



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Kale regels’

Betreft: **2018-116**

Klacht van de heer K, wonende aan de L-laan te B (klager, namens zijn moeder mevrouw M) over
Uitvaartvereniging U (de uitvaartvereniging, verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail van 29 oktober 2018 diende klager zijn klacht in bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 10 en 8 november 2018 tekenden respectievelijk klagers moeder en klager het formulier, waarbij zij verklaarden het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- De uitvaartvereniging gaf op 29 november zijn reactie op de klacht (verweer).
- Klager lichtte op 28 december zijn mening over het verweer nader toe.
- Bij email van 7 januari 2019 gaf de uitvaartvereniging aan geen nader verweer te voeren.

Onderwerp van het geschil:

Klager vindt dat de uitvaartvereniging de ledenvergoeding dient uit te keren, nu zijn vader sinds 1966 lid is van de uitvaartvereniging. De uitvaartvereniging is van mening dat klager zich niet aan de voorwaarden voor vergoeding hield.

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 Nardus, 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.

Klagers vader overleed op 18 juli 2018. Klagers moeder noemde de naam van een uitvaartverzorgster, waarmee zij en haar man goede contacten onderhielden. Klager zocht daarmee contact. De uitvaartverzorgster verzorgde de overledene en organiseerde het vervoer. Daarna werden praktische zaken doorgenomen over de uitvaart.

De uitvaartverzorgster gaf – voorafgaand aan het regelgesprek - aan dat zij contact met de uitvaartvereniging had. Daarbij werd duidelijk dat de uitvaartvereniging geen vergoeding zou uitkeren als de uitvaartverzorgster de uitvaart zou begeleiden. Gezien de voorkeur van zijn ouders en gezien de fase waarin het proces verkeerde, werd besloten door te gaan met de uitvaartverzorgster. Toen klager later contact opnam met de uitvaartvereniging bevestigde deze dat er geen uitkering zou volgen.

Klager geeft aan dat zijn ouders is sinds 1966 lid zijn van de uitvaartvereniging. Hij is verbijsterd dat mensen, die meer dan 50 jaar lid zijn van een plaatselijke vereniging en ook verder actief zijn in het dorp op zo'n moment op kale regeltjes worden gewezen. Hij wijst op de tekst op de websites van de vereniging en van de uitvaartondernemer waarmee de vereniging samenwerkt. Daar wordt onder andere gesproken over onderlinge solidariteit en nabuurschap, een waardige uitvaart overeenkomstig de wensen van de overledene en dat een passend en stijlvol afscheid belangrijker is dan financieel gewin. Klager ervaart dat niet in de wijze waarop de uitvaartvereniging reageerde. Hij merkt op dat hij weldegelijk diensten afnam van de uitvaartvereniging, omdat hij gebruik maakte van de aula van de vereniging (op de condoleance-avond en bij de plechtigheid).

Klager is erg teleurgesteld. Het lijkt erop dat de vereniging zich erg strak aan de regeltjes houdt, waar gezond verstand en zeker een beetje gevoel – na 52 jaar lidmaatschap – zegt dat je in dit geval toch anders met mensen om moet gaan. Hij doet een beroep op de ruimte, die de vereniging heeft.

Verklaring van de uitvaartvereniging

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

De uitvaartvereniging heeft één doel: het verzorgen van een betaalbare en structureel goed verzorgde uitvaart. Dat kan het bestuur alleen als zij een consistent en verantwoord beleid voert met betrekking tot haar financiën, faciliteiten en de kwaliteit van uitvaartzorg. Zij zorgt daarom voor voldoende reserves. Ze wil de contributie zo laag en de uitkering zo hoog mogelijk houden. Om dit te waarborgen heeft zij ervoor gekozen alle uitvaarten te laten verzorgen door een met name genoemde uitvaartondernemer, die ook in het bezit is van het Keurmerk Uitvaartzorg. Deze uitvaartondernemer hanteert verenigingsprijzen voor de leden van de uitvaartvereniging. De samenwerking met deze uitvaartondernemer wil de vereniging niet op het spel zetten door toe te staan dat ook andere uitvaartverzorgers uitvaarten voor de leden verzorgen. De vereniging loopt dan het risico dat de uitvaarten veel duurder worden en ook het voortbestaan van de vereniging zou in het geding kunnen komen. De uitvaartvereniging is geen verzekering en keert geen geld uit. De vereniging maakt van een uitvaart de factuur op en brengt daarbij de ledenkorting in mindering. Alleen als de gecontracteerde uitvaartondernemer de uitvaart niet kan uitvoeren, kan in overleg met de vereniging een derde worden ingeschakeld. De uitvaartvereniging wijst op haar website, op haar contributiebrieven en op haar nieuwsbrief voor informatie over de manier waarop een overlijden moet worden gemeld.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Een uitvaartvereniging is een rechtsvorm, waarbij de aangesloten personen lid zijn van die vereniging.
2. Uit hoofde van hun lidmaatschap nemen de leden gezamenlijk besluiten, in een Algemene Ledenvergadering (ALV). Uit het dossier blijkt dat de ALV de uitkering voor uitvaarten vaststelt en ook de condities waaronder een uitkering wordt gegeven.
3. Het bestuur van een dergelijke vereniging bestaat vrijwel altijd uit vrijwilligers, het wordt benoemd door de ALV en voert de besluiten van de ALV uit.
4. Het is belangrijk dat leden deelnemen aan de ALV, omdat zij daardoor op de hoogte zijn van informatie over de vereniging en invloed uit kunnen oefenen op de te nemen besluiten. Het is ook belangrijk dat leden de nieuwsbrieven en andere correspondentie van de uitvaartvereniging goed lezen, omdat zij daardoor informatie krijgen over de regelgeving van hun vereniging.

5. Van een lid van een vereniging mag worden verwacht dat hij/zij weet hoe de regels van de vereniging luiden. Nu de ouders van klager al zo lang lid zijn hadden zij ook op de hoogte kunnen zijn van de werkwijze van de uitvaartvereniging.
6. Zowel op de contributiebrief van 2018, op de nieuwsbrief 2018 als op het kostenoverzicht 2018 geeft de uitvaartvereniging aan welke uitvaartondernemer de uitvaarten uitvoert voor de vereniging en op welk telefoonnummer deze bereikbaar is.
7. In verschillende brieven door de jaren heen - maar ook in 2018 - laat de uitvaartvereniging weten dat er instemming van de vereniging nodig is om een uitvaart door een derde te laten verzorgen en alsnog de ledenkorting te ontvangen. En ook dat deze instemming alleen wordt gegeven als de gecontracteerde uitvaartondernemer niet in staat is deze uit te voeren.
8. De ombudsman begrijpt de emoties van klager. Dat neemt echter niet weg dat hij tweemaal een welbewuste keuze maakte om de uitvaart te laten verzorgen door een uitvaartverzorgster, die niet aan de uitvaartvereniging is verbonden.
9. De uitvaartverzorgster handelde zeer correct door klager voorafgaand aan het regelgesprek te informeren over de consequenties van zijn keuze voor haar. Klager nam zelf contact op met de uitvaartvereniging en ook na dit gesprek – waarbij de consequenties opnieuw duidelijk werden – besloot hij verder te gaan met de uitvaartverzorgster.
10. Het bestuur van een uitvaartvereniging dient de regels uit te voeren, zoals deze door de ALV zijn besloten. Doet hij dat niet, dan schept hij een precedent voor alle andere leden: ook dezen zouden dan een andere uitvaartverzorger in de arm kunnen nemen. Daarmee verliest de uitvaartvereniging niet alleen haar functie, maar loopt ze ook fiscale risico's.
11. Een uitvaartvereniging verschilt onder andere van een uitvaartverzekering omdat een uitvaartvereniging leden kent en zonder winstoogmerk de uitvaart voor haar leden verzorgt. Als een uitvaartvereniging uitkeringen gaat verstrekken (hetgeen zij doet als zij haar leden in staat stelt zelf een uitvaartverzorger te kiezen en alleen nog een uitkering overmaakt) kan het zijn dat de vereniging onder andere fiscale regels gaat vallen.
12. Daar komt bij dat de uitvaartvereniging afspraken maakte met een uitvaartondernemer om de uitvaarten van haar leden te verzorgen. Als de uitvaartvereniging van de afspraken afwijkt, kan haar contractbreuk worden verweten.
13. Ook als een uitvaart wordt verzorgd door de door een uitvaartvereniging gecontracteerde uitvaartondernemer kan er een persoonlijke uitvaart plaatsvinden, gebaseerd op de wensen van de overledene.
14. Klager geeft aan dat hij gebruik maakte van de aula van de uitvaartvereniging. In dit geval was het echter klagers uitvaartverzorgster, die de ruimte huurde en bij klager in rekening bracht. Juridisch gezien is dit een andere constructie dan dat de uitvaartvereniging de ruimte ter beschikking stelt aan een van haar leden.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Het lijkt erop dat klager de consequenties van zijn keuze - om niet in zee te gaan met de door de uitvaartvereniging gecontracteerde uitvaartondernemer – heeft onderschat, ondanks het feit dat zowel de uitvaartverzorgster als de uitvaartvereniging hem daarvan op de hoogte stelden.
2. De uitvaartvereniging verstrekke jaarlijks (meerdere keren) informatie over hetgeen onder het lidmaatschap valt en wat nabestaanden moeten doen bij een overlijden. Ook in de ALV kwam dit met enige regelmaat aan de orde. Klager had daarvan op de hoogte kunnen en moeten zijn.
3. Uiteraard is het begrijpelijk dat nabestaanden bij een overlijden enigszins onthand zijn en keuzes maken, die niet in lijn zijn met het beleid van de uitvaartvereniging. Op het moment dat zij daarop worden gewezen en niettemin de keuze maken om op hun eigen lijn door te gaan, is dit voor rekening en risico van de nabestaanden.
4. Het is begrijpelijk dat klager teleurgesteld is in de handelwijze van de uitvaartvereniging. Dat de vereniging niet van haar regels wil afwijken valt haar echter niet te verwijten, gezien haar functie en de risico's, die zij loopt als zij afwijkt van overeenkomsten en bestaand beleid.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de uitvaartvereniging handelde conform de door de ledenvergadering vastgestelde regels en geen ledenuitkering verschuldigd is aan klager. In dezen treft haar geen blaam en is de klacht ongegrond. De beslissing van de uitvaartvereniging kan door de nabestaanden als onrecht worden gevoeld, maar is dat niet.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 20 januari 2019. 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