



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## ‘Empathisch handelen’

Betreft: **2018-100**

Klacht van de heer J, wonende aan de B-straat te R (klager) over Uitvaartzorg U te X (verweerder, de uitvaartondernemer).

### De procedure:

- Bij e-mail van 14 september 2018 stuurde klager zijn klacht aan de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 29 oktober 2018 tekende klager het formulier, waarbij hij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- De uitvaartondernemer reageerde met zijn verweer op 30 oktober.
- Klager zond zijn nadere toelichting op 17 november 2018.
- Op 21 november 2018 ontving de ombudsman het nadere verweer van de uitvaartondernemer, evenals het antwoord op enkele vragen van de ombudsman.

### Onderwerp van het geschil:

Klager vindt dat de uitvaartondernemer tekort is geschoten in zijn dienstverlening. In de ogen van klager had de uitvaartondernemer moeten uitzoeken of er nog een verzekering was, de uitkering moeten innen en had hij geen voorschot mogen vragen op basis van de credit check. Klager vindt dat de uitvaartondernemer in zijn bedrijfsvoering tekort schoot, vanwege de incorrecte factuur, de ondermaatse klachtbehandeling en de wijze van communiceren van zijn medewerkers.

### 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 geeft klager het volgende aan.

De uitvaartondernemer verzorgde de uitvaart van klagers moeder tot volle tevredenheid. De financiële afwikkeling en de bejegening door de verantwoordelijke medewerkers van de uitvaartondernemer zijn dat echter niet.

Klager formuleert vier klachten:

1. Op de eindfactuur is het ledenvoordeel bij het te betalen bedrag opgeteld in plaats van afgetrokken. Als de nabestaanden deze fout niet zelf hadden opgemerkt, zouden ze € 808,60 te veel hebben betaald. Deze gang van zaken zaait twijfel over de vraag of de administratie voldoet aan de hieraan te stellen eisen. De gang van zaken beschaamde het vertrouwen in de uitvaartondernemer, temeer daar het te veel berekende bedrag tot op het moment van het indienen van de klacht nog niet is teruggestort.  
In een later stadium merkt klager op dat op 31 oktober 2018 het bedrag is ontvangen.
2. De uitvaartondernemer verplichtte zich contractueel om de uitvaartpolis te innen. De uitvaartondernemer stelt dat de nabestaanden deze polis hadden moeten melden. Dit is onjuist. Later bleek dat de informatie over deze polis in de administratie van de uitvaartondernemer aanwezig was. Door deze gang van zaken was klager genoodzaakt de polis zelf te innen, met alle administratieve lasten die hiermee zijn gemoeid.
3. Indien de polis op juiste wijze was opgenomen in de begroting, was het betalen van een voorschot niet nodig geweest. De uitvaartondernemer vroeg daarom ten onrechte een voorschot. Klager merkt daarbij op dat zijn ouders er zeer veel waarde aan hechtten dat hun kinderen niet financieel belast zouden worden met de kosten van de uitvaart. Het is ook om deze reden dat zij destijds een gesprek hadden met een adviseur van de uitvaartondernemer om zich ervan te laten overtuigen dat er voldoende verzekeringsdekking was. Hiertoe hebben zij ook vele jaren trouw hun premie betaald. In dit licht is het dan ook een ernstige inbreuk op het vertrouwen dat klagers ouders hadden, nu ten onrechte om een voorschot werd gevraagd, enkel en alleen omdat de uitvaartondernemer zijn administratie niet op orde had. Deze gang van zaken vindt klager een uitvaartondernemer onwaardig en in strijd met de klantvriendelijkheid die hij hoog in het vaandel voert.  
In een later stadium merkt klager op dat hij het billijk vindt dat een credit check wordt uitgevoerd, wanneer de uitvaartbegroting niet gedekt wordt door de waarde van de polissen. Wel mag worden verwacht dat uitvaartondernemer deze procedure in redelijkheid en zorgvuldig toepast. In het onderhavige geval was sprake van een zeer ongelukkige samenloop van omstandigheden. De credit check is uitgevoerd door een incassobureau waarmee klager een conflict had over het betalen van een spookfactuur als gevolg van adresfraude. Van dit laatste deed klager aangifte bij de politie en stelde hij de uitvaartverzorger in kennis. Uit de credit check bleek dat er sprake was van een zeer hoog risico. Dit wordt verder op geen enkele wijze onderbouwd, maar het ligt enigszins voor de hand dat het niet betalen van de spookfactuur tot deze kwalificatie heeft geleid. Overigens kreeg klager op 14 juni jl., bijna anderhalf jaar na de adresfraude, bericht dat het dossier gesloten is. Waar het hem om gaat is dat de uitvaartondernemer meer geloof hechtte aan het onjuiste en ongefundeerde advies van een (in de ogen van klager) malafide incassobureau dan aan de toelichting van een klant die te goeder trouw is en eerder tot volle tevredenheid de financiële afwikkeling van een door de uitvaartondernemer georganiseerde begrafenis heeft geregeld.
4. Klager stelde de verantwoordelijke personen van de gemaakte fouten op de hoogte. Hij kreeg een laconiek antwoord dat de fout zou worden hersteld; excuses bleven achterwege. In het andere geval werd botweg ontkend dat er een fout was gemaakt, terwijl er helder bewijs van het tegendeel was overgelegd. Blijkbaar nam men niet de moeite om daarvan kennis te nemen.  
Op 13 juli 2018 werd er een klacht ingediend. Volgens de website zou een klacht snel in behandeling worden genomen. Omdat klager niets hoorde, diende hij op 23 augustus opnieuw een klacht in. Op 28 augustus werd hij gebeld door een medewerker, die aangaf dat de eerdere klacht was blijven liggen, zonder enige vorm van excuus. Hij zou het uitzoeken en belofde plechtig dezelfde week nog terug te bellen. Helaas werd ook deze belofte niet

nagekomen. Op 5 september belde klager zelf met de uitvaartondernemer, die stelde niets meer te kunnen doen. Daarbij werden geen excuses aangeboden. Hij adviseerde om een klacht in te dienen bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

In een later stadium merkt klager op dat hij de erkenning van de uitvaartondernemer - dat de communicatie aan zijn zijde tekort schoot - waardeert. Deze erkenning komt echter voor klager zeer laat. Een eerdere erkenning had escalatie van de klachten kunnen voorkomen en met de enkele erkenning is nog geen recht gedaan aan de klacht. Een tegemoetkoming in de vorm van een korting van 20% op de rekening zou recht doen aan het feit dat de uitvaartondernemer tekortgeschoten is in het meest essentiële onderdeel van zijn dienstverlening. In een zeer gevoelige periode moest klager daar de negatieve gevolgen van ondervinden.

### **Verklaring van de uitvaartondernemer**

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

1. Bij de eindafrekening is een foutieve factuur gestuurd naar klager, die daarop terecht bezwaar aantekende. In juni 2018 stuurde de uitvaartondernemer een credit factuur voor een bedrag van € 502,12. De debiteurenadministratie vroeg naar het bankrekeningnummer van klager, om het bedrag te kunnen overmaken. Hier is geen juiste opvolging aan gegeven waardoor het bedrag van € 502,12 nooit is overgemaakt. Onlangs nam de uitvaartondernemer contact op met klager, waarbij hij het bankrekeningnummer ontving en het bedrag kon overmaken.
2. De uitvaartondernemer bezit het verslag van het gesprek dat zijn toenmalige adviseur had met de ouders van klager. Daarop wordt vermeld dat er een polis loopt bij een verzekeringsmaatschappij met een waarde van € 2.200,-. Deze polis komt uiteraard niet voor in de polisadministratie van de uitvaartondernemer en hij heeft ook geen polisblad in zijn bezit.  
De uitvaartondernemer is niet bekend met de toezegging dat hij verantwoordelijk zou zijn voor de inning van de polis. In het regelgesprek ligt deze verantwoordelijkheid bij de opdrachtgever van de uitvaart. Er kan redelijkerwijs van de uitvaartondernemer niet worden verwacht dat hij bij alle verzekeringsmaatschappijen navraagt of er een polis van kracht is. De uitvaartpolis is rechtstreeks uitgekeerd aan de opdrachtgever en komt niet voor op de eindafrekening.
3. Doordat niet bekend was dat er nog een polis van kracht was en op basis van de uitkomst van de credit check, vroeg de uitvaartondernemer om een voorschot. Hij kan zich voorstellen dat het voor een opdrachtgever niet prettig is om met een credit check geconfronteerd te worden, maar het is een standaard procedure. Om de kredietwaardigheid van een opdrachtgever te toetsen werkt hij samen met bedrijf H, een bedrijf dat handelsinformatie verstrekt, maar geen incassowerkzaamheden verricht. De uitkomst van de kredietwaardigheidstoets wordt aan de opdrachtgever meegedeeld. De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van de uitvaartondernemer vermelden deze werkwijze. De voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel.  
De uitvaartondernemer merkt op dat hij geen onderbouwing krijgt bij de kredietwaardigheidstoets. Dat is in strijd met de privacy regelgeving. Als er sprake is van 'verhoogd risico' dan gaat hij in gesprek met de klant over een vooruitbetaling, juist omdat er geen afweging gemaakt kan worden op basis van een onderbouwing. Wanneer een opdrachtgever het niet eens is met de uitkomst van de kredietwaardigheidstoets dan kan hij of zij een schriftelijke onderbouwing opvragen bij het bedrijf dat de toets doet.
4. Tot slot geeft klager aan dat zijn klacht ook de bejegening betreft door medewerkers. Uiteraard betreurt de uitvaartondernemer dat ten eerste. Hij concludeert dat zijn communicatie op een aantal punten duidelijker kon zijn en ook meevoelender, temeer daar de familie in rouw verkeerde. Hij koppelt dat terug naar de betrokken medewerkers. Overigens werd de klacht ingediend door de broer van klager, niet zijnde de opdrachtgever van de uitvaart.

De uitvaartondernemer is van mening dat er geen sprake is van een tekortkoming in de bedrijfsvoering, zoals de klager aangeeft. Korting op de uitvaartnota is wat hem betreft niet aan de orde.

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

#### **1. over de eindfactuur:**

- a. Uiteraard hoort een factuur correct te zijn. Dat neemt niet weg dat het maken van facturen mensenwerk is en dat mensen fouten kunnen maken.
- b. In het geval zo'n fout wordt geconstateerd dient de fout zo snel mogelijk gecorrigeerd te worden. Het maken van excuses hoort bij het rechtzetten van de fout, evenals het checken van de voortgang van de correctie: het moet niet nodig zijn dat een klager nogmaals contact op moet nemen om de correctie daadwerkelijk gerealiseerd te krijgen.
- c. Inmiddels is het bedrag op de rekening van klager gestort.

#### **2. over het innen van de uitvaartpolis:**

- a. Tijdens een regelgesprek voor het voorbereiden van de uitvaart heeft de uitvaartondernemer de taak om te vragen naar de aanwezigheid van verzekeringen.
- b. In dit geval is dat gebeurd, want op de kostenbegroting wordt de uitkering van verschillende verzekeringen in mindering gebracht.
- c. Kennelijk was er nog een verzekering, die bij een andere verzekeraar was ondergebracht en die zou worden uitgekeerd bij overlijden. Uit het dossier blijkt niet dat deze verzekering door klager is genoemd tijdens het regelgesprek. Was dat het geval geweest, dan had de uitvaartondernemer de uitkering op kunnen vragen.
- d. Kennelijk verwachtte klager dat de uitvaartondernemer op eigen initiatief zou uitzoeken of er nog (een) andere verzekering(en) aanwezig was/waren. Kennelijk verwachtte klager dat de uitvaartondernemer zijn archief zou raadplegen op mogelijke andere verzekeringen.
- e. Klager doet een beroep op de 'Toelichting service bij afscheid' en ziet daarin een contractuele verplichting van de uitvaartondernemer om verzekeringen te innen. De letterlijke tekst van deze toelichting vermeldt: "De wettelijke en algemene administratieve handelingen. Wij regelen voor u de wettelijke en algemene administratieve handelingen, waaronder de aangifte en de akte van overlijden. Ook zaken als het contact met de verzekeringsmaatschappijen, het innen van uitvaartpolissen van de overledene en het afhandelen van nota's van andere partijen zijn onderdeel hiervan." Klager heeft gelijk als hij daarin leest dat de uitvaartondernemer zorg wil dragen voor de inning van verzekeringsgelden. Nabestaanden zullen dan wel eerst melding moeten maken van het feit dat er verzekeringen zijn en bij welke maatschappij deze zijn te vinden.
- f. Kennelijk was klager op de hoogte van het bestaan van de betreffende polis, omdat – zoals hij schrijft – deze ook is geïnd bij het overlijden van zijn vader. Het is mede daarom de vraag wat de reden is dat klager het bestaan van de verzekering niet aan de uitvaartondernemer kenbaar maakte tijdens het regelgesprek.

#### **3. over het voorschot en de credit check:**

- a. Als een opdrachtgever de factuur van een uitvaart niet betaalt is dit voor de uitvaartondernemer een grote verliespost. Een ondernemer is daarom vrij om maatregelen te treffen, die zijn verliezen kunnen beperken.
- b. Daarbij is een ondernemer vrij om een handelsinformatiebedrijf naar keuze in te schakelen, zolang het een bonafide bedrijf betreft.
- c. Het handelsinformatiebedrijf, waarvan de uitvaartondernemer gebruik maakte, kan worden gezien als een bonafide bedrijf. Onder andere omdat het is aangesloten bij de Nederlandse

Vereniging van Handelsinformatiebureaus.<sup>1</sup> De stichting S – die klager liever ingeschakeld had gezien – is vooral bedoeld om bij geldleningen te worden geraadpleegd.

- d. Uit de door klager meegezonden rapportage van de credit check blijkt dat deze alleen aangeeft dat klager een zeer hoog betalingsrisico vormde. Onderbouwing van dit oordeel wordt niet gegeven. De uitvaartondernemer kon daarom ook geen inhoudelijke afweging maken, maar moest kiezen tussen het wel of niet handelen op basis van de credit check.
  - e. Het spreekt voor zich dat de uitvaartondernemer handelde op basis van de credit check, waaruit bleek dat klager een zeer hoog risico vormde. Had hij dat niet gedaan dan was de credit check overbodig geweest.
  - f. Klager merkt daarover op dat de uitvaartondernemer niet wilde luisteren naar zijn verklaring voor de negatieve credit check. Het komt de ombudsman logisch voor dat de uitvaartondernemer meer waarde hechtte aan het oordeel van de credit check, dan aan de verklaring van klager. Een negatief beoordeelde cliënt zal altijd een verklaring hebben voor zijn registratie. De uitvaartondernemer schakelde het handelsinformatiebedrijf juist in om een objectief oordeel te ontvangen.
  - g. Op basis van het bovenstaande is het te billijken dat de uitvaartondernemer om een voorschot vroeg.
  - h. Het is heel naar dat klager geconfronteerd werd met een negatieve uitkomst van de credit check, die achteraf blijkt te zijn gebaseerd op adresfraude. Naar het oordeel van de ombudsman is dit een vervelende samenloop van omstandigheden, die de uitvaartondernemer niet verweten kan worden, omdat hij daar part noch deel aan heeft.
4. over de klachtbehandeling:
- a. Een klacht geeft de uitvaartondernemer de gelegenheid te onderzoeken of er iets in zijn dienstverlening verkeerd is gelopen. In die zin is het de plicht van elke uitvaartondernemer om een klacht serieus te onderzoeken.
  - b. Als een klacht wordt ingediend door een nabestaande, die niet als opdrachtgever handelde en daarmee ook feitelijk niet bevoegd is de klacht in te dienen, hoort het tot de plicht van de uitvaartondernemer om dat snel aan de persoon in kwestie te laten weten. Overigens doet de uitvaartondernemer er goed aan om ook bij een niet ontvankelijke klacht (want ingediend door de verkeerde persoon) te kijken of zijn dienstverlening correct was.
  - c. In dit geval reageerde de uitvaartondernemer in het geheel niet en moest klager veel moeite doen om zijn klacht onder de aandacht van de uitvaartondernemer te krijgen.
  - d. De uitvaartondernemer liet aan de ombudsman weten dat zijn empathisch vermogen tekort schoot en de communicatie met klager beter had gekund.

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

1. De fout op de factuur:  
Het is de uitvaartondernemer te verwijten dat hij een fout op de factuur maakte en het corrigeren van deze fout niet controleerde. Klager moest verschillende keren aan de bel trekken voordat de fout volledig werd hersteld.
2. Het innen van de uitvaartpolis:  
Het is aan nabestaanden om aan te geven dat er verzekeringen zijn en bij welke maatschappij deze te vinden zijn. Dan kan de uitvaartondernemer activiteiten uitzetten om deze te innen. De service van een uitvaartondernemer gaat niet zo ver – en hoeft ook niet zo ver te gaan – dat hij zijn archieven raadpleegt en elders informeert naar verzekeringen. De verantwoordelijkheid voor het melden van verzekeringen ligt bij nabestaanden, evenals het besluit wat er met de verzekeringen dient te gebeuren: de uitvaartondernemer biedt aan de verzekeringen te innen, maar het is niet standaard dat nabestaanden van deze service gebruik willen maken.

---

<sup>1</sup> [http://www.nvhinfo.nl/het/nvh\\_leden.htm?40](http://www.nvhinfo.nl/het/nvh_leden.htm?40). Gecontroleerd op 23 november 2018.

3. De credit check en het voorschot:

De credit check is bedoeld om inzicht te krijgen in het betalingsrisico dat de uitvaartondernemer loopt. Het logisch dat hij afgaat op de conclusie daarvan en de verklaring van degene die is gecheckt naast zich neerlegt. Dat de uitvaartondernemer een voorschot vraagt ligt in de lijn der verwachting, als de credit check negatief uitvalt.

4. De klachtbehandeling:

Het is de uitvaartondernemer te verwijten dat hij niet reageerde op de klacht. Het is de uitvaartondernemer ook te verwijten dat hij niet meer empathisch naar klager en zijn familie reageerde, zoals de uitvaartondernemer tegenover de ombudsman aangaf. Klager had daarmee de ombudsman nodig om deze uitspraak aan de uitvaartondernemer te ontlocken.

### Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman het volgende.

Het is erg vervelend als nabestaanden worden geconfronteerd met 'hobbels' in de afwerking van een uitvaart. In dit geval valt het de uitvaartondernemer te verwijten dat het zo lang duurde voordat de fout van de factuur werd rechtgezet en dat de klacht niet correct werd behandeld. Het had op de weg van de uitvaartondernemer gelegen om deze 'nazorg' uit eigen initiatief slagvaardig op te pakken en zijn excuses te maken.

Een uitvaartondernemer hoeft niet op eigen initiatief op zoek te gaan naar verzekeringen. Het is de verantwoordelijkheid van nabestaanden om aan te geven dat er verzekeringen zijn. Dat de uitvaartondernemer om een voorschot vroeg, omdat hij meer waarde hechtte aan de conclusie van de credit check dan aan de verklaring van klager, is logisch. Hij maakte gebruik van een bonafide handelsinformatiebedrijf en mocht vertrouwen op de informatie, die hij uit de credit check kreeg.

Een tegemoetkoming vanwege gemaakte fouten dient in relatie te staan tot de gemaakte fouten. In dit geval zijn dat administratieve- en bejegeningfouten, die lastig zijn voor nabestaanden en die de uitvaartondernemer niet had mogen maken. Ondanks het feit dat klager deze fouten als zeer belastend heeft ervaren en zonder afbreuk te doen aan de gevoelens van klager, vindt de ombudsman deze fouten niet van een zodanige importantie en omvang dat ze de eis van klager rechtvaardigen om 20% op de factuur in mindering te brengen. Dat neemt niet weg dat de uitvaartondernemer bij het constateren van de gemaakte fouten een gebaar naar klager had kunnen maken, door *bijvoorbeeld* zijn excuses vergezeld te laten gaan van een bos bloemen.

Naar het oordeel van de ombudsman dient de uitvaartondernemer alsnog zijn excuses aan te bieden aan klager voor de gemaakte fouten. Of de uitvaartondernemer nog een gebaar naar klager wil maken, laat de ombudsman aan de uitvaartondernemer over. Een 'gebaar' waartoe de ombudsman de uitvaartondernemer verplicht heeft immers geen enkele waarde.

### **Ten overvloede**

De uitvaartondernemer constateerde zelf al dat zijn communicatie niet alleen te wensen overliet, maar ook niet empathisch genoeg was. Ook liet hij weten dit naar de betreffende medewerkers over te brengen. De ombudsman merkt op dat de uitvaartondernemer er goed aan doet deze acties te monitoren, zodat hij ook daadwerkelijk constateert dat er verbetering optreedt.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 24 november 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