



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Volledige uitvaart, onvolkomen communicatie’

Betreft: **2018-093**

Klacht van mevrouw C, wonende aan de V-straat te G (klaagster) over Uitvaartverzorging U te W (de uitvaartondernemer, verweerder).

De procedure:

- Bij brief van 14 augustus 2018 dient klagster haar klacht in bij de Ombudsman Uitvaartwezen. Later stuurt zij nog de gespecificeerde factuur.
- Op 28 augustus tekent klagster het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Naar aanleiding van de vraag van de ombudsman zet de uitvaartondernemer de reeds ingezette incassoprocedure stop.
- De uitvaartondernemer reageert met een reactie op de klacht (verweer) met een brief van 26 september 2018.
- De ombudsman geeft klagster op 1 oktober de gelegenheid om - in het kader van hoor en wederhoor - te reageren op de reactie van de uitvaartondernemer.
- Met een herinnering vraagt de ombudsman op 14 november opnieuw per mail of klagster wil reageren op het verweer van de uitvaartondernemer.
- Omdat er geen reactie van klagster komt laat de ombudsman klagster per mail op 21 november weten dat deze een aanvang maakt met het schrijven van het bindend advies, zonder een nadere toelichting van klagster daarbij te kunnen betrekken.
- Met een brief van 26 november 2018 geeft de ombudsman klagster een laatste kans voor een reactie.
- Op 30 november stelt de ombudsman een aantal vragen aan de uitvaartondernemer, waarop deze op 5 december reageert.
- Klagerster stuurt de ombudsman op 5 december een e-mail waarbij zij aangeeft dat alles al is gezegd en dat zij graag de kwestie achter zich wil laten, in plaats van een welles-nietes discussie voort te zetten. Ze benadrukt dat de ‘mislukte’ uitvaart een vervelende nasleep heeft gehad.
- Op 27 december nam de ombudsman telefonisch contact op met de uitvaartondernemer, om nog enkele vragen beantwoord te krijgen.
- Medio oktober 2018 nam een vriend van klagersters vader contact op met de ombudsman. Hij gaf achtergrondinformatie over de gang van zaken bij de uitvaart.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster is van mening dat zij niet hoeft te betalen voor de dienstverlening van de uitvaartondernemer, nu deze te wensen overliet.

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 houder van het Keurmerk Uitvaartzorg, er daarmee op basis van artikel 1 lid e. van het klachtenreglement aangemerkt als organisatie waarover klachten kunnen worden ingediend. Ook is verweerder in de gelegenheid gesteld de klacht te behandelen. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

Verklaring van klaagster

Samengevat en relevant voor de klacht geeft klaagster het onderstaande aan.

Klaagsters vader overleed op 1 juni 2018, na een zwaar ziekbed van enkele jaren. Op 22-jarige leeftijd moest zij de uitvaart van haar vader regelen. Met behulp van haar beste vriendin en vriend wilde zij een bescheiden uitvaart, geheel in de geest van haar vader. Niet binnen in een sombere zaal, maar buiten, hetgeen vanwege het mooie weer ook mogelijk was. Zij regelde zelf klapstoeltjes, een paar tafels en de aankleding. Daarbij kwam een hoop stress kijken, omdat de uitvaart om 10.30 aan zou vangen en zij van de uitvaartondernemer pas om 10.00 uur met de voorbereidingen mocht beginnen.

Klaagster stelt dat zij door alle emoties was uitgeput en geen verweer meer had. Zij vindt dat de uitvaartondernemer daar misbruik van maakte. Een en ander heeft daarbij ook nog ver strekkende gevolgen, in de vorm van ernstig verstoorde familieverhoudingen.

De uitvaartondernemer reageerde nooit inhoudelijk op haar klacht, gaf haar niet het adres van de Stichting Klachteninstituut, maar stuurde uitsluitend een kopie van de rekening. Klaagster voldeed het grootste deel van de rekening, maar niet de kosten van de dienstverlening, omdat daar het geschil over gaat.

Op een later tijdstip laat zij aan de ombudsman weten dat de dag van de uitvaart de meest slopende in haar leven was. Na de ceremonie had zij geen energie meer om nog in te gaan op de uitvaartondernemer. Zij wilde er vanaf zijn en hield de uitvaartondernemer, mede uit fatsoen, voor dat alles prima was verlopen.

Klaagsters klachten hebben betrekking op het volgende:

1. Op de dag van overlijden (1 juni) kwamen klaagster en de uitvaartondernemer overeen dat de uitvaart plaats zou vinden op 5 juni, waarschijnlijk in de namiddag. Op zaterdag 2 juni belde de uitvaartondernemer de definitieve tijd door, namelijk 14.00 uur. Omdat veel genodigden van ver moesten komen belde klaagster alle genodigden en gaf zij datum en tijdstip door.
2. Zondag 3 juni liet de uitvaartondernemer weten dat de uitvaart niet door kon gaan op het afgesproken tijdstip, maar dat hij 's avonds meer duidelijkheid zou geven. Toen bleek dat de uitvaart op woensdag 6 juni plaats kon vinden, ging klaagster daarmee uiteindelijk akkoord, omdat zij geen andere keus had. Er was volgens de uitvaartondernemer geen andere optie dan 10.30 uur. Klaagster maakte bezwaar, hetgeen niet hielp. Dit had tot gevolg dat klaagster overstuur werd en iedereen opnieuw moest bellen. Veel genodigden konden vanwege de verschoven uitvaart niet meer aanwezig zijn.
3. Klaagster is aangeslagen door deze hele onverkwikkelijke gang van zaken, waarbij zij zich erg machteloos voelde. Zij moest zich steeds voegen naar de wens van de uitvaartondernemer, in plaats van andersom. Zij voelt zich de sluitpost van de planning van de uitvaartondernemer en het feit dat een aantal dierbaren noodgedwongen verstek moesten laten gaan, laat hen en haar achter met een gevoel van grote leegte.
4. Zij stelt de uitvaartondernemer in gebreke en eist financiële genoegdoening.

Verklaring van de uitvaartondernemer

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

De uitvaartverzorger betreurt het ten zeerste dat klaagster ontevreden is en dat dit heeft moeten leiden tot een klacht bij de Ombudsman Uitvaartwezen. Hij stelde alles in het werk om de uitvaart zo goed mogelijk te laten verlopen en probeerde meermaals om met klaagster in contact te komen, zoals ook uit de correspondentie en mailverkeer blijkt. De opmerking van klaagster dat de uitvaartondernemer misbruik maakte van haar persoonlijk leed ziet hij als een zeer denigrerende opmerking en bestrijdt hij. Het bevreemdt de uitvaartondernemer dat klaagster de aangetekende (en gewoon) verzonden brief en de verzonden mail niet heeft ontvangen, gelezen en contact met hem opnam.

Hij merkt op dat het in de uitvaartbranche zeer gebruikelijk is dat de uitvaart alleen wordt verzorgd als er een getekende opdrachtbevestiging is. Voor de planning van uitvaarten is de uitvaartondernemer afhankelijk van de beschikbaarheid van crematoria. Beide zijn aan klaagster medegedeeld en de planning van de uitvaart is in overleg en met haar goedkeuring vastgesteld.

Op zaterdag 2 juni 2018 is de kostenbegroting (inclusief een reductie van € 789,-) en de voorlopige planning van de uitvaart per mail aan klaagster verzonden. Klaagster gaf aan niet over de financiële middelen te beschikken om de uitvaart te bekostigen en was onduidelijk over het crematorium waar haar vader gecremeerd zou worden (Winschoten of Appingedam). De getekende kostenbegroting ontving de uitvaartondernemer op maandag 4 juni en op die dag kon de definitieve reservering van het crematorium voor woensdag worden vastgelegd. Het was niet mogelijk om op dinsdag te reserveren. Op woensdag 6 juni 2018 vond de afscheidsdienst plaats, buiten op het terrein bij de uitvaartondernemer. Aansluitend werd de overledene overgebracht naar het crematorium, zonder nabestaanden. Op 21 juni verstuurde de uitvaartondernemer de nota, die € 2,- lager uitviel dan de kostenbegroting. Op 11 juli 2018 werd de eerste herinnering verzonden en op 23 juli 2018 ontving hij een gedeeltelijke betaling.

De uitvaartondernemer ging niet in op de eis van klaagster om financiële genoegdoening en is van mening dat hij klaagster in al haar wensen tegemoet kwam, evenals de wens de uitvaart financieel 'eenvoudig' te verzorgen. De as van de overledene is afgegeven aan een gemachtigde van klaagster. Omdat dit niet de opdrachtgeefster van de uitvaart was, is niet inhoudelijk op deze zaak ingegaan. Recentelijk werd de uitvaartondernemer benaderd door het bedrijf waar klaagster de stoelen en tafels huurde, die aangaf dat zijn nota niet is betaald. De uitvaartondernemer kan zich niet aan de indruk onttrekken dat klaagster tracht om onder haar financiële verplichtingen uit te komen.

Naar aanleiding van vragen van de ombudsman deelt de uitvaartondernemer mee dat klaagster op de dag van de plechtigheid tussen 9.15 en 9.30 uur aanwezig was om de stoelen klaar te zetten. Ze waren de dag ervoor bezorgd en door medewerkers van de uitvaartondernemer in ontvangst genomen. Tijdens de afscheidsdienst serveerden de medewerkers ook koffie aan de gasten in de tuin. Er werd gebruik gemaakt van de faciliteiten van het uitvaartcentrum.

Voor een definitieve reservering van een crematie is een getekende opdrachtbevestiging nodig. Deze is ontvangen op maandag en de reservering op dinsdag was toen niet meer mogelijk. De uitdrukkelijke wens van klaagster was om haar vader uitgeleide te doen. Zij wilde graag met de gasten achter de rouwauto aan lopen om op deze wijze van haar vader afscheid te nemen. De rouwauto is vervolgens naar het crematorium gegaan.

Desgevraagd merkt de uitvaartondernemer op dat hij ook op zondag contact met het crematorium kan hebben. Ook bij een technische crematie dienen er medewerkers te zijn, die het lichaam in ontvangst nemen. Hij voerde de uitvaart uit conform de overeengekomen opdracht.

Feiten

Op basis van het dossier stelt de ombudsman de volgende feiten vast:

1. Klaagsters vader overlijdt op 1 juni 2018.
2. Op zaterdag 2 juni, om 17.15 uur, ontvangt klaagster een e-mail van de uitvaartondernemer, waarbij hij de kostenbegroting meezendt en aangeeft dat de uitvaart nu eerst gepland staat op dinsdag 5 juni 2018, om 14.00 uur. Ongeveer 10 minuten later stuurt de uitvaartondernemer een tweede mail, waarin hij aangeeft "Ik heb een kleine aanpassing, de tijd is nog *niet* zeker. Ik heb het verkeerd verwoord."
3. Zondag 3 juni krijgt klaagster bericht dat naar een andere datum voor het afscheid moest worden gezocht, omdat de dinsdag niet meer mogelijk is. Eveneens was het niet mogelijk om het afscheid in de middag te plannen, zodat het in de ochtend plaats diende te vinden.
4. Maandag 4 juni tekent klaagster de kostenbegroting en ontvangt de uitvaartondernemer deze.
5. Bij brief van 19 juni 2018 dient klaagster haar klacht in bij de uitvaartondernemer.
6. De uitvaartondernemer stuurt op 27 juni een e-mail aan klaagster, waarin hij aangeeft dat hij haar enkele malen telefonisch probeerde te bereiken, maar dat dit niet lukte. Hij vraagt om een reactie, zodat hij telefonisch contact met haar kan hebben.
7. Op 11 juli verzendt klaagster een aangetekende brief, waarin zij aangeeft nog geen reactie te hebben ontvangen op haar klacht. Zij eist om per ommegaande het adres van de Ombudsman Uitvaartwezen te ontvangen, zodat zij haar klacht voor kan leggen aan de ombudsman.
8. De uitvaartondernemer verzendt op 11 juli een eerste herinnering om de uitvaartkosten te voldoen.
9. Op 16 juli 2018 stuurt de uitvaartondernemer een aangetekende brief aan klaagster, die hij ook per gewone post verstuurde. Daarin reageert hij op klaagsters klacht. Deze brief krijgt hij op 3 augustus ongeopend retour, met de melding dat deze niet is opgehaald van het postkantoor waar de brief werd bewaard.
10. Een tweede herinnering voor het betalen van de uitvaart stuurt de uitvaartondernemer op 18 juli.
11. Klaagster betaalt een deel van de uitvaartfactuur, zodat nog € 1.487,- resteert.
12. De uitvaartondernemer stuurt klaagster op 26 juli een (aangetekende) aanmaning om de nog openstaande kosten van de uitvaart te voldoen, zijnde € 1.512,- (waarin € 25,- aanmaningskosten zijn verwerkt). Deze kreeg de uitvaartondernemer ongeopend retour.
13. Bij brief van 14 augustus 2018 verzendt klaagster opnieuw een brief aan de uitvaartondernemer, met de opmerking dat zij nog steeds geen inhoudelijke reactie van de uitvaartondernemer kreeg en haar klacht aan de Ombudsman Uitvaartwezen voorlegt.

De ombudsman overweegt als volgt

Algemeen

1. De ombudsman kan zich de ontredde voorstellen, als je als 22 -jarige je vader verliest na een zwaar ziekbed en met zeer beperkte middelen de uitvaart moet regelen van iemand die je intens liefhebt. Te midden van alle emoties moeten er veel beslissingen worden genomen, die zakelijk van aard zijn en die grote financiële consequenties met zich meebrengen.
2. Klaagsters vader overleed op vrijdag 1 juni en de uitvaart stond in eerste instantie gepland op dinsdag 5 juni. Hoewel er geen (wettelijke) belemmering is om een uitvaart snel plaats te laten vinden, zet een korte voorbereidingstijd de organisatie van een uitvaart onder druk: naarmate er meer tijd zit tussen overlijden en uitvaart, zullen er meer mogelijkheden zijn om de gewenste voorbereidingen te treffen en op de gewenste data en tijdstippen activiteiten te plannen. Hoe korter de tijd, hoe meer er rekening moet worden gehouden met de planning van crematorium en uitvaartondernemer.
3. Het valt op dat klaagster en de uitvaartondernemer op meerdere punten verschillende verklaringen geven, die niet met elkaar zijn te rijmen. De ombudsman was niet bij de gesprekken, noch bij de plechtigheid en heeft geen mogelijkheden om achteraf nog *exact* vast te stellen wat er precies is gezegd en voorgevallen. Alleen daar waar ondersteunend bewijs

voorhanden is kan de ombudsman de ene verklaring voorrang geven boven de andere. Is dat niet het geval dan kan de ombudsman niet anders doen dan zich onthouden van een oordeel.

4. De verklaring van de huisvriend van (de vader van) klaagster neemt de ombudsman ter kennisgeving aan. Hoewel de ombudsman begrijpt dat de verklaring dient ter bevestiging van het standpunt van klaagster, laat het klachtenreglement geen ruimte om verklaringen van derden bij het oordeel van de ombudsman te betrekken.

Over de opdracht tot uitvaart en de reservering voor de uitvaartplechtigheid

1. Normaliter zal een uitvaartondernemer pas een reservering definitief maken als er een getekende opdracht tot uitvaartverzorging ligt. Doet hij dat niet dan loopt hij een risico: als de uitvaart niet doorgaat zit hij vast aan de kosten van de crematiereservering, zonder dat daar inkomsten tegenover staan.
2. Op maandag ontvangt de uitvaartondernemer van klaagster de getekende opdracht tot uitvaart. Vanaf dat moment is er een juridische verhouding ontstaan tussen beiden en vanaf dat moment is de uitvaartondernemer 'gedekt' voor de reserveringen en de kosten die hij maakt ten behoeve van de uitvaart.
3. Een uitvaartondernemer is voor de planning van een crematie afhankelijk van de ruimte die een crematorium heeft om op het door een opdrachtgever gewenste tijdstip de overledene te ontvangen. Daar komt bij dat klaagster gebruik maakte van het uitvaartcentrum van de uitvaartondernemer. Ook op die locatie moet ruimte in de planning zijn en moeten medewerkers aanwezig zijn om de catering e.d. te verzorgen.
4. In deze kwestie was sprake van een technische crematie, dat wil zeggen dat de nabestaande(n) geen gebruik maakte(n) van de faciliteiten van het crematorium en niet meegaat(n) naar de ovenruimte. De overledene wordt dan in handen gegeven van de crematoriumbeheerder, die de crematie uitvoert op een moment dat het in zijn planning past.
5. Desgevraagd meldt de uitvaartondernemer dat klaagster haar vader uitgeleide wilde doen, door samen met de gasten achter de rouwauto aan te lopen. De rouwauto is vervolgens naar het crematorium gereden. Een afscheidsdienst op dinsdag en uitgeleide op woensdag is – zo schrijft de uitvaartondernemer – kostenverhogend en dat paste niet in een eenvoudige plechtigheid zonder extra kosten.
6. Nu het ging om een technische crematie vraagt de ombudsman zich af of de planning van het crematorium de belangrijkste reden was dat de afscheidsplechtigheid verschoven moest worden? De crematie had immers later in de week plaats kunnen vinden; die hoefde niet op dezelfde dag te geschieden als de plechtigheid. De uitvaartondernemer geeft aan dat een crematorium ook bij een technische crematie medewerkers beschikbaar moet hebben om het lichaam in ontvangst te hebben.
7. Over het tijdstip van het aanvangen van de voorbereidingen van de uitvaartplechtigheid geven klaagster en uitvaartondernemer tegenstrijdige verklaringen af. Er is geen reden de ene verklaring boven de andere te stellen. Daarom onthoudt de ombudsman zich van een oordeel.

Over de communicatie

1. Kennelijk maakten klaagster en de uitvaartondernemer op zaterdag 1 juni afspraken over de wijze en datum waarop de uitvaart zou plaatsvinden. Op 2 juni, 17.15 uur, stuurt de uitvaartondernemer de kostenbegroting en geeft hij aan dat het afscheid op dinsdag 5 juni om 14.00 uur zou plaatsvinden. Acht minuten later meldt hij via e-mail dat *de tijd* nog niet zeker is.
2. Het is onduidelijk of klaagster dit bericht las op het moment dat het arriveerde. Zij geeft namelijk aan dat zij de gasten berichtte over de datum en het tijdstip van het afscheid en dat zij op zondag 3 juni telefonisch hoorde dat de datum van 5 juni niet mogelijk was. Pas in de avond – zo geeft klaagster aan – hoorde zij wat de datum en het tijdstip zouden worden.
3. Klaagster stelt dat zij bezwaar maakte tegen het voorgestelde tijdstip en de dag, maar dat de uitvaartondernemer geen ruimte bood voor een andere oplossing.

4. Uit het dossier kan niet worden opgemaakt dat de uitvaartondernemer andere opties voorlegde, die klaagster beter zouden passen.
5. De uitvaartondernemer stelde dat hij pas na ontvangst van de getekende kostenbegroting – dus op maandag - de definitieve reservering voor het crematorium kon maken. Niettemin hoorde klaagster zondagavond dat de uitvaart op woensdag moest geschieden omdat dinsdag niet meer mogelijk was.
6. Klaagster merkt op dat zij de communicatie van de uitvaartondernemer dermate dwingend vond dat zij daar niet tegen opgewassen was en “mede uit fatsoen” aangaf dat alles goed verlopen was.

Over de klacht

1. Naar aanleiding van klaagsters klacht van 19 juni, tracht de uitvaartondernemer klaagster telefonisch te bereiken.
2. Dat lukt hem niet, zodat hij op 27 juni een e-mail stuurt met de vraag of ze contact met hem op wil nemen.
3. De uitvaartondernemer krijgt daarop geen reactie en stuurt op 16 juli zowel een aangetekende brief als een – gelijkkluidende – brief per post. Klaagster stelt daarover dat ze noch een melding ontving dat er een aangetekende brief voor haar op het postkantoor lag, noch de brief per post ontving.
4. Op 14 augustus zoekt klaagster opnieuw contact met de uitvaartondernemer, omdat ze geen reactie van hem kreeg op haar klacht.
5. Hoewel de uitvaartondernemer zowel telefonisch, als per e-mail, per post en aangetekende post contact met klaagster zoekt, geeft ze aan geen inhoudelijke reactie te hebben ontvangen.
6. De ombudsman constateert dat de uitvaartondernemer het telefoonnummer gebruikte, dat klaagster aan hem opgaf en waarop zij – zo neemt de ombudsman aan – tijdens de voorbereidingen van de uitvaart bereikbaar was. Ook zond de uitvaartondernemer een mail naar het e-mailadres, waarop hij klaagster al vaker bereikte. Daarnaast gebruikte hij het postadres, waarnaar ook de factuur en de herinneringen werden verzonden, die klaagster – zo geeft ze aan - bereikten.
7. Van een goede klachtbehandeling is alleen sprake als deze op hoor en wederhoor geschiedt. Dat wil zeggen dat beide partijen de gelegenheid krijgen om op elkaars verklaringen te reageren. Ook hoort bij een correcte klachtbehandeling dat een klager de gelegenheid krijgt om zijn klacht mondeling toe te lichten. Doel daarvan is dat de uitvaartondernemer een goed beeld krijgt van de onvrede van een klager en samen met deze naar een oplossing kan zoeken. Het Keurmerk Uitvaartzorg schrijft dit ook voor in de handleiding voor klachtbehandeling.
8. Dat de uitvaartondernemer de - aangetekende – brieven naar het juiste adres zond blijkt uit het feit dat klaagster aangeeft de facturen te hebben ontvangen.

Over de eis tot financiële genoegdoening

1. Klaagster betaalde een deel van de rekening, maar niet de kosten voor de begeleiding van de uitvaart ad € 1.489,-.
2. Kennelijk bedoelt klaagster met ‘financiële genoegdoening’ dat zij de begeleidingskosten niet hoeft te voldoen.

De ombudsman concludeert het volgende:

Over de opdracht tot uitvaart en de reservering voor de uitvaartplechtigheid

1. Uit het dossier blijkt dat klaagster van de uitvaartondernemer weinig mogelijkheden voorgelegd kreeg om de uitvaart op een datum en tijdstip te houden, waarmee zij zich kon verenigen.
2. Voor een deel zal dit bij elke uitvaart zo zijn, omdat de verschillende uitvaartonderdelen op elkaar moeten worden afgestemd en er ruimte moet zijn in de planning van de verschillende

locaties. In die zin is elke opdrachtgever afhankelijk van de ruimte, die uitvaartondernemer en crematorium/begraafplaats bieden.

3. Dat de getekende opdrachtbevestiging (pas) op maandag binnenkwam en er onduidelijkheid was over de financiële ruimte van klaagster, zal zeker meegespeeld hebben bij de afwegingen van de uitvaartondernemer om reserveringen (definitief) te maken, maar kan nooit de gewijzigde datum en tijdstip verklaren. Op zondag werden namelijk de definitieve datum en het tijdstip aan klaagster doorgegeven: voorafgaand aan het inleveren van de getekende opdracht tot uitvaart.
4. Of de uitvaartondernemer nog mogelijkheden op andere data had, die voor klaagster gunstiger waren, is voor de ombudsman niet meer te achterhalen. Hetzelfde geldt voor de vraag of de uitvaartondernemer voldoende inspeelde op het feit dat klaagster nog jong is, er alleen voor stond en na het overlijden van haar vader niet super assertief was.
5. De Wet op de lijkbezorging geeft aan dat de begrafenis of crematie uiterlijk op de zesde werkdag na het overlijden plaats moet vinden. De dag van overlijden, dagen in het weekend én feestdagen worden niet meegerekend.
6. Dit betekent dat de uitvaart uiterlijk op zaterdag 9 juni plaats had moeten vinden, zodat er meer tijd was om de uitvaart plaats te laten vinden. Gezien de kosten die het mortuarium met zich meebrengt kan de ombudsman zich voorstellen dat klaagster en uitvaartondernemer – ter beperking van de kosten – een snelle uitvaart nodig achtten.

Over de communicatie

1. Kennelijk maakten klaagster en de uitvaartondernemer op vrijdag 1 juni afspraken over de datum en het tijdstip waarop de uitvaart plaats zou vinden.
2. Dat het voor klaagster niet duidelijk was dat het afgesproken moment (dinsdag 5 juni, 14.00 uur) nog niet definitief was, blijkt uit het feit dat zij telefonisch aan familie en vrienden deze datum en tijdstip doorgaf.
3. Op zaterdag 2 juni, 17.08 uur gaf de uitvaartondernemer per e-mail aan klaagster door dat het afgesproken moment nog niet definitief was. Dat de uitvaartondernemer deze informatie niet eerder met klaagster communiceerde blijkt uit de tekst van de e-mail.
4. Kennelijk las klaagster de e-mail met het bericht over het voorbehoud qua datum en tijdstip niet op zaterdag, want zij geeft aan dat zij op zondag werd geconfronteerd met de onmogelijkheid om de uitvaart op 5 juni te houden. Daardoor moest zij iedereen opnieuw bellen en het gewijzigde moment doorgeven.

Over de klacht

1. Het is vrijwel ondenkbaar dat klaagster geen van de berichten van de uitvaartondernemer ontving om contact op te nemen over haar klacht.
2. Dan zijn er maar een paar conclusies mogelijk: óf klaagster heeft haar communicatiekanalen niet op orde, óf klaagster wilde geen persoonlijk contact meer met de uitvaartondernemer en wilde haar klacht schriftelijk afgehandeld zien. In het eerste geval ligt het risico bij klaagster: de uitvaartondernemer gebruikte recente adressen (telefoon, e-mail en postadres) om contact te zoeken om de klacht volgens de richtlijnen van zijn branche af te doen. In het tweede geval deed de uitvaartondernemer wat klaagster verwachtte: hij deed de klacht schriftelijk af.
3. Overigens vermeldt de (aangetekend verzonden) brief van de uitvaartondernemer ook de gegevens van de Ombudsman Uitvaartwezen.

Over de eis tot financiële genoegdoening

1. Vast staat dat de uitvaartondernemer de uitvaart (mede) organiseerde volgens de met klaagster overeen gekomen opdracht en voor het overeen gekomen bedrag.

2. Klagers ongenoegen liggen in datum en tijdstip van de uitvaart, het feit dat zij weinig tijd kreeg om op de dag van de plechtigheid de voorbereidingen te treffen en het gegeven dat meerdere genodigden niet aanwezig konden zijn bij de uitvaart.
3. Het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen geeft geen mogelijkheid om immateriële schade te vergoeden en ook de Nederlandse wetgeving en jurisprudentie doen dat niet.
4. Dat houdt in dat alleen materiële schade voor compensatie in aanmerking komt.
5. Nu klager eigenhandig besloot niet de volledige kosten van de uitgevoerde uitvaart te betalen en daarover niet met de uitvaartondernemer te communiceren, zijn de reeds gefactureerde aanmaningskosten voor haar rekening.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de uitvaart werd uitgevoerd volgens opdracht. Het komt bij uitvaarten vaker voor dat het 'passen en meten' is om de uitvaart op het door de opdrachtgever gewenste tijdstip plaats te laten vinden of dat dit niet mogelijk blijkt. De ombudsman kan daarmee niet ondubbelzinnig vaststellen dat de uitvaartondernemer onwillig was om aan klagers wensen tegemoet te komen, dan wel dat hij misbruik maakte van haar emotionele staat. Dat neemt niet weg dat de uitvaartondernemer klager te laat op de hoogte stelde van het feit dat het gewenste uitvaartmoment slechts een voorlopige afspraak was. Had zij daarvan eerder kennis genomen, dan had zij haar uitnodigingsbeleid daarop af kunnen stemmen en minder stress ervaren. Mogelijk hadden dan ook meer genodigden aanwezig kunnen zijn. Op dit onderdeel van de dienstverlening valt de uitvaartondernemer een verwijt te maken.

De uitvaartondernemer ondernam alle stappen om tot een correcte klachtafhandeling te komen. Het is hoogst onwaarschijnlijk dat geen enkele poging van de uitvaartondernemer om met klager in contact te komen over de klacht – ook de aangetekend verzonden brief - haar bereikte. Dat laat alleen de conclusie open dat klager niet in wilde gaan op de pogingen van de uitvaartondernemer voor contact, dan wel dat zij haar communicatiekanalen niet op orde had. Zowel het een als het ander komt voor rekening en risico van klager.

Er heeft een volledige uitvaart plaatsgevonden en klager dient deze ook te betalen. Alleen voor de onvolkomen communicatie van het uitvaartmoment is een compensatie aan de orde, hoewel dit altijd een 'lapmiddel' blijft. Omdat de onvolkomen communicatie onderdeel uitmaakt van de uitvaartbegeleiding, stelt de ombudsman de compensatie vast op € 300,-, dat wil zeggen ongeveer 20% van de begeleidingskosten van € 1.498,-.

Klager diende nog € 1.512,- aan de uitvaartondernemer te betalen. Dit is het bedrag dat zij nog niet betaalde en € 25,- aanmaningskosten. Met aftrek van de compensatie staat er een bedrag van € 1.212,- open. Dit bedrag dient klager aan de uitvaartondernemer te betalen. Mocht klager het bedrag niet ineens beschikbaar hebben, dan zal zij met de uitvaartondernemer een betalingsregeling moeten treffen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 30 december 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