



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

'Gerestitueerde kosten grafrecht'

Betreft: **2017-104**

Klacht van mevrouw E, wonende aan de R-sstraat xx te T (klaagster) over begraafplaats B te T (de begraafplaats, verweerder).

## De procedure:

- Met een e-mail van 23 oktober 2017 nam klaagster contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 30 oktober 2017 tekent klaagster het formulier waarbij zij verklaart het oordeel van de ombudsman te accepteren als bindend advies.
- Bij e-mail van 7 december 2017 stuurt de begraafplaats zijn verweer.
- Op 10 januari 2018 vindt er een gesprek plaats tussen beide partijen, waarbij de ombudsman optreedt als gespreksleider.

## Onderwerp van het geschil:

Klaagster is het niet eens met de datum waarop het grafrecht afloopt van het graf waarin haar ouders begraven liggen.

## 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.

Verweerder is aangesloten bij de LOB, die in artikel 1 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. De vader van klaagster werd op 27 maart 2000 begraven op de begraafplaats. Op 24 oktober 2007 volgde moeder.

2. Bij brief van 19 september 2017 gaf de begraafplaats aan dat het grafrecht op 24 oktober 2017 zou verstrijken. Klaagster werd verzocht aan te geven of zij verlenging van het grafrecht wilde, of dat zij het graf wilde laten ruimen.
3. Daarna volgde correspondentie tussen klaagster en begraafplaats over de vraag of de factuur terecht was en over de datum waarop het grafrecht af zou lopen.

### **Verklaring van klaagster**

Samengevat en relevant voor de klacht merkt klaagster het volgende op.

Bij de begrafenis van haar vader in 2000 werd grafrecht betaald voor 20 jaar, hetgeen betekent dat het grafrecht verloopt op 27 maart 2020. Bij de begrafenis van haar moeder in 2007 werd opnieuw grafrecht betaald. Op de rekening van de uitvaart van moeder zijn - naast de kosten voor grafrecht van € 580,- - ook € 400,- voor het algemeen onderhoud van de begraafplaats gefactureerd én € 400,- voor het delven van het graf. Omdat er al (bij de uitvaart van vader) tot 27 maart 2020 grafrecht was betaald, horen er op de factuur van de uitvaart van moeder geen kosten voor grafrecht meer te staan. Tenzij daarmee wordt bedoeld grafrecht van 27 maart 2020 tot 24 oktober 2027. Het grafrecht van 24 oktober 2007 tot 27 maart 2017 is ten onrechte betaald, zo geeft klaagster aan in haar email van 27 september 2017. Dat wil klaagster graag gecorrigeerd c.q. terugbetaald hebben.

### **Verklaring van de begraafplaats**

Samengevat en relevant voor de klacht geeft de begraafplaats het volgende aan.

Voor een eerste begraafing wordt een termijn van 20 jaar in acht genomen. De kosten daarvan zijn onderverdeeld in grafrecht, onderhoud en begrafenisrecht. Het grafrecht van vader eindigde daarmee op 27 maart 2020. Voor een tweede begraafing wordt een termijn van 10 jaar in acht genomen. De bijzettingkosten zijn afhankelijk tot wanneer het grafrecht loopt en worden daarop aangepast. Nu moeder op 24 oktober 2007 is begraven, loopt het grafrecht af op 24 oktober 2017. Het grafrecht was betaald tot 27 maart 2020. Het verschil aan grafrecht 2017-2020 bedraagt drie jaar. Deze drie jaar zijn op de uitvaartfactuur van de uitvaartondernemer [noot OM: de uitvaartondernemer, die klaagster voor de uitvaart van haar moeder in de arm nam] als restitutie grafrecht in mindering gebracht. In zijn e-mail van 25 september 2017 legt de begraafplaats dit aan klaagster uit.

De begraafplaats overlegt een factuur van de betreffende uitvaartondernemer, waaruit blijkt dat er in 2007 € 363,03 aan grafrecht is gerestitueerd. Uit deze factuur blijkt ook dat bij de begrafenis van moeder € 580,- aan grafrecht in rekening werd gebracht, evenals € 400,- voor het delven van het graf en € 400,- voor onderhoud begraafplaats. Op de factuur staat de grafrechtperiode beschreven tot 24 oktober 2017.

### **Gesprek 10 januari 2018**

In een gesprek tussen beide partijen geeft de begraafplaats aan dat hij in 2008 het beheer overnam van de betreffende begraafplaats (hierna te noemen: oude administratie). Uit de oude administratie bleek dat men bij een tweede begraafing (bijzetting) nieuw grafrecht in rekening bracht en een bedrag restitueerde voor de periode tussen het eerste grafrecht en de bijzetting. In de kwestie van de ouders van klaagster werden de kosten van de periode 2017-2020 gerestitueerd. Dat blijkt ook uit de nota van 2007. Omdat verweerder de constructie vanuit de oude administratie vreemd vond, hanteert hij deze sinds 2008 (overname) niet meer.

Klaagster merkt op dat zij niet op de hoogte was van de restitutie in 2007. Zij begrijpt dat het grafrecht tot 24 oktober 2017 loopt, maar ziet op de rekening van de uitvaart van moeder een bedrag van € 580,- staan voor het vestigen van een grafrecht. Er is dus in 2007 opnieuw grafrecht betaald, terwijl dat niet nodig was: het grafrecht van vader liep nog tot oktober 2017 (2020 -/- plm. 3 jaar restitutie). Klaagster ziet graag dat alles blijft zoals het was, namelijk grafrecht tot 27 maart 2020. De begraafplaats biedt aan dit te faciliteren, zonder bijbetaling. Klaagster wil ook graag het grafrecht

verlengen met 10 jaar en daarbij de teveel betaalde € 580,- (grafrecht 2007) verrekenend zien in de kosten. De begraafplaats zegt dit toe. Vader heeft dan 30 jaar grafrust en moeder 23 jaar. De kosten van verlenging van het grafrecht bedragen per 2018 € 840,- voor 10 jaar (opgave van de begraafplaats op 11 januari 2018). Daarop wordt het in 2007 teveel betaalde grafrecht in mindering gebracht.

### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat partijen met elkaar een oplossing vonden voor de kwestie, die hen verdeeld hield. Concreet betekent dit dat het grafrecht zonder bijbetaling wordt gesteld op 27 maart 2020. Daarnaast komen partijen een verlenging van 10 jaar overeen, zodat het grafrecht wordt gevestigd tot 27 maart 2030. Op de kosten van de 10-jarige verlenging van € 840,- worden de in rekening gebrachte kosten van 2007 (ad € 580,-) in mindering gebracht.

Klaagster dient daarom € 260,- aan de begraafplaats over te maken. Dit bedrag dient binnen drie weken na ontvangst van dit bindend advies op de rekening van de begraafplaats te zijn bijgeschreven. Klaagster ontvangt een nieuwe grafakte, met daarop de juiste datum van eindiging van het grafrecht.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 28 januari 2018. 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