer is voorgelegd of uiterlijk twee maanden nadat is gebleken dat de klacht niet in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Ondernemer kan worden opgelost, dient het geschil schriftelijk bij de Ombudsman aanhangig te worden gemaakt.”

Nu de laatste brief van de uitvaartondernemer aan klagster over het geschil dateert van 29 juni 2015 en klagster haar klacht op 17 juli bij de ombudsman aanhangig maakte verklaart de ombudsman zich bevoegd.

Overwegingen van de ombudsman

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. De echtgenoot van klagster ontving in 2011 van de uitvaartverzekering een opgave van polis y, waarin staat dat hij op 10 februari 2011 is verzekerd voor een bedrag van € 420,-. “Het verzekerde bedrag wordt na overlijden van de verzekerde uitgekeerd aan de verzorger van de uitvaart.”
2. De verzekeraar geeft aan wat een uitvaart op dat moment kost (februari 2011) en de echtgenoot van klagster besluit om zich bij te verzekeren, zodat alle kosten van de uitvaart zijn gedekt.
3. Bij brief van 28 maart 2011 stuurde de uitvaartverzekeraar aan klagsters echtgenoot uitvaartpolis z toe, die per 1 april 2011 gaat lopen. Deze polis overbrugt het verschil in kosten.
4. Op 30 september 2011 overleed de echtgenoot van klagster. Op 7 oktober 2011 vindt de uitvaart plaats.
5. Op 26 oktober 2011 stuurde de uitvaartondernemer klagster de rekening, waarop € 6.300,- in mindering is gebracht vanwege de uitvaartverzekering.
6. Bij brief van 11 november 2011 laat de uitvaartverzekeraar aan klagster weten dat het overlijden van haar man binnen een jaar na de datum van ingang van de verzekering plaatsvond en dat hij zal overgaan tot uitbetaling van de premies. Ook meldt hij dat de uitkering onder polis x aan de uitvaartondernemer wordt overgemaakt. Klagster stelt dat zij deze brief nooit ontving.
7. Op 8 juli 2013 stuurde de uitvaartondernemer klagster een brief, waarin hij aangaf dat er in zijn financiële administratie een bedrag openstond van € 5.002,36 in verband met de uitvaart van haar overleden echtgenoot. De verzekeraar – zo schrijft de uitvaartondernemer – keerde slechts de ingelegde premie uit van € 1.298,24. Daardoor is er een verschil tussen de verwachte uitkering en de werkelijke uitkering van € 5.002,36. Klagster dient dit bedrag voor 15 juli 2003 te voldoen.
8. Klagster reageert bij brief van 12 juli 2013 en schrijft dat haar man al twee jaar overleden is en zij nu pas te horen krijgt dat zij kennelijk een bedrag moet betalen. Zij merkt onder andere op dat de uitvaartondernemer bij het maken van de offerte de beschikking had over alle verzekeringsbescheiden. “Nooit is een woord gerept over het mogelijkerechts niet toereikend zijn van de verzekeringsuitkering.” Zij wijst op de factuur van 26 oktober 2011, waarbij de uitkering van de verzekering van € 6.300,- in mindering is gebracht. Ook geeft zij aan dat bij het afsluiten van de verzekering is beweerd dat de verzekeraar – bij overlijden – meteen tot

- uitkering zou overgaan. Zij meent erop te mogen vertrouwen dat zij door het voldoen van de rekening van 26 oktober 2011 aan al haar verplichtingen voldeed.
9. De uitvaartondernemer schrijft klaagster op 21 januari 2015 een brief waarin hij laat weten dat er een betalingsachterstand is. Hij geeft haar de gelegenheid contact te zoeken om samen een oplossing te vinden. Klaagster nam daarop – zo schrijft zij aan de ombudsman – telefonisch contact op en kreeg te horen dat het doorgegeven zou worden.
 10. Bij brief van 1 april 2015 legt een incassobureau contact met klaagster en geeft aan dat zij € 6.212,42 schuldig is, onder uitleg van de reden van verhoging van het bedrag. In zijn brief van 13 april legt het incassobureau uit dat de uiterste betalingstermijn van de uitvaartondernemer verstreek en dat klaagster nu € 6.216,04 verschuldigd is.
 11. Klaagster neemt telefonisch contact op met de uitvaartondernemer, die – zo geeft zij aan – aan het incassobureau zou laten weten dat zij met de uitvaartondernemer in gesprek is. Volgens klaagster belt zij meerdere malen maar zonder resultaat.
 12. Op 23 april 2015 schrijft de deurwaarder klaagster opnieuw aan en sommeert haar € 6.219,05 te betalen. Als zij een procedure voor de rechter wil voorkomen dient zij dit bedrag snel te voldoen.
 13. Naar aanleiding daarvan is er opnieuw contact tussen klaagster en de uitvaartondernemer, die haar kennelijk uitlegt hoe hij tot het openstaande bedrag is gekomen. Met een brief van 26 mei 2015 legt hij uit dat de totale uitvaart € 7.380,60 kostte, waarvan nog € 5.002,36 openstaat. Hij komt klaagster (omdat “de communicatie rondom de betaling van de uitvaart niet is gelopen als zou moeten”) tegemoet door 25% van dit bedrag voor zijn rekening te nemen en ook de incassokosten niet in rekening te brengen. Zij moet dan nog € 3.751,77 betalen, maar dit kan met een betalingsregeling.
 14. Bij brief van 2 juni 2015 stelt klaagster aan de uitvaartondernemer voor om € 2.000,- te betalen. Haar juridisch adviseur is van mening dat zij niets hoeft te betalen, omdat de uitvaartondernemer onrechtmatig en onjuist handelde, maar zij wil hem tegemoet komen en met dat bedrag de zaak als beëindigd beschouwen.
 15. De uitvaartondernemer blijft bij zijn eigen voorstel van € 3.751,77 en laat haar dat weten in een brief van 29 juni 2015.
 16. In zijn verweer meldt de (gemachtigde van de) uitvaartondernemer onder andere dat klaagster in 2013 niet werd geconfronteerd met een onverwachte aanvullende rekening, omdat zij er op basis van de brief van 11 november 2011 van uit mocht gaan dat zij een aanvullende rekening van de uitvaartondernemer mocht ontvangen. Toen deze de rekening verzond (op 26 oktober 2011) was hem immers nog niet bekend dat de dekking niet conform het in de polis vermelde bedrag zou zijn.
 17. Eveneens stelt de uitvaartondernemer dat hij op 6 en 8 juli 2013 aanmaningen verstuurd, welke helaas niet meer in kopie beschikbaar zijn.
 18. De uitvaartondernemer doet een beroep op artikel 3 van de polisvoorwaarden, waarin een duidelijke beperking staat. Klaagster mocht er daarmee niet vanuit gaan dat geen invordering meer plaats zou vinden en evenmin is er door het verstrijken van de termijn sprake van rechtsverwerking.
 19. In haar nadere toelichting maakt klaagster opnieuw melding van het feit dat zij de brief van 11 november 2011 destijds niet ontving. Ook wijst zij op het ontbreken van het vervolg op de brief: er kwam geen verantwoording van de definitieve afwikkeling van de uitvaart. Integendeel – zo schrijft klaagster – twee jaar blijft het stil. De uitvaartverzorger nam op de dag van het overlijden van haar man alle polissen mee en klaagster vertrouwde op het advies. “Indien er geen volledige dekking zou zijn geweest zou ik namelijk een eenvoudiger crematie hebben voorgestaan.”
 20. In zijn nader verweer merkt de uitvaartondernemer op dat de kern van de zaak is dat de polisvoorwaarden aangeven dat slechts uitkering van de betaalde premies plaats zou vinden, omdat het overlijden plaats vond binnen één jaar na de datum van ingang van de verzekering. Omdat de polisvoorwaarden doorslaggevend zijn acht hij de overige argumenten van klaagster niet van belang.

De Ombudsman overweegt als volgt:

1. Klaagster en haar echtgenoot sloten per april 2011 een aanvullende uitvaartverzekering af (polis 923419).
2. In de polisvoorwaarden staat in artikel 3: “Leeftijdsgrens. ... Indien verzekerde bij het aangaan van de verzekering de leeftijd van 65, resp. 70 jaar heeft bereikt en komt te overlijden binnen 1, resp. 2 jaar na de datum van ingang van de verzekering, en voor zover het geen aanpassing betreft overeenkomstig het in deze voorwaarden bepaalde, bestaat slechts recht op een uitvaart tot een bedrag gelijk aan dat van de betaalde premies of koopsom.”
3. De echtgenoot van klaagster werd geboren op 9 januari 1942 en was op het moment van aangaan van de aanvullende uitvaartverzekering (datum 8 maart 2011) dus 69 jaar oud. Daarmee viel hij binnen de werking van artikel 3 van de polisvoorwaarden.
4. Klaagster geeft aan dat de tussenpersoon duidelijk was over het feit dat de aanvullende verzekering meteen in werking zou treden, dat wil zeggen: bij overlijden uitkeren.
5. Klaagster en haar man tekenden de verzekeringsovereenkomst en bonden zich daarmee aan de polisvoorwaarden.
6. Van een persoon die deelneemt aan het maatschappelijk verkeer mag worden verwacht dat hij zich op de hoogte stelt van de voorwaarden die horen bij een overeenkomst, voordat hij zijn handtekening zet. Als hij zijn handtekening zet mag de andere partij erop vertrouwen dat hij de voorwaarden kent en onderschrijft. Dit geldt ook voor klaagster.
Een en ander betekent dat klaagster op de hoogte had kunnen zijn van het feit dat niet de volledige uitvaart was gedekt, maar dat zij alleen de reeds betaalde premies uitgekeerd zou krijgen.
7. Het betekent echter ook dat een ervaren uitvaartondernemer op de hoogte kon zijn van het feit dat er niet volledig uitgekeerd zou worden: hij nam immers alle verzekeringspapieren mee.
8. Kennelijk was de uitvaartondernemer op het moment van verzenden van de uitvaartrekening (26 oktober 2011) nog niet door de verzekeraar op de hoogte gebracht van het feit dat hij alleen de betaalde premies zou uitkeren. Klaagster betaalde het aangegeven bedrag en dacht daarmee de uitvaart volledig te hebben betaald.
9. Klaagster stelt dat zij de brief van 11 november 2011 niet ontving.
De ombudsman acht het aannemelijk dat klaagster de brief niet ontving. Had zij die namelijk gehad dan zou zij waarschijnlijk meteen hebben gereageerd, net als zij deed toen zij de eerste aanmaning van de verzekeraar kreeg. Dit betekent overigens niet dat de uitvaartondernemer de brief niet zou hebben verzonden: er zijn vele redenen denkbaar waarom een brief niet op het aangegeven adres arriveert.

Conclusies:

1. Nu klaagster kennis had van de afgesloten uitvaartverzekeringen had zij op de hoogte kunnen zijn van het feit dat de verzekeraar niet volledig uit zou keren. Van een deelnemer aan het maatschappelijk verkeer mag worden verwacht dat hij de polisvoorwaarden leest en begrijpt, voordat hij de overeenkomst aangaat. Hij heeft hierin een eigen informatieplicht en kan zich niet verschuilen achter een verzekeraar, die onvolledige en/of onjuiste informatie geeft. Hij kan zich ook niet verschuilen achter een uitvaartverzorgers die de polissen meeneemt: hij sloot ze immers zelf af.
2. Dat klaagster de brief van de verzekeraar van 11 november 2011 niet ontving acht de ombudsman waarschijnlijk. Overigens blinkt de brief niet uit in duidelijkheid. Voor de ombudsman betekent dit dat – ook als klaagster de brief wel zou hebben ontvangen – zij er niet veel wijzer van zou zijn geworden. De brief geeft immers alleen aan dat de betaalde premies worden uitbetaald, maar noemt geen bedrag en maakt ook niet duidelijk welke gevolgen dit voor klaagster heeft.
3. De ombudsman vindt het – net als klaagster – vreemd dat de uitvaartondernemer geen nieuwe rekening zond op het moment dat hij hoorde dat de verzekeraar niet het volledig verzekerde bedrag uitkeerde. Pas na bijna twee jaar zendt hij een eerste aanmaning over de nog openstaande rekening van € 5.002,36. En dan vervolgens wacht hij weer bijna twee jaar om een nieuwe aanmaning te sturen.

4. De uitvaartondernemer zag zelf ook in dat het aan communicatie schortte, want in juni 2015 geeft hij aan dat hij 25% korting geeft op de nog openstaande rekening, omdat “de communicatie rondom de uitvaart niet is verlopen als zou moeten.” Klaagster zou dan nog € 3.751,77 moeten betalen.
5. De vraag die de ombudsman moet beantwoorden is of de korting van 25% een billijke vergoeding is voor het feit dat de uitvaartondernemer pas enkele jaren na de uitvaart laat weten dat klaagster nog een bedrag van € 5.002,36 schuldig is.

Beslissing van de ombudsman

De ombudsman oordeelt dat de klachten van klaagster doel treffen. Na de uitvaart in oktober 2011 betaalt klaagster het bedrag dat zij volgens de rekening schuldig is. Zij verwacht daarmee aan haar verplichtingen te hebben voldaan. De uitvaartondernemer neemt geen contact op met klaagster op het moment dat hij van de verzekeraar hoort dat deze slechts de betaalde premies uitkeert en er dus nog een groot bedrag door klaagster moet worden betaald. Pas in juli 2013 stuurt hij een aanmaning, terwijl hij in de tussentijd niets van zich laat horen. Als klaagster protesteert op de aanmaningen is het vervolgens weer twee jaar stil. Het had op de weg van de uitvaartondernemer gelegen om met klaagster het gesprek aan te gaan en naar een door beide partijen gedragen oplossing te zoeken.

Hoewel klaagster had kunnen begrijpen dat niet de volledige uitvaartkosten werden gedekt is het gebrek aan communicatie van de uitvaartondernemer de reden dat er zoveel tijd overheen gaat en dat klaagster niet tijdig de informatie kreeg die nodig was. In die situatie is het niet billijk om klaagster nog voor het volledige bedrag aan te slaan. De ombudsman vindt het ook niet billijk om klaagster in het geheel niets te laten betalen: zij had immers kunnen weten dat er nog een rekening zou komen. In deze situatie ziet de ombudsman reden om beide partijen het restant van de kosten van de uitvaart te laten delen. De kosten voor het incassobureau laat de ombudsman voor rekening van de uitvaartondernemer: deze had een andere vorm van communicatie moeten kiezen. Hij had persoonlijk contact op moeten nemen en veel eerder en duidelijk moeten aangeven wat het probleem was.

Het bovenstaande houdt in dat klaagster een bedrag van € 2501,18 aan de uitvaartondernemer dient te betalen. Dit bedrag dient binnen drie weken op de rekening van de uitvaartondernemer staan.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 16 januari 2016. Zowel klaagster 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