



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## ‘Hogere compensatie gevraagd’

Betreft: **2017-085**

Klacht van mevrouw H, wonende te B (klaagster) over Uitvaartzorg U te Y (verweerder, de uitvaartondernemer).

### De procedure:

- Bij e-mail van 4 september 2017 neemt klaagster contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 20 september tekent klaagster het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te accepteren.
- De uitvaartondernemer reageert op 3 oktober 2017 schriftelijk op de klacht (verweer).
- Klaagster stuurt op 9 oktober haar nadere toelichting, als reactie op het verweer van de uitvaartondernemer.
- Op 13 oktober laat de uitvaartondernemer weten dat hij niets meer heeft toe te voegen aan zijn eerdere verweer.
- Naar aanleiding van de vragen, die bij de ombudsman opkomen bij het maken van het bindend advies, neemt deze schriftelijk contact met de uitvaartondernemer op. Bij e-mail van 24 oktober 2017 verneemt de ombudsman de antwoorden.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagster en de uitvaartondernemer verschillen van mening over de hoogte van de compensatie voor de bij de uitvaart gemaakte fouten.

### 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.

### Verklaring van klaagster

1. De echtgenoot van klaagster werd op 9 augustus 2017 begraven, waarbij verweerder de uitvaart begeleidde.
2. Klaagster is enorm teleurgesteld over de wijze waarop de uitvaart verliep, hetgeen zij wijt aan miscommunicatie en misverstanden.

3. De familie stond op de afgesproken tijd te wachten bij de aula van de begraafplaats, terwijl de auto met het stoffelijk overschot ruim 25 minuten aan het begin van de oprijlaan van de begraafplaats wachtte. De uitvaartondernemer maakte geen goede afspraken over de plaats waarop bijeen zou worden gekomen. Klaagster weet niet wat gebruikelijk is en constateert dat er bij haar aankomst op de begraafplaats geen medewerker van de uitvaartondernemer aanwezig was. Noch bij de aula, noch bij de ingang van het kerkhof. Omdat zij eerder dit jaar een uitvaart meemaakte, waarbij men zich moest verzamelen bij de aula, deed zij bij de uitvaart van haar echtgenoot hetzelfde.
4. Klaagster gaf door dat er drie muziekstukken zouden worden afgespeeld, maar er werden er maar twee afgespeeld. Dit was niet op te lossen met een ander te kiezen nummer en bovendien was de apparatuur zo oud dat er geen usb-stick kon worden geplaatst. De nabestaanden waren gedwongen de ontvangst in de aula zonder muziek te laten plaatsvinden.
5. Doordat men vergat de muziek uit te zetten was er bij de grafgang een constante beat te horen, tot aan het graf dat 500 meter weg lag. De beheerder liep mee naar het graf en daardoor was het niet mogelijk de muziek af te zetten.
6. De plechtigheid bij het graf verliep niet vlekkeloos. De nabestaanden hadden gevraagd of de bovenkant van de kist kon dalen tot maaihoogte. De beheerder van de begraafplaats vroeg bij de daling of de kist laag genoeg was gezakt en ook meldde hij de nabestaanden dat ze aan konden geven als de kist nog wat lager moest. Het dalen ging zo lomp dat de kist schudde alsof een levende persoon zich in de kist bewoog.
7. De bonbons, die de catering serveerde waren wit uitgeslagen.
8. De uitvaartondernemer erkende de onacceptabele dienstverlening, laat klaagster weten. De nabestaanden stelden € 2.000,- schadevergoeding voor, als compensatie voor het leed. De uitvaartondernemer biedt zonder overleg of communicatie een compensatie van € 1.000,-, hetgeen klaagster te gering vindt.
9. Klaagster vraagt de ombudsman een gewogen oordeel en te komen tot een voor haar acceptabele compensatieregeling, die hoger is dan de in eerste instantie voorgestelde € 2.000,-. Bij nader inzien vindt zij deze claim te laag.

#### **Verklaring van de uitvaartondernemer**

1. De familie was op eigen gelegenheid doorgelopen naar de aula. Gebruikelijk is dat de nabestaanden zich verzamelen op de parkeerplaats en achter de rouwauto aansluiten om mee op te lopen naar de aula.
2. De opmerkingen van de nabestaanden over het ontbreken van een muziekstuk kloppen, net als de opmerking over het niet uitzetten van de muziek tijdens de grafgang.
3. Het is vervelend dat de opmerking van de medewerker van de begraafplaats zo op de nabestaanden is overgekomen. De uitvaartondernemer kent hem als een zeer betrokken persoon, die het beste met de nabestaanden voor heeft. Het schudden van de kist is helaas met een kabellift niet altijd te voorkomen.
4. Het verbaasde de uitvaartondernemer dat de cateraar op de begraafplaats bonbons serveerde. Het is een eigen initiatief geweest, dat ook niet in rekening is gebracht. Het is vervelend dat er niet op is gelet dat de bonbons – door welke oorzaak dan ook – waren uitgeslagen.
5. De uitvaartondernemer vindt het bijzonder vervelend voor de nabestaanden, dat zij de uitvaart zo hebben ervaren. Hij is zich bewust van de fouten, die zijn gemaakt. De uitvaartleider voelde dit als een grote tekortkoming. De uitvaartleider is de dag na de uitvaart bij klaagster op bezoek geweest en heeft excuses gemaakt voor hetgeen was misgegaan. Hij stelde voor een compensatie in geld te verlenen, die op de factuur in mindering is gebracht.

### De ombudsman overweegt als volgt:

1. Als nabestaanden een uitvaartondernemer in de arm nemen, doen zij dit in de verwachting dat deze alles voor hen regelt volgens de afspraken, die in de dagen voor de uitvaart worden gemaakt;
2. In dit geval blijkt de ontmoetingsplaats niet duidelijk genoeg te zijn afgesproken en stonden beide partijen op elkaar te wachten. Het behoeft weinig verduidelijking om te begrijpen hoe lastig dit voor de nabestaanden moet zijn geweest;
3. Zowel uitvaartondernemer als uitvaartleider erkennen de fout en zijn zich ook bewust van de beat tijdens de grafgang en het niet afgespeelde muziekstuk. Naar aanleiding van de nadere vragen van de ombudsman merkt de uitvaartondernemer op dat de catering door de begraafplaats wordt uitbesteed en dat de bonbons waarschijnlijk een aardigheidje van de cateraar zijn. Ze zijn niet besteld;
4. De ombudsman constateert dat een deel van de fouten is gemaakt door medewerkers van de begraafplaats. De uitvaartondernemer geeft tegenover de ombudsman aan (naar aanleiding van de nadere vragen) dat de nabestaanden hem terecht als aanspreekpunt zien. Vanuit die verantwoordelijkheid nam hij ook contact op met de begraafplaats, om samen met deze te komen tot een compensatie. De begraafplaats crediteerde het gebruik van aula en condoleanceruimte en de uitvaartondernemer vulde dit aan tot € 1.000,-;
5. De vraag, die de ombudsman moet beantwoorden is of de geboden compensatie voldoende is voor de gemaakte fouten. En of de uitvaartondernemer in overleg met klaagster tot het bedrag van de compensatie had moeten komen;
6. Beginnend met de laatste vraag, constateert de ombudsman dat de uitvaartleider uit eigen beweging contact opnam met de nabestaanden, om zijn excuses aan te bieden voor hetgeen verkeerd ging. Daarbij stelt hij voor een financiële compensatie te verlenen. Een voorstel dat kennelijk door klaagster wordt geaccepteerd, maar waarbij niet over de hoogte van het bedrag wordt gesproken;
7. Het zou mooi geweest zijn als de uitvaartleider/uitvaartondernemer samen met klaagster tot een bedrag zou zijn gekomen, dat voor beiden acceptabel was. Er rust echter geen plicht op een uitvaartondernemer om een klager/klaagster volledig tegemoet te komen in de door hem/haar gevraagde genoegdoening, dan wel om met hem/haar te onderhandelen;
8. De tweede vraag, die de ombudsman moet beantwoorden is of de geboden compensatie van € 1.000,- voldoende is? Klaagster vraagt namelijk om meer dan het dubbele;
9. De ombudsman constateert dat de uitvaartondernemer, noch de begraafplaats verantwoorde- delijk kunnen worden gehouden voor de wit uitgeslagen bonbons. Deze zijn niet door hen be- steld, kennelijk op eigen initiatief door de cateraar verstrekt en ook niet in rekening gebracht;
10. Het schokken van de kist is kennelijk niet te voorkomen bij het gebruik van een kabellift. Hoewel voorstelbaar is dat nabestaanden dit schokken als naar ervaren, is dit een aan het gebruik van dit apparaat verbonden risico;
11. De vraag van de begraafplaats-beheerder of de kist op de goede hoogte stond is kennelijk voor de nabestaanden een nare ervaring geweest, maar komt op de ombudsman over als een normale vraag in die omstandigheden;
12. De overige klachten (wachtijd, beat en niet afspelen muziekstuk) werden door de uitvaart- ondernemer c.q. begraafplaats erkend en daarvoor werd de compensatie van € 1.000,- aangeboden;
13. De ombudsman constateert dat de rekening voor de diensten van de uitvaartondernemer in totaal € 5.744,95 bedraagt. Van de totale rekening is immers een bedrag van € 1.090,- voor de diensten van de begraafplaats (begraven en consumpties). De compensatie van € 526,- die de uitvaartondernemer aan klaagster geeft bedraagt daarmee enkele tientallen euro's minder dan 10% van de kosten voor zijn dienstverlening;
14. Niet ter discussie staat dat de uitvaart is geregeld en begeleid en dat de begrafenis plaats- vond. Er is dus dienstverlening verricht, zij het niet volledig correct;

15. Het verzoek van klagster om een compensatie van meer dan € 2.000,- wordt niet onderbouwd met feiten, waaruit blijkt welke schade (verder) is geleden, dan wel op basis waarvan zij dit bedrag vraagt;
16. Het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen biedt geen aanknopingspunt om immaterieel leed te vergoeden, dan wel te compenseren.

**De ombudsman concludeert het volgende:**

1. Het schokken van de kist bij het dalen is een risico dat is verbonden aan het gebruik van een kabellift en komt daarmee niet voor compensatie in aanmerking. Het zou goed zijn als de uitvaartondernemer dit in de toekomst kenbaar maakt aan nabestaanden, zodat zij het risico kennen;
2. De vraag van de beheerder of de kist op de goede hoogte stond is een vraag, die - hoewel deze door klagster uiteraard als zeer vervelend kon worden ervaren - in de gegeven omstandigheden als normaal kan worden beschouwd. Deze gedraging komt niet voor compensatie in aanmerking;
3. De wit uitgeslagen bonbons werden door de cateraar uit eigen beweging geserveerd en kunnen noch de begraafplaats, noch de uitvaartondernemer worden verweten. Het zou goed zijn als de uitvaartondernemer (via de begraafplaats) aan de cateraar laat weten dat hij in het vervolg zorgvuldiger met dergelijke initiatieven uit eigen beweging om moet gaan;
4. Voor compensatie komen in aanmerking de wachttijd, de beat tijdens de grafgang en het niet afspelen van het muziekstuk;
5. Ervan uitgaande dat deze ervaringen niet meer ongedaan kunnen worden gemaakt en voor de nabestaanden erg vervelend zijn geweest, is het terecht dat daar een compensatie voor wordt gegeven;
6. De begraafplaats bracht als compensatie het gebruik van de aula en de condoleanceruimte niet in rekening, zodat alleen het begraven zelf en de consumpties werden gefactureerd (totaal € 1.090,-);
7. De uitvaartondernemer bracht een bedrag van € 526,- in mindering – iets minder dan 10% van de kosten van zijn dienstverlening – om het tot een afgerond compensatiebedrag te maken;
8. Nu de uitvaartondernemer de uitvaart geheel verzorgde en de klacht toeziet op de fout van de uitvaartleider om met klagster goede afspraken te maken over de plek waar zij elkaar zouden ontmoeten, acht de ombudsman de aangeboden compensatie redelijk en billijk .

**Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de uitvaartondernemer samen met de begraafplaats tot voldoende compensatie kwam voor de door hen gemaakte fouten. De klacht is ongegrond, nu de uitvaartondernemer en de begraafplaats de fouten al erkenden en reeds op eigen initiatief compensatie aanboden.

**Ten overvloede**

attendeert de ombudsman de uitvaartondernemer op de leerervaringen uit deze klacht en de mogelijkheden om deze in de toekomst te voorkomen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 13 november 2017. 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