



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Bezoedelde nagedachtenis’

Betreft: **2017-111**

Klacht van de heer K., wonende aan de H-straat xx te A., als gemachtigde van zijn broer J. (klager) over Uitvaartverzorging U. te Z. (de uitvaartondernemer, verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail van 4 november 2017 neemt klager contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 13 november 2017 tekent klager het formulier, waarbij hij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te accepteren.
- Met een e-mail van 12 december 2017 reageert de uitvaartondernemer op de klacht met zijn verweer.
- Klager reageert met een nadere toelichting op 7 januari 2018 .
- De uitvaartondernemer stuurt zijn nader verweer op 13 februari 2018.

Onderwerp van het geschil:

Klager vindt dat de uitvaartondernemer grote fouten maakte in de uitvoering van de uitvaart van zijn vader. Partijen worden het niet eens over de tegemoetkoming die de uitvaartondernemer daarvoor wil geven.

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 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 klager

Samengevat en relevant voor de klacht laat klager het onderstaande weten.

De uitvaartondernemer begeleidde de uitvaart van de vader van klager. De door de uitvaartondernemer ingehuurd ZP-er leverde uitstekend werk. Zo ongeveer alles wat onder de directe verantwoordelijkheid van de uitvaartondernemer plaatsvond ging fout.

Zo werd de definitieve versie van de overlijdenskaarten aangeleverd om 12.03 uur bij de drukkerij.

Klager kreeg te horen dat aanleveren tot 12.00 uur kon (“Te laat is te laat”) en moest zelf op zoek naar een drukkerij. Het was stressvol om een dag na het overlijden te worden geconfronteerd met het falen

van de uitvaartondernemer; de kaarten moesten op donderdag 27 juli worden verzonden, teneinde een ieder voor het weekend in te lichten.

Op de zondag voor het afscheid liet klager de ZZP-er weten dat vader er niet goed bij lag: hij had vlekjes in het gezicht. Op maandag – de dag van het afscheid - kwam er iemand om de overledene te verzorgen. Het personeel van het verpleeghuis waar vader lag opgebaard bevestigde dat. Op de avond van het afscheid kreeg klager signalen dat de mensen erg ontdaan waren over de wijze waarop vader erbij lag. “Men was geschokt, ontzet en sommigen zelfs fysiek onwel.” Teneinde de impact te managen is een familielid voor de deur gaan staan om de mensen te waarschuwen en na het afscheid op te vangen. Er waren ook mensen, die afzagen van het afscheid nemen. Een verzorgster van klagers vader meldde later dat deze wijze van opbaring niet kon en zo ook niet nodig was. “Ook van goede vrienden die onze vader gekend hebben als een verzorgde en nette man, moesten (of konden niet) afscheid nemen van een ontluisterde man met vlekken in het gezicht, ingevallen wangen en een openstaande mond.” De begrafenis verliep naar wens vooral door de strakke regie van de ZZP-er. Voor haar niets dan lof.

Na de uitvaart erkende de uitvaartondernemer het falen en bood aan om de kosten van de kaart en het laatste bijwerken van klagers vader niet in rekening te brengen. Het gaat echter om meer dan het wegstrepen van kosten, namelijk het beschadigen van een nagedachtenis. Dit was het moment om het falen met een groots gebaar te erkennen. In plaats van deemoedigheid begon het onderhandelen. Klager gaf daarom aan de uitvaartondernemer aan dat hij de helft van de rekening wilde betalen; het deel wat goed verliep, namelijk de kosten voor de ZZP-er. De uitvaartondernemer erkende dat de nagedachtenis beschadigd was en bood een ‘coulance bon’ aan. Bijvoorbeeld om iets met de hele familie te doen om de nagedachtenis te verbeteren, zoals een etentje. Het halveren van de rekening vond men niet gepast omdat geld niets zou doen aan de nagedachtenis. Ook werd psychologische hulp aangeboden. “Dat is een menselijk gebaar en wordt gewaardeerd. Echter een goede verwerking begint ons inziens met een erkenning van het falen en, op eigen initiatief, een naar zwaarte van het falen gepaste genoegdoening”.

Alle incidenten verstoorden het afscheid nemen van vader. De uitvaartondernemer – zo geeft klager aan – hield zich niet aan de op haar rustende zorgplicht. Daarnaast bepaalt de uitvaartondernemer hoe die beschadigde nagedachtenis veranderd kan worden: met een etensbon. Dit getuigt wederom van gebrek aan respect voor de wijze waarop klager de nagedachtenis wil herstellen. Dit was ook het eindbod.

De uitvaartondernemer zou de gegevens sturen van de geschillencommissie, maar dat is niet geschied. Alleen het adres van de nazorg werd gestuurd. Op 2 oktober ontving klager de rekening. Overigens maakt de term ‘coulance’ klager nog onverzoenlijker. Dat is een term uit de advocatuur en betekent mededogen, toegift of toeschietelijkheid. Ook hier laat de uitvaartondernemer blijken de zaak niet te begrijpen. Het gaat om ernstige en erkende fouten en nalatigheid in de op de uitvaartondernemer rustende zorgplicht in de herdenking en begrafenis van klagers vader.

Later laat klager aan de uitvaartondernemer weten dat het enige acceptabele gebaar is om de rekening te annuleren. Klager wil alleen de consumpties na de uitvaart betalen. Dit vanwege het niet nakomen van een serie toezeggingen en het als gevolg daarvan verder slepen van de zaak. Daardoor is het onmogelijk om het gebeuren op een goede wijze af te sluiten. Klager voelt zich zwaar geschoffeerd door het handelen en nalaten van de uitvaartondernemer in het begeleiden van de uitvaart, alsook in de afhandeling van de klacht. Het eigen klachtenprotocol werd niet gevolgd en de mogelijkheid tot correctie is niet benut. Bovengenoemde nalatigheden hebben geleid tot vermijdbaar en dus verwijtbare emotionele schade als gevolg van zware ergernis, leed, bittere gevoelens en het moeilijk af kunnen sluiten van de gebeurtenis.

In een later stadium vult klager onder andere aan dat de woorden 'acceptabel' en 'niet optimaal', die de uitvaartondernemer gebruikt, de werkelijke kwaliteit van het werk verdoezelen. De reacties van bezoek en verpleegkundige staf tonen aan dat de opbaring op onzorgvuldige wijze is uitgevoerd. Wat betreft het drukken van de kaarten stond niet de goede uitvaartverzorging voorop, maar de manier waarop de organisatie is ingericht. In het predigitale tijdperk was het mogelijk om de tekst van de rouwkaarten om 15.00 uur gereed te hebben en nog diezelfde avond te ontvangen en te posten. De uitvaartondernemer wekt de indruk dat er sprake is van een overmachtsituatie. Klager stelt met nadruk dat hij geen keus had en zelf het drukken moest regelen omdat de uitvaartondernemer niet op tijd kon leveren. Klager merkt op dat hij zijn vader een mooie uitvaart wilde geven en zich nu druk moest maken om de rouwkaarten op tijd af te leveren.

De rekening is onduidelijk en de declaratie onjuist. Zo stelt de uitvaartondernemer onder andere dat de thuisopbaring is gecrediteerd. Vader is niet thuis opgebaard, maar in het verzorgingshuis. Op de eindafrekening staat nog een bedrag van € 175,- voor opbaren en verzorgen. Er staat een bedrag gerekend voor 'crematie' maar vader is begraven. Het aanbod van de coulance kwam pas nadat hij de uitvaartondernemer erop wees dat het eerdere aanbod slechts een boekhoudkundige correctie was, zonder erkenning van het aangedane leed. "Wij hebben dit aanbod geweigerd omdat wij principiële niet accepteren dat [naam uitvaartondernemer] die de nagedachtenis van onze vader zo negatief beïnvloed heeft, zich het alleenrecht toe-eigent om herstel van die nagedachtenis in te vullen op een manier die [naam uitvaartondernemer] geschikt vindt. Wij vonden/vinden deze voorwaarde onnodig grievend en respectloos." In de ogen van klager is er sprake van het falen van het systeem (drukkerij, opbaring/verzorging, rekening, klachtafhandeling/-procedure).

Klager heeft niet de indruk dat de uitvaartverzorger begrijpt wat hem is aangedaan. Hij zag geen acties die getuigen van enig inzicht van het aangedane. Dit is voor hem de reden tot uitbreiding van het voorstel tot genoegdoening: volledige kwijtschelding van de uitvaartfactuur, zoals eerder toegestuurd minus het consumptie deel tijdens de condoleance na de begrafenis.

Verklaring van de uitvaartondernemer

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

Hij benadrukt dat hij het erg vervelend vindt dat klager de dienstverlening zo ervaren heeft en dat partijen zo in discussie zijn geraakt. Hij wil zijn verantwoordelijkheid niet uit de weg gaan en heeft maar een doel: dat is het voor de nabestaanden zo goed mogelijk regelen.

Tijdens het regelgesprek belde de uitvaartverzorgster met de drukker. Daarin gaf de drukkerij aan dat zij te laat was voor de aanlevertijd van die dag. Klager was daarbij aanwezig en hoorde de reactie van de drukker. Hij wilde het rouwdrukwerk diezelfde dag ontvangen en de reactie van de drukker was zeer onprettig voor hem. De uitvaartondernemer begrijpt uiteraard dat dit zeer vervelend is geweest voor klager. Voordat de uitvaartverzorgster een voorstel deed - bijvoorbeeld uitwijken naar een andere drukker of een spoedkoerier - gaf klager aan dat een bevriende drukker het rouwdrukwerk kon regelen. De uitvaartverzorgster kreeg de indruk dat de familie niet meer open stond voor de alternatieven die de uitvaartondernemer kon bieden. Daar waar de uitvaartondernemer later ruimte zag, bood hij zijn dienstverlening aan. Bijvoorbeeld toen bleek dat de kaarten door de drukker van de familie op te groot formaat waren gedrukt, zorgde de uitvaart-ondernemer dat ze kosteloos op de juiste maat werden gesneden. Daarnaast zijn alle kosten rondom de rouwkaarten gecrediteerd.

De vlekken kunnen horen bij het proces na het overlijden. Op zondag heeft de uitvaartverzorgster de overledene gezien en de situatie goed bevonden. Ook de verzorging van het huis had deze mening. Op maandag, voorafgaand aan de condoleance, is op verzoek van de uitvaartverzorgster een controle uitgevoerd door het verzorgingsteam. De situatie werd door het team goed bevonden. De verzorgende die de extra controle/verzorging deed, had – zo geeft de uitvaartondernemer aan - inderdaad contact op moeten nemen met de uitvaartverzorgster, alleen al om even terug te laten horen hoe de situatie van de overledene was tijdens de extra controle. Zodat de uitvaartverzorgster

geïnformeerd was en de familie hiervan op de hoogte had kunnen stellen. Bij navraag gaf de betreffende medewerker aan dat er geen bijzonderheden waren en dat de situatie van de overledene dermate acceptabel was dat hij het niet noodzakelijk achtte om hierover contact op te nemen met de uitvaartverzorgster.

Wat de rekening betreft geeft de uitvaartondernemer aan dat de plaats van de thuisopbaring (woonhuis of zorginstelling) geen effect heeft op de kosten. De materialen en de hoeveelheid controles, zijn in basis gelijk en hij kiest voor maatwerk. Zo kreeg de overledene een extra controle, zonder dat dit kosten voor de familie met zich meebracht.

Vanuit de zorginstelling ontving de uitvaartondernemer een factuur van € 175,- voor het gebruik van het mortuarium. Alle kosten die de uitvaartondernemer maakte voor de thuisopbaring zijn niet in rekening gebracht. De specificatie van de kosten is voor de familie inzichtelijk op de factuur. Het spijt de uitvaartondernemer oprecht dat de term 'crematie' staat genoemd staat op de factuur. Op de specificatie van de nota is inzichtelijk dat daarmee de extra tijd wordt bedoeld dat van de koffiekamer van het crematorium gebruik is gemaakt.

Over de tegemoetkoming merkt de uitvaartondernemer op dat hij € 725,- liet vallen ten behoeve van de thuisopbaring en € 215,- voor de rouwbrieven, postzegels en verzendsets. Daarnaast is € 1.000,- voor een activiteit met de familie gecrediteerd. In totaal is de factuur met € 1.940,- verlaagd. De uitvaartondernemer verkende tijdens de gevoerde gesprekken over de klacht wat de familie een passend gebaar zou vinden om hen tegemoet te komen. Dit heeft geresulteerd in de verlaging van de factuur met € 1.000,-. In de e-mail van 25 augustus aan klager bevestigde de uitvaartondernemer de creditering van de volledige kosten van de thuisopbaring van € 725,16 en het drukwerk en verzending van € 215,85.

Het spijt de uitvaartondernemer dat klager vindt dat hij faalde in de klachtenregeling. Degene die de gesprekken met klager voerde over de klacht zocht oprecht naar een passende vergoeding. Het is erg spijtig dat dit niet gelukt is.

De ombudsman overweegt het volgende:

Algemeen

Het is duidelijk dat klager uiterst ontevreden is over verschillende aspecten van de dienstverlening. Hij maakt een onderscheid tussen de begeleiding van de uitvaartverzorgster en de overige diensten, waarbij hij over de begeleiding zijn tevredenheid uitspreekt.

Nu de uitvaartverzorgster haar diensten verleende onder verantwoordelijkheid van de uitvaartondernemer, valt deze tevredenheid de uitvaartondernemer toe. De wijze waarop de uitvaartondernemer en de uitvaartverzorgster hun relatie vormgaven doet in dezen niet ter zake en is alleen voor de betreffende partijen relevant.

Rouwkaarten

1. Klager en uitvaartondernemer zijn het erover eens dat de drukker zich te star opstelde voor wat betreft de tijdslimiet voor het aanleveren van het drukwerk.
2. Volgens de uitvaartondernemer waren er nog andere mogelijkheden om het drukwerk tijdig – dat wil zeggen op de donderdag - gereed te hebben, dan wel tijdig te bezorgen.
3. Het is duidelijk dat klager deze mogelijkheden niet als zodanig ervaren heeft en kennelijk zijn de alternatieven op het moment waarop de discussie ontstond ook niet naar voren gebracht.
4. De uitvaartondernemer bracht de kosten van het drukwerk niet in rekening en verzorgde het op maat snijden van de (elders gedrukte) rouwkaarten.

Verzorging overledene

1. Na het overlijden stoppen de lichaamsfuncties, hetgeen gevolgen heeft voor de staat waarin het lichaam verkeert. Dat er veranderingen in het lichaam optreden staat vast, maar de mate waarin en wat daarvan zichtbaar wordt is afhankelijk van meerdere factoren, zoals het aan het overlijden voorafgaande ziekbed, de conditie van het lichaam en de omgevingstemperatuur.
2. Vaststaat dat op de dag van het afscheid nemen (maandag) een extra controle bij de overledene plaatsvond.
3. Of een overledene als 'toonbaar' wordt ervaren is een sterk subjectieve beleving.
4. In deze kwestie vond de medewerker, die de verzorging uitvoerde, kennelijk dat er geen bijzonderheden waren.
5. Kennelijk was de staat waarin de overledene verkeerde in eerste instantie voor de familie zelf geen onderwerp van discussie, want klager stelt met nadruk dat hij signalen van bezoekers kreeg en daarna actie ondernam om bezoekers te informeren. Klager schrijft dat het bezoek ontdaan was over de wijze waarop de overledene erbij lag en dat ook de verpleging van het huis daarover later opmerkingen maakte.
6. De uitvaartondernemer erkende dat de verzorging niet voldeed aan de verwachtingen van klager en crediteerde daarvoor de kosten (€ 725,16). Ook gaf hij aan dat er communicatie plaats had moeten vinden tussen de verzorgingsmedewerker en de uitvaartverzorgster, zodat de laatste klager had kunnen informeren.
7. De kostenpost van € 175,- die nog op de factuur staat, is de vergoeding voor het mortuarium van de zorginstelling waar de overledene verbleef. De uitvaartondernemer betaalde deze (schoot deze voor) aan de zorginstelling.

Klachtbehandeling

1. Naar aanleiding van de uitvaart vonden er vanaf medio augustus 2017 verschillende telefoongesprekken plaats tussen klager en de uitvaartondernemer. Het initiatief voor deze gesprekken kwam van de uitvaartondernemer, die werd ingelicht door de uitvaartverzorgster.
2. Kennelijk werd in een van deze gesprekken toegezegd de gegevens van de geschillencommissie aan klager door te geven, maar gebeurde dit niet.
3. In de telefoongesprekken gaf de uitvaartondernemer aan de kosten van het drukwerk te crediteren, evenals de kosten van de verzorging/opbaring van de overledene. Daarnaast kende hij een tegemoetkoming van € 1.000,- toe, als bijdrage aan een samenzijn van de familie ter nagedachtenis van de overledene. De uitvaartondernemer merkt daarover op dat hij naar een vorm zocht, die klager aan zou spreken.
4. In de e-mail aan klager van 25 augustus 2017, legt de uitvaartondernemer deze creditering van kosten en de geldelijke tegemoetkoming schriftelijk vast. In zijn brief van 2 oktober 2017 herhaalt de uitvaartondernemer dit.
5. Omdat klager niet tevreden was met de klachtafhandeling nam hij per e-mail op 19 oktober 2017 contact op met de uitvaartondernemer om een klacht in te dienen. De e-mail met de klacht kwam retour, omdat de brief van 2 oktober 2017 een verkeerd e-mailadres bevatte voor het indienen van een klacht.
6. Dezelfde dag (19 oktober) stuurt klager opnieuw de klacht, nu naar een correct adres. In de ontvangstbevestiging wordt gerept van een klacht van 16 augustus.
7. Op 25 oktober 2017 ontvangt klager een verzoek om een enquête in te vullen over de dienstverlening. Daarna hoort hij niets meer en wendt hij zich tot de ombudsman.

Uitvaartfactuur

1. De factuur bestaat uit een pagina met daarop de algemene benaming van de diensten met bijbehorende kosten en een pagina waarop de kosten zijn gespecificeerd.
2. Op de specificatie staat exact aangegeven waar de bedragen voor staan. Zo staat onder 'Opbaren en verzorgen': "Gebruik mortuarium zorglocatie [naam locatie]. Onder het kopje 'Crematie' staat: "Extra tijd koffiekamer per half uur".

3. De posten 'Rouwdrukwerk en porto' en 'Thuisopbaring' staan – met bijbehorende bedragen - op de voorlopige kostenopgave (een voorlopige begroting om de opdrachtgever inzicht te geven in de kosten, die tevens de opdracht tot uitvoering van de uitvaart is) , maar niet op de factuur. Daarmee zijn deze posten niet in rekening gebracht.
4. Op de factuur is € 1.000,- in mindering gebracht onder het kopje: 'Coulance klacht'.

Tegemoetkoming

1. Uit de opmerkingen van klager blijkt dat hij slechts genoeg neemt met kwijtschelding van de hele uitvaartrekening, met uitzondering van de consumpties.
2. Klager geeft daarvoor als reden dat hij en zijn familie "verwijtbare emotionele schade" leden "als gevolg van zware ergernis, leed, bittere gevoelens en het moeilijk af kunnen sluiten van de gebeurtenis."
3. De term 'coulance' vindt hij niet passend in deze kwestie.

De ombudsman concludeert het volgende:

Rouwkaarten

1. Het lijkt geen twijfel dat klager zich gestrest voelde door de onbuigzame houding van de drukker en daarom zelf het heft in handen nam om de rouwkaarten nog dezelfde dag op de post te kunnen doen.
2. Kennelijk waren er bij de uitvaartondernemer nog andere mogelijkheden, maar bracht de uitvaartverzorgster deze niet meer onder de aandacht van klager.
3. In die situatie is het niet meer dan gepast dat de uitvaartondernemer de kosten van het drukwerk niet in rekening bracht en klager nog ondersteunde waar dat wel mogelijk was (het bijsnijden van de rouwkaarten). Dat is ook wat de uitvaartondernemer deed.

Verzorging overledene

1. Of de overledene wel of niet goed verzorgd was is voor de ombudsman achteraf niet vast te stellen.
2. De uitvaartondernemer ging daarover niet met klager in discussie, maar nam de klacht serieus en crediteerde de kosten die hij zelf maakte, voor zover het betreft de verzorging en de opbaring van de overledene.
3. Onder thuisopbaring wordt elke opbaring verstaan, die niet in een uitvaartcentrum plaatsvindt. De ombudsman kan begrijpen dat deze term voor nabestaanden verwarring schept, als opbaring in een zorginstelling plaatsvindt. Niettemin is de zorginstelling voor de overledene dan zijn thuis.
4. De kosten van het mortuarium in de zorginstelling crediteerde de uitvaartondernemer niet. Dit zijn kosten die de uitvaartondernemer voor klager voorschoot, omdat klager deze verschuldigd is aan de zorginstelling. Deze kosten maken geen deel uit van het pakket aan diensten van de uitvaartondernemer en hebben ook niet van doen met de verzorging van de overledene. Het zijn de kosten van het gebruik van het mortuarium in de zorginstelling, waar de overledene tijdelijk verbleef in afwachting van overbrenging naar het mortuarium van de uitvaartondernemer.

Klachtbehandeling

1. Het valt te prijzen dat de uitvaartondernemer in augustus 2017 uit eigen beweging contact opnam met klager, toen hij van de uitvaartverzorgster begreep dat klager over verschillende punten niet tevreden was.
2. Kennelijk tastte de uitvaartondernemer tijdens de gesprekken af op welke wijze hij klager tegemoet kon komen in zijn klacht. Klager zag dit aftasten als onderhandelen, twijfelt sterk aan de oprechtheid van de uitvaartondernemer en vraagt zich af of deze daadwerkelijk begrijpt welk onrecht hem is aangedaan.

3. Het aanbod dat de uitvaartondernemer deed (creditering van ongeveer € 1.940,- van de factuur) vond klager niet genoeg en daarom diende hij op 19 oktober per e-mail opnieuw een klacht in. Daarop hoorde klager niets meer, behalve de vraag om een tevredenheidsonderzoek in te vullen.
4. De ombudsman constateert dat de uitvaartondernemer zijn klachtenprotocol volgde, op het laatste punt na: klager was niet tevreden over de uiteindelijke klachtafhandeling en liet dit schriftelijk blijken met de e-mail van 19 oktober 2017. Daarop had de uitvaartondernemer moeten reageren met duidelijke uitleg over sluiting van het dossier of hoe de procedure verder zou verlopen, dan wel verwijzing naar de Ombudsman Uitvaartwezen. Nu de uitvaartondernemer dit verzuimde handelde hij hier niet zorgvuldig genoeg, zeker in het licht van de bittere verwijten, die klager al eerder naar de uitvaartondernemer uitte. Hetzelfde geldt voor het sturen van de contactgegevens van de geschillencommissie, waartoe de uitvaartondernemer zich verplichtte in zijn e-mail van 25 augustus 2017.
5. Bij het verzuimen van dergelijke toezeggingen zijn normaliter oprechte excuses op zijn plaats. Als daar aanleiding toe bestaat kunnen dergelijke tekortkomingen worden meegenomen in een meer omvattende vorm van (fysieke) excuses.

Uitvaartfactuur

1. Een uitvaartfactuur dient altijd te worden gelezen in relatie tot de voorlopige opgave. Zo ook in dit geval.
2. Op de specificatie van de factuur staat duidelijk uitgelegd wat de kostenposten inhouden, dat wil zeggen: waar zij op toezien.
3. Daarnaast zijn het vrijwel dezelfde posten, die op de voorlopige opgave staan. De beide gecrediteerde posten staan wel op de voorlopige opgave, maar niet op de rekening. Op de rekening staat ook de vergoeding van € 1.000,- gecrediteerd.
4. Daarmee is de factuur niet onjuist, staan er geen kosten op die niet gedeclareerd mochten worden en kan er geen sprake van onduidelijkheid zijn.

Tegemoetkoming

1. Klager geeft tegenover de uitvaartondernemer aan dat door diens fouten de nagedachtenis aan zijn vader is aangetast en eist daarvoor genoegdoening.
2. De ombudsman kan niet direct constateren dat er sprake is van fouten, als het gaat om drukwerk en verzorging; eerder van niet op elkaar afgestemde verwachtingen. Alleen bij de niet nagekomen beloften over het adres van de geschillencommissie en de afhandeling van de schriftelijk ingediende klacht is de term 'fout' van toepassing.
3. De uitvaartondernemer poogde klager tegemoet te komen door – naast het crediteren van de kosten van het drukwerk en die van de verzorging – een coulancevergoeding aan te bieden “vanuit de gedachte dat we daarmee zouden kunnen bijdragen aan een samenzijn met de familie bijvoorbeeld met een etentje ter nagedachtenis aan uw vader.” In zijn e-mail van 25 augustus 2017 schrijft de uitvaartondernemer te hebben gezocht “naar een mogelijkheid om het verdriet te verzachten.”
4. Anders dan klager meent laat de uitvaartondernemer klager de vrije hand in de besteding van de coulancevergoeding en biedt hij klager geen “etensbon” of andere bon aan. De uitvaartondernemer crediteert de rekening met € 1.000,- en doet een suggestie hoe dit budget gebruikt kan worden, om aan te sluiten bij de beleving van klager (geschonden nagedachtenis). Klager kan deze uiteraard van de hand wijzen en er een eigen invulling aan geven.
5. Klager stelt dat de term 'coulance' een term uit de advocatuur is, die onder andere toeschietelijkheid betekent. De term wordt echter ook in het ombudsrecht gebruikt¹ en ziet

1

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/Behoorlijkheidswijzer%20NL%20oktober%202016.pdf>. Gezien op 18 februari 2018.

toe op situaties, waarin geen recht bestaat op een vergoeding, maar een vergoeding wordt toegekend in het kader van redelijkheid en billijkheid. Zoals in dit geval.

6. Het lijkt erop dat klager een claim neerlegt voor immaterieel geleden schade, nu hij aangeeft de hele uitvaartrekening niet te willen betalen vanwege de geschonden nagedachtenis aan zijn vader. Klager heeft niet de indruk dat de uitvaartverzorgster begrijpt wat hem is aangedaan. Hij zag geen acties die getuigen van enig inzicht van het aangedane. Daarom wil hij de uitvaartondernemer financieel treffen.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat het geen twijfel lijdt dat klager zeer ontevreden is over het handelen van de uitvaartondernemer. Niettemin begeleidde de uitvaartondernemer een uitvaart waarover klager tevreden is, maar die op twee punten niet aan zijn verwachtingen voldeed: het drukwerk en de verzorging van het gelaat van de overledene. De uitvaartondernemer crediteerde beide posten en bood zijn excuses aan voor het feit dat hij niet voldeed aan de verwachtingen van klager. Dat klager twijfelt aan de oprechtheid van de excuses zegt niets over de intentie van de uitvaartverzorgster.

Daarnaast is klager niet te spreken over de klachtafhandeling. De ombudsman concludeert dat de uitvaartondernemer trachtte om een passende oplossing te vinden, die aansloot bij klagers beleving. Dit is niet gelukt, omdat de eis van klager en de bereidheid van de uitvaartondernemer niet op elkaar aansloten. Dat de uitvaartondernemer niets meer van zich liet horen toen klager een schriftelijke klacht indiende en dat hij niet de juiste gegevens over de geschillencommissie zond, moet de uitvaartondernemer worden aangerekend. In combinatie met de specificatie is de uitvaartfactuur voldoende duidelijk en de ombudsman ziet niet in waarom de factuur een onjuiste declaratie zou zijn.

Naar de mening van de ombudsman bood de uitvaartondernemer voldoende compensatie voor de onvolkomenheden, die klager ervoer. De opmerking van klager dat er sprake is van een systeemfalen, kan de ombudsman niet onderschrijven. Hetzelfde geldt voor klagers uitlating dat de uitvaartondernemer zich respectloos tegenover hem gedroeg, wat niet wegneemt dat de fouten in de klachtbehandeling de uitvaartondernemer zijn aan te rekenen (zie hierboven). De ombudsman concludeert dat partijen er niet in zijn geslaagd om een gezamenlijke oplossing te vinden voor het geschil.

Voor zover klager de factuur nog niet voldeed dient hij dit alsnog te doen. Het openstaande bedrag dient binnen drie weken na ontvangst van dit bindend advies op de rekening van de uitvaartondernemer te zijn bijgeschreven.

Ten overvloede

adviseert de ombudsman aan de uitvaartondernemer om nog eens te kijken naar de begrippen die hij op de factuur gebruikt. Hoewel deze – in combinatie met de specificatie - voldoende duidelijk zijn kunnen zij kennelijk voor verwarring zorgen. Dat kan niet de bedoeling zijn.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 25 februari 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