



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2017-020**

Klacht van de heer X, wonende te Z (klager) over Uitvaartondernemer U (de uitvaartondernemer, verweerder). Bij de klacht over de crematie van klagers echtgenote is ook Crematorium C betrokken (hierna: het crematorium).

### De procedure:

- Bij e-mail van 21 februari 2017 neemt klager contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 30 maart 2017 ontving de ombudsman de getekende verklaring, waarbij klager aangeeft het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Omdat de gang van zaken voor de ombudsman niet duidelijk is heeft deze een gesprek met het crematorium op 19 april 2017.
- Naar aanleiding daarvan legt de ombudsman aan klager en de uitvaartondernemer voor of zij voelen voor een gezamenlijk gesprek.
- Klager stemt daarmee in. De uitvaartondernemer geeft aan dat er al verschillende gesprekken plaatsvonden en vraagt zich af of een nieuw gesprek – hoewel hij daartoe bereid is - zal bijdragen aan een oplossing.
- Op 15 mei 2017 ontvangt de ombudsman de vraag van klager of de uitvaartondernemer bereid is om mee te werken aan een herdenkingsdienst, te houden op de verjaardag van zijn overleden echtgenote. Het zou hem helpen bij zijn rouwverwerking, zo geeft klager aan.
- De uitvaartondernemer en het crematorium geven op 23 mei aan dat zij akkoord gaan met de herdenkingsdienst en gezamenlijk de kosten daarvan dragen.

### Onderwerp van het geschil:

Bij de crematie van klagers echtgenote werd verzuimd een video-opname te maken. Klager is van mening dat de uitvaartondernemer hiervoor aansprakelijk is en zijn verantwoordelijkheid niet neemt. Klager betaalde de rekening, maar eist dat de uitvaartondernemer een symbolisch bedrag overmaakt naar een door hem aan te geven charitatieve instelling. Daarnaast merkt klager op dat de bij de uitvaartondernemer bestelde bloemen pas een kwartier voor vertrek arriveerden.

### 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.

**De ombudsman stelt de volgende feiten vast:**

1. Klagers echtgenote overleed op 28 november 2016. Op 6 december vond de crematie plaats in het crematorium.
2. Op het door klager getekende formulier voor de plechtigheid in het crematorium staat tweemaal dat een cd-opname moet worden gemaakt, waarbij eenmaal de toevoeging staat "geen beeld".
3. Klager is van mening dat hij tegenover de uitvaartondernemer aangaf dat hij een video-opname van de plechtigheid wilde en dat hij daarvoor schriftelijk toestemming gaf.
4. Op 30 november 2016 ontving klager een e-mail van het crematorium. Daarin bevestigt het crematorium de plechtigheid in zijn aula en biedt hij aan om een beeldopname en/of geluidopname te maken. De inlogcode voor het bekijken van een eventuele beeldopname is bijgevoegd. Het crematorium geeft aan dat klager expliciet toestemming moet geven voor het maken van de beeldopname.
5. Klager laat nog diezelfde dag per e-mail aan het crematorium weten dat hij graag de beelden vooraf wil zien, voordat hij zijn definitieve keuze kenbaar maakt. Verder stemt hij ermee in, zo geeft hij aan.
6. Kennelijk is er tussen klager en de uitvaartondernemer nog contact want een uur later stuurt klager aan het crematorium opnieuw een e-mail, waarin hij aangeeft dat hij volgens de uitvaartondernemer twee zaken door elkaar haalt en volledig instemt met de video-opname.
7. De video-opname vond echter niet plaats. Klager ziet dit als een onherstelbare blunder.
8. Na de plechtigheid blijkt dat er alleen een cd-opname is gemaakt. Klager en verschillende medewerkers van zowel uitvaartondernemer als crematorium, proberen de toedracht te ontrafelen. Zij hebben contact met elkaar over de wijze waarop dit probleem opgelost kan worden.
9. Het crematorium merkt naar de uitvaartondernemer toe op dat het crematorium - voorafgaand aan de crematie - nog een e-mail stuurt naar een opdrachtgever van een uitvaart over de mogelijkheid een beeldopname te maken. Ook als op de papieren van de uitvaartondernemer staat dat deze niet gewenst is: "Vaak moeten mensen zoveel beslissen in het eerste regelgesprek dat ze nee zeggen op een opname. Het is niet duidelijk dat dit kosteloos is. Na een aantal dagen beslissen mensen soms toch dat ze wel een opname willen. Dan kunnen ze alsnog een bevestiging sturen en mogen wij beeld opname maken."
10. Vervolgens maakt het crematorium duidelijk waardoor het probleem ontstond. Het crematorium geeft aan: "Maar dan moeten wij wel de mail uitprinten en bij de papieren doen. Anders weet de aula medewerker niet of er een 'ja' is voor opname. Nu komt de mail via de info binnen en het blijkt dus dat er soms een mail gemist wordt of niet bij de papieren komt. We zijn nu aan het kijken hoe we dit in het vervolg kunnen voorkomen".
11. In een e-mail aan klager meldt het crematorium dat het de e-mail over het hoofd zag, waarin klager zijn toestemming geeft voor de beeldopname. En dat dit de reden is dat er geen beeldopname is gemaakt. Het crematorium neemt daarmee de verantwoordelijkheid voor het niet opnemen van de plechtigheid.
12. Voor uitvaartondernemer en crematorium is duidelijk hoezeer klager lijdt onder de niet opgenomen plechtigheid en het overlijden van zijn echtgenote. Zij komen gezamenlijk overeen om klager op diverse manieren te ondersteunen in zijn leed. Onder andere door de nazorgconsulente in te schakelen en zes cd's te leveren met de geluidopname van de plechtigheid. Er vinden verschillende (telefoon-)gesprekken plaats en er worden e-mails

gewisseld tussen de medewerkers van beide organisaties en klager. Daarnaast wordt klager onder andere geholpen met het op zijn computer zetten van de geluidsopname.

13. Klager laat aan de ombudsman weten dat hij tevreden is met de zorg die het crematorium hem bood, maar niet met de acties die de uitvaartondernemer naar hem ondernam. Klager ontkent dat de plaatsgevonden acties uit naam van uitvaartondernemer en crematorium gezamenlijk plaatsvonden.

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

1. Uit de stukken van het dossier blijkt dat klager in eerste instantie aan de uitvaartondernemer aangaf dat er alleen een cd-opname gemaakt hoefde te worden: er is immers een door klager getekende verklaring (het crematieformulier), waarop staat aangegeven dat er een cd-opname moet worden gemaakt. Het is mogelijk dat de uitvaartondernemer de keuze van klager verkeerd op het formulier weergaf of dat klager zich vergiste in het verschil tussen een cd-opname en een beeldopname, maar het is een feit dat klagers handtekening op het (crematie-)formulier staat. De uitvaartondernemer mocht daarop vertrouwen: hij stelt de afspraken immers op papier en laat een opdrachtgever zijn handtekening zetten om zich te vergewissen van de juistheid van de gemaakte afspraken.
2. Kennelijk biedt het crematorium elke opdrachtgever van een crematie – los van het getekende crematieformulier – in tweede instantie (nogmaals) de mogelijkheid om na te denken over de vraag of een beeldopname gewenst is. Klager reageerde daarop positief, maar kennelijk kwam deze positieve reactie niet aan bij degene die de beeldopname in gang moest zetten. Ook werd de uitvaartondernemer niet op de hoogte gebracht van de wens van klager om alsnog een beeldopname te maken. Het crematorium merkt meerdere keren (ook naar klager) op dat hij de mail miste waarin klager zijn akkoord voor de opname gaf.
3. Zowel uitvaartondernemer als crematorium geven tegenover de ombudsman aan dat de inspanningen, die zij ondernamen om het leed voor klager te verzachten, steeds door hen in gezamenlijk overleg werden afgesproken en uitgevoerd. Het is duidelijk dat klager hier anders over denkt.

#### **De ombudsman concludeert het volgende:**

1. Uiteindelijk is er tussen klager, crematorium en uitvaartondernemer een manier gevonden om de kwestie af te ronden, die door alle partijen wordt gezien als een oplossing ten finale.
2. Partijen kwamen overeen dat klager voor zijn echtgenote een herdenkingsdienst kan organiseren en de rekeningen daarvan tot een bedrag van maximaal € 500,- aan de uitvaartondernemer kan sturen. Deze draagt zorg voor betaling aan klager en verrekent de kosten met het crematorium.

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

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht van klager ten finale wordt afgehandeld, doordat uitvaartondernemer en crematorium akkoord gaan met het verzoek van klager om de kosten van de herdenkingsdienst voor zijn echtgenote tot een bedrag van € 500,- voor hun gezamenlijke rekening te nemen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 6 juni 2017. Zowel klager, als uitvaartondernemer, als crematorium zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens