



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Respectloos handelen’

Betreft: **2018-125**

Klacht van de mevrouw Y (en gezin), wonende aan de S-sstraat te R (klaagster, de familie) over

1. Begrafenissen C te N (de uitvaartverzorger) en
2. M te X (het mortuarium).

De procedure:

- Op 6 december 2018 stuurde het mortuarium de klacht van klaagster door aan de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Klaagster tekende het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden, op 11 januari 2019.
- Op 29 januari 2019 lichtte klaagster en haar gezinsleden (verder te noemen: klaagster, de familie) hun klacht mondeling toe.
- Omdat de klacht niet binnen de klachttermijn werd ingediend, moest – conform het klachtenreglement – het mortuarium eerst toestemming geven om de klacht alsnog te onderzoeken.
- Het mortuarium reageert op 20 februari 2019 op de klacht van klaagster met zijn verweer.
- Per mail van 28 februari reageert klaagster met een nadere toelichting op de klacht.
- Naar aanleiding van de correspondentie vindt er op 26 april 2019 een gesprek plaats tussen beide partijen, waarbij de ombudsman optreedt als procesbegeleider.

Onderwerp van de klacht:

Klaagster is verbijsterd over hetgeen zij meemaakte bij het plotselinge overlijden van haar zoon: in het mortuarium werd zij aan haar lot overgelaten en werd haar geen enkele informatie gegeven over de gang van zaken, laat staan dat ze werd opgevangen. Zonder dat ze daartoe opdracht gaf, zonder haar medeweten en zonder dat er een opdracht tot uitvaart overeen was gekomen, vervoerde de uitvaartverzorger haar zoon van het mortuarium naar zijn uitvaartcentrum.

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.

I. Ontvankelijkheid van de klacht over de uitvaartverzorger

Begrafenissen C te N is niet aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Dat betekent dat deze uitvaartverzorger de Ombudsman Uitvaartwezen niet erkent als geschillenbeslechter. De ombudsman is daarmee niet bevoegd om de klacht te behandelen.

2. Ontvankelijkheid van de klacht over het mortuarium

Het mortuarium is aangesloten bij de Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG), 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 het mortuarium in de gelegenheid gesteld de klacht te behandelen. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

Verklaring van klaagster

Klaagsters zoon overleed plotseling op 11 april 2018 op 23-jarige leeftijd. Hij was op school, voelde zich niet lekker en viel neer. De ambulance werd gewaarschuwd en omdat niet duidelijk was wat er aan de hand was is hij nog gereanimeerd. Het mocht niet baten. Een ambulance nam hem mee naar het ziekenhuis, van waaruit hij naar het mortuarium werd gebracht.

Klaagster en haar gezin volgden naar het ziekenhuis. Zij begrepen niet goed wat er aan de hand was en zaten vol met vragen. Het was lastig om vanuit het ziekenhuis bij het mortuarium te komen, er was nauwelijks bewegwijzering en zij voelden zich totaal ontredderd. Achteraf begrijpen ze dat er allerlei speciale maatregelen genomen moesten worden, omdat het overlijden niet in het ziekenhuis plaatsvond. Klaagster dient de klacht vooral in omdat ze wil voorkomen dat anderen ook op deze manier worden behandeld.

Klaagsters klacht kent drie onderdelen:

I. Mortuarium: geen enkele opvang

Toen ze bij het mortuarium aankwamen was er een medewerkster, die vrijwel meteen verdween, zonder aan te geven wat ze ging doen, zonder hen op te vangen, zonder enige uitleg te geven of een consumptie aan te bieden. Ondertussen stonden ze daar met de gezinsleden, met al hun vragen en niemand die daar oog voor had.

Vanwege het reanimeren zag de overledene er niet goed uit. Niemand die hen heeft voorbereid op hetgeen ze aan zouden treffen. Als ze hadden geweten hoe de overledene er bij zou liggen, hadden ze een keus gehad om dat wel of niet te accepteren. Nu blijft dat beeld maar op het netvlies staan.

II. Uitvaartverzorger: zonder opdracht vervoeren van de overledene

De uitvaartverzorger kwam al bellend binnen en dat is daarna nog een paar keer gebeurd. De familie was met veel personen aanwezig bij het intakegesprek. Dat ging chaotisch en de uitvaartverzorger bracht totaal geen structuur aan in het gesprek. Hij vertelde niet wat er allemaal geregeld moest worden. Klaagster vroeg naar een kist en toen werden er een paar plaatjes op de telefoon getoond. Zij wilde dat de kist zo eenvoudig en goedkoop mogelijk zou zijn. Toen deze gekozen was bleek het om een duurdere kist te gaan.

De familie wilde dat de uitvaart in T plaats zou vinden, omdat dit echt de stad van de overledene was, maar de uitvaartverzorger bracht het gesprek steeds terug op B. Toen klaagster aangaf dat haar zoon nog steeds in het mortuarium in T lag, liet de uitvaartverzorger weten dat hij daar al weg was gehaald en naar zijn uitvaartcentrum was gebracht. Klaagster werd verschrikkelijk boos. Ze hadden hun zoon en broer graag met z'n allen willen begeleiden en nu was hij in zijn eentje naar een plek gebracht waar ze hem niet wilden hebben. Ze gaven daarvoor geen opdracht en vinden dat de uitvaartverzorger met hen had moeten overleggen waar ze hun zoon en broer wilden opbaren. Ze hadden de mogelijkheden willen bespreken en ze hadden hem ook thuis kunnen opbaren, toch?

Tijdens het gesprek werd duidelijk dat de uitvaartverzorger niet veel van T wist. Klaagster moest veel zelf regelen. Ze verwachtte een aantal uitvaartgasten tussen de 500 en 1200 personen. De

uitvaartverzorger kende geen locaties, dus de familie heeft zelf contact gezocht met de locatie waar het afscheid uiteindelijk plaatsvond. De rouwkaart die de uitvaarondernemer maakte bevatte veel ernstige fouten (zoals verkeerde geboorte- en sterfdatum), dus de familie moest ook nog eens overal op letten, terwijl ze juist behoefte hadden dat zorg uit handen werd genomen. Op vrijdag 13 april was de uitvaartverzorger onuitgenodigd aanwezig voor de afspraak met de afscheidslocatie en toen heeft de familie hem naar huis gestuurd.

Er is niets getekend voor de uitvaartverzorger, er is geen opdracht tot uitvaart of wat dan ook gegeven. Niet mondeling en niet schriftelijk. De uitvaartverzorger heeft op eigen initiatief het vervoer geregeld en zonder toestemming van klaagster gehandeld. Klaagster nam H. in de arm om de uitvaart verder te begeleiden. Het duurde tot de rekening van H. kwam, voordat de familie begreep dat de uitvaartverzorger ook nog kosten in rekening bracht voor het overbrengen van de overledene naar zijn uitvaartcentrum.

III. Mortuarium: het meegeven van de overledene zonder opdracht van de nabestaanden

Toen de shock van het plotselinge overlijden een beetje was afgenomen – ongeveer augustus 2018 - kwam de verbijstering over hetgeen er gebeurd was. En de vragen: hoe kan het dat een mortuarium een overledene zo maar meegeeft? Zonder dat er een verklaring van de nabestaanden is? Zonder dat de uitvaartverzorger een opdracht hoeft te laten zien? Voor een pakje via de post moet je een handtekening zetten en dit kan zo maar? Overal moet je je identificeren, maar hiervoor niet? Klaagster is verbijsterd. Daarop zocht zij contact met de klachtencoördinator van het ziekenhuis, die een gesprek regelde met het mortuarium.

Verklaring van het mortuarium

Puntsgewijs geeft het mortuarium het volgende aan.

- De ambulancedienst heeft de overledene meteen naar het mortuarium gebracht;
- De GGD-arts was aanwezig om de schouw uit te voeren. De schouwarts werd hierbij geassisteerd door medewerkster B.;
- De familie had zich ondertussen gemeld bij de receptie van het ziekenhuis. Toen bleek dat de overledene al in het mortuarium lag, hebben ze aangewezen hoe de familie moest rijden om bij het mortuarium te komen. Er staan geen bordjes bij het ziekenhuis waar het mortuarium is, dus het is zoeken. Ook voor een parkeerplek;
- De receptie heeft niet naar het mortuarium gebeld dat de familie er aankwam;
- B. deed dus niets vermoedend de deur open en werd meteen geconfronteerd met een familie, die uiteraard in een zeer emotionele toestand verkeerde;
- Ze had dit professioneler op kunnen lossen door eerst de familie meer aandacht te geven en daarna weer terug te gaan naar de schouwarts;
- Ze had de schouwarts moeten vragen om de familie even te woord te staan, dan had zij intussen de overledene kunnen verzorgen;
- Ze had de familie beter voor moeten bereiden dat het gelaat van de overledene er op dat moment anders uitzag, maar dat dit na een aantal uren wegtrekt;
- In het gesprek met de familie en de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis is deze klacht besproken, samen met de manager Pathologie van het ziekenhuis;
- Het ziekenhuis heeft excuses gemaakt voor de ontvangst en begeleiding van de receptioniste en het mortuarium heeft uitgelegd dat B. niet professioneel heeft gehandeld. Ook uitgelegd hoe het mortuarium dat normaliter doet en welgemeende excuses gemaakt;
- Ten aanzien van een schriftelijke, door nabestaanden getekende opdracht voor overdracht, werd uitgelegd dat tot op dat moment niet zo gewerkt werd. Daarbij werd aangegeven dat het een heel belangrijk onderwerp is, waarvoor in de toekomst een oplossing gezocht wordt. Zodat geen overledenen meer worden overdragen aan een uitvaartverzorger, zonder een getekend opdrachtformulier. Het mortuarium zou aan de familie laten weten wanneer daar officieel mee gewerkt gaat worden;

- De familie was hierover tevreden;
- De VMG was juist op het moment dat deze klacht haar oorsprong had, al bezig met het opnemen van het overdrachtsprotocol en de daarbij behorende schriftelijke toestemming van nabestaanden in haar Algemene Voorwaarden. Deze zijn in de ALV van de VMG definitief gecommuniceerd met de leden en gepubliceerd op de websites van VMG en van het mortuarium;
- De praktijk was dat een overdracht altijd plaats vond 'op de blauwe ogen' van de uitvaartverzorgers. Het lijkt erop dat de betreffende uitvaartverzorgers het oorspronkelijke vertrouwen van klagster en haar familie en vervolgens ook het vertrouwen van de mortuariumbeheerder ernstig heeft misbruikt om, voordat er sprake was van een opdracht, de overledene reeds over te brengen naar zijn uitvaartcentrum;
- Het mortuarium beschikt over een informatiebrochure voor nabestaanden. Deze wordt uitgereikt aan de nabestaanden, wanneer een overledene wordt binnengebracht in het mortuarium. Meestal in geval van niet natuurlijk overlijden (ongeval etc.), maar de informatie is ook waardevol bij plotseling en onverwacht overlijden. Voor klagster was deze informatie ook nuttig geweest, maar helaas heeft de betreffende medewerkster zich dat niet gerealiseerd.

Gesprek tussen beide partijen

Op basis van de verklaring van het mortuarium had klagster niet de indruk dat het mortuarium begreep waar het haar om te doen was, namelijk ervoor zorgen dat niemand anders overkomt wat haar is overkomen. Daarnaast voelt ze zich niet gezien in het enorme rampscenario dat zich die dag voltrok en de reactie van het mortuarium daarop.

De ombudsman stelt daarom voor een gesprek tussen klagster, gezinsleden en de verantwoordelijke van het mortuarium te arrangeren. Dit gesprek wordt op 26 april 2019 gevoerd, waarbij de ombudsman als procesbegeleider optreedt.

Samengevat komt het volgende in het gesprek aan de orde.

De familie vindt dat ze slecht opgevangen is, toen ze het mortuarium binnenkwam. B. opende de deur, maar stelde zich niet voor en verdween meteen achter een deur. Ze gaf geen uitleg, helemaal niets, terwijl de familie in ontreding achterbleef. Klagster is er zeker van dat de schouwarts pas ná hen binnenkwam. Ze hadden geïnformeerd willen worden wat er allemaal zou moeten gebeuren, uitleg willen krijgen over de te volgen procedure, over hetgeen de rol van schouwarts was etc. Ook hadden ze informatie willen hebben over hoe hun zoon en broer er uitzag. Dan hadden ze een keuze kunnen maken.

De verantwoordelijke voor het mortuarium (hierna te noemen: het mortuarium) legt uit dat er rondom een overledene verplichtingen zijn. Als medewerkster B. alleen aanwezig was, dan is het begrijpelijk dat zij praktische zaken moest regelen. Maar het is absoluut verkeerd gegaan. De nabestaanden zijn op zo'n moment belangrijker dan de overledene. De familie vindt dat een medewerker binnen de uitvaartbranche maatwerk moet kunnen leveren. Geen enkele situatie is dezelfde en dat moet je kunnen hanteren. Een medewerker kan vanuit zichzelf denken en kan zich afvragen wat iemand in die situatie nodig heeft. Als je niet weet wat je op een gegeven moment moet doen, kun je dat ook gewoon zeggen. Maar communiceer! Juist in uitzonderlijke situaties moet je terug kunnen vallen op een protocol.

Klagster vindt dat het mortuarium het heeft laten zitten. Nú pas zitten ze om tafel, maar noch na de uitvaart, noch na augustus 2018 – toen de klacht werd besproken – was er vanuit het mortuarium een uitgestoken hand. Er is geen contact opgenomen met hen. Klagster heeft niet de indruk dat het mortuarium begrijpt waar het om gaat. Alle gezinsleden hebben een sociaal beroep en snappen dat er een fout kan worden gemaakt. Maar dan pak je dat op. Hier is niets gebeurd, er was geen aandacht voor hen en er zijn geen excuses gemaakt. Dat had de organisatie op eigen initiatief moeten doen. Nu

is het de familie die er energie in pompt. Ook tijdens het gesprek in augustus 2018 maakte het mortuarium geen excuses. De betreffende manager schoof tijdens het gesprek steeds verder achteruit. Het mortuarium biedt zijn excuses aan, als eindverantwoordelijke van het bedrijf. Hij werd pas na het gesprek in augustus 2018 op de hoogte gesteld van hetgeen was gebeurd. Klaagster merkt op dat hij dus al meer dan een half jaar weet wat er aan de hand was en niets liet weten. Zij denkt dat het voor het mortuarium een klein geval is, maar voor de familie is het heel groot. Het mag nooit meer voorkomen dat een persoon, die iemand verliest, iets dergelijks mee moet maken. Degene die de fout maakte had eigenlijk excuses aan moeten bieden.

Het mortuarium biedt zijn excuses (opnieuw) aan. Hij geeft aan niet weg te lopen voor zijn verantwoordelijkheid en laat weten dat er binnen het bedrijf wat met deze kwestie is gebeurd. De familie vraagt zich af wat er dan precies gebeurd is? Hoe gaat men dit anders doen? Is de hele casus uitgeplozen en doorgesproken hoe het anders moet? De familie is blijven zitten met het probleem, doordat het mortuarium niets deed en niets liet weten. Alle acties tot nu toe zijn op verzoek van de familie gebeurd. Zo hoort dat niet te gaan!

Naar aanleiding van de vragen van de familie meldt het mortuarium dat er een boekje is, waarin uitleg staat voor de nabestaanden, over de werkwijze in een mortuarium en de verplichtingen bij een overlijden. De opleiding is aangescherpt, in de zin dat er meer aandacht wordt besteed aan de juiste attitude van medewerkers. Het protocol is aangepast. Overigens is het mogelijk (anders dan gedacht) dat een overledene per ambulance wordt vervoerd; dit gebeurt dan uit piëteit, zodat men niet met een lijkwagen wordt geconfronteerd. Landelijk zijn er afspraken gemaakt, dat niet-klinisch overledenen naar een algemeen mortuarium moeten worden gebracht. Daar kent men de procedure. Het lastige van de situatie waarin de familie verzeild is geraakt is dat alleen de schouwarts (forensisch arts) informatie mag verstrekken over de overledene. Bij een niet-klinisch overlijden zijn veel functionarissen betrokken, die allen hun eigen rol hebben. Een medewerker van een mortuarium – in dit geval B. – mag alleen facilitair handelen.

De familie vraagt zich af of het mortuarium begrijpt wat ze bedoelt? Hoe moeilijk het kan zijn om aan nabestaanden uit te leggen wat er in zo'n geval staat te gebeuren? B. had toch gewoon uitleg kunnen geven hoe de overledene er uit zou zien en wat hen te wachten stond? Het mortuarium merkt op dat hij zijn excuses al aanbood voor het handelen van de medewerkster. Ze mocht geen informatie geven, maar ze had de familie intermenselijk kunnen begeleiden. Dáár heeft ze het fout gedaan. De familie had nooit zonder begeleiding van haar de overledene mogen zien. Het eerste bezoek had onder begeleiding van de schouwarts plaats moeten vinden en B. had de familie daarbij moeten ondersteunen. De eerste aanblik had draaglijk moeten zijn. Het mortuarium wil de schuld niet bij een ander wegleggen, maar het is aan de schouwarts om zijn rol uit te leggen. Pas nadat de schouwarts de overledene heeft onderzocht en de Officier van Justitie een verklaring van geen bezwaar heeft afgegeven, mag de overledene worden meegegeven.

Als de familie aangeeft dat ze niet ziet dat de gebeurtenissen de verantwoordelijke van het mortuarium gevoelsmatig hebben geraakt, geeft de laatste aan dat hij hartgrondig geschokt is door de gebeurtenissen. Dat hij het heel erg vindt dat hen dit is overkomen en dat dit de reden is dat hij graag met de familie het gesprek van mens tot mens aan wilde gaan. Het raakt hem dat een van zijn medewerkers hen zo'n pijn heeft gedaan.

Klaagster geeft aan dat zij nu het gevoel krijgt dat de verantwoordelijke begaan is. Maar voor haar is het – naast de slechte opvang - ook een groot punt dat de overledene zomaar is meegegeven aan de uitvaartverzorger (UV), zonder dat haar ook maar iets is gevraagd en zonder dat zij daartoe opdracht gaf.

Het mortuarium legt uit dat sinds mensenheugenis de praktijk als volgt is: de UV belt naar de meldkamer en geeft de gegevens door. Daar wordt gecheckt of alle papieren in orde zijn, zoals de overlijdensverklaring etc.. Meegeven van het lichaam gaat 'op de blauwe ogen'. Tot nu toe. Landelijk zijn er recent afspraken gemaakt over de overdracht van een overledene, zij het dat dit nog niet in alle ziekenhuizen goed is geregeld. Vanaf nu kan een overledene alleen worden meegegeven als er een overdrachtsformulier is, waaruit blijkt dat de nabestaanden opdracht gaven.

Klaagster merkt op dat er met de UV alleen nog maar een informatief gesprek was geweest, er was niets getekend en er was geen opdracht. Dat zij niet wist dat haar zoon werd vervoerd. En dat er niemand van de familie bij was op zijn reis van en naar N, maakt haar boos en heel verdrietig. Als het mortuarium op eigen initiatief met haar in gesprek was gegaan of de klacht netjes had opgepakt, dan had ze niet moeilijk gedaan over de kosten die het vervoer van en naar N met zich meebracht. Nu is ze grimmig geworden en valt ze over de kosten. Het mortuarium vindt dat de UV een grote fout maakte. Dit had de UV nooit mogen doen. De UV is verantwoordelijk voor de vervoerskosten, want die is zijn boekje te buiten gegaan.

Om kracht bij te zetten aan zijn ontsteltenis over hetgeen de familie overkwam biedt het mortuarium aan om uit coulance een financiële vergoeding te geven. Klaagster spreekt haar dank uit dat het mortuarium met haar in gesprek wilde gaan. De UV wilde dat niet meer. Klaagster vindt de financiële compensatie uit coulance een genereus gebaar en dankt het mortuarium voor het feit dat hij verantwoordelijkheid neemt voor wat haar en haar gezin overkwam. Het mortuarium vindt het fijn dat dit gesprek plaats kon vinden. Hetgeen is gebeurd met de overledene heeft veel in beweging gezet binnen zijn bedrijf, maar ook tussen partners in de uitvaartbranche.

De familie stelt het op prijs dat de gebeurtenissen zijn aangegrepen om veranderingen te bewerkstelligen en geeft aan dat het feitelijk maar om één ding gaat: communiceren! Als je het menselijke aspect zwaar laat wegen en begrijpt dat nabijheid in zo'n situatie belangrijk is, dan hoeft het niet zo'n zware kwestie te worden.

Zowel klaagster en haar gezin, als het mortuarium geven aan dat dit gesprek voor hen voldoende is. De familie heeft het gevoel dat het mortuarium begrijpt waar het hen om te doen was.

De ombudsman overweegt als volgt:

I. Mortuarium: geen enkele opvang

1. In het gesprek dat klaagster en het mortuarium met elkaar voerden liet de verantwoordelijke van het mortuarium meerdere keren weten dat zijn medewerkster niet correct handelde.
2. Hij bood daarvoor zijn excuses aan en gaf aan wat hij aan maatregelen nam om nabestaanden in de toekomst beter op te vangen.
3. Klaagster accepteerde de excuses en is blij dat het mortuarium lering trok uit de gebeurtenissen.

II. Uitvaartverzorger: zonder opdracht vervoeren van de overledene

1. Omdat de betreffende uitvaartverzorger niet is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, is de ombudsman niet bevoegd om de klacht over dit punt te behandelen.
2. Daar komt bij dat er geen hoor en wederhoor plaats kon vinden, zodat een afgewogen oordeel – waarin ook het weerwoord van de uitvaartverzorger wordt betrokken - niet kan worden gegeven. De ombudsman kan daarom alleen *in zijn algemeenheid* reageren:
3. Een uitvaartverzorger is zonder opdracht van de nabestaanden niet gerechtigd om een overledene uit een mortuarium te halen en naar zijn eigen uitvaartcentrum te vervoeren. Er is immers geen rechtsgrond aanwezig (zoals een opdracht tot uitvaart), die hem het recht geeft om het lichaam van de overledene in bezit te nemen en te vervoeren.
4. Een uitvaartverzorger dient te handelen op basis van de expliciete wens van de opdrachtgever, waarover hij met de opdrachtgever afspraken heeft gemaakt. Als een uitvaartverzorger zich niet op de hoogte stelt van en op geen enkele manier communiceert over de wensen van de nabestaanden (de opdrachtgever), vervult hij zijn taak als uitvaartverzorger niet zoals van een professional mag worden verwacht. Het zijn immers de nabestaanden (de opdrachtgever), die bepalen waar en op welke wijze de overledene wordt opgebaard.

III. Mortuarium: het meegeven van de overledene zonder opdracht van de nabestaanden

1. Volgens het mortuarium is het gebruikelijk dat een overledene wordt meegegeven aan de uitvaartverzorger, die zich meldt. Tot voor kort was het niet nodig om daarvoor aanvullende en/of andere eisen te stellen.

2. Deze casus laat zien dat het nodig is om extra voorwaarden te stellen aan de overdracht door een mortuarium aan een rouwvervoerder.
3. Daartoe ontwikkelde de VMG een formulier, waaruit blijkt dat de uitvaartverzorgers handelt in opdracht van de nabestaanden.
4. De branche onderneemt op dit moment activiteiten om dit formulier binnen alle instellingen geaccepteerd te krijgen. Het doel is dat geen enkele overledene meer wordt 'meegegeven' zonder dat dit formulier is gebruikt.
5. Het bedoelde formulier is te downloaden van de website van de VMG¹ en bevat de volgende strofe: "Door de ondertekening van dit overdrachtsformulier verklaart de uitvaartverzorgers dan wel rouwvervoerder namens zijn onderneming te handelen conform een schriftelijke opdracht van de opdrachtgever/nabestaanden van bovengenoemde overledene."
6. Het is dus niet de nabestaande/opdrachtgever, die tekent dat de rouwvervoerder gerechtigd is om de overledene op te halen, maar de rouwvervoerder die ervoor tekent dat hij van de nabestaande/opdrachtgever opdracht kreeg.
7. De vraag rijst of hiermee het probleem wordt voorkomen, dat in deze casus zo schrijnend zichtbaar werd? Zouden niet de nabestaanden moeten tekenen dat de rouwvervoerder gerechtigd is de overledene te vervoeren?
8. De ombudsman is geneigd bovenstaande vraag positief te beantwoorden, maar beseft dat ook ondertekening van een overdrachtsformulier door de nabestaande(n)/opdrachtgever geen waterdicht systeem oplevert: het mortuarium kan immers niet checken of de handtekening onder het overdrachtsformulier daadwerkelijk van de nabestaande(n)/opdrachtgever is.
9. Zoals hierboven onder II. beschreven, heeft een uitvaartverzorgers pas het recht om een overledene op te halen en te vervoeren, als de nabestaanden hem daartoe opdracht geven. Dat doen zij door het ondertekenen van de kostenbegroting en de opdracht tot uitvaart. Met de ondertekening geven nabestaanden aan welke activiteiten zij door de uitvaartverzorgers laten verzorgen en tegen welke kosten.
10. Een uitvaartverzorgers, die zonder overeenkomst (dat kan ook een mondelinge overeenkomst zijn, maar deze is moeilijk te bewijzen) activiteiten voor nabestaanden verricht, doet dit voor eigen rekening en risico en kan zelfs onrechtmatig handelen, als hij werkzaamheden verricht die de nabestaanden hem niet toevertrouwen. Hij heeft dus een (schriftelijke) overeenkomst met de nabestaanden nodig om rechtmatig te handelen.
11. Het overdrachtsformulier van de VMG vraagt van de uitvaartverzorgers/rouwvervoerder dat hij een *schriftelijke* opdracht van de nabestaande(n) heeft en dat daar het vervoer van de overledene deel van uitmaakt.
12. Met schriftelijke opdracht wordt bedoeld een getekende kostenbegroting – waarop de activiteiten staan die de nabestaanden met de uitvaartverzorgers overeenkwam – en/of een opdracht tot uitvaart. Een mortuarium kan vragen deze schriftelijke opdracht te tonen, als bewijs dat hij de overledene mee kan geven.
13. Op het moment dat een rouwvervoerder – volgens de nieuwe werkwijze - het overdrachtsformulier tekent zonder dat er een *schriftelijke* opdracht van de nabestaande(n) aan ten grondslag ligt, pleegt hij feitelijk fraude. Mochten er problemen voortvloeien uit het rouwvervoer, dan kunnen zowel het mortuarium als de nabestaande(n) de rouwvervoerder aanspreken.

¹ <https://verenigingvanmortuariumbeheerders.nl/wp-content/uploads/2018/04/Model-Overdrachtformulier-maart-2018.pdf>

Conclusies

- I. Mortuarium: geen enkele opvang
Klaagster is tevreden met de wijze waarop het mortuarium liet blijken hoezeer het hem raakte dat zijn medewerkster haar en haar gezin niet goed opving, op de dag van het overlijden van haar zoon. Voor klaagster was dit voldoende om dit onderwerp af te kunnen sluiten.
- II. Uitvaartverzorging: zonder opdracht vervoeren van de overledene
De ombudsman kan geen onderzoek instellen naar de handelwijze van de uitvaartverzorging, nu deze niet is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.
- III. Mortuarium: het meegeven van de overledene zonder opdracht van de nabestaanden
De ombudsman kan op basis van de beschikbare informatie niet vaststellen dat het mortuarium een fout maakte, door de overledene mee te geven aan de uitvaartverzorging. Het lijkt erop dat de uitvaartverzorging onbevoegd handelde en de ongeschreven regels van de uitvaartbranche schond door de overledene op te halen zonder opdracht. Feitelijk zou het gebruik van een overdrachtsformulier niet nodig moeten zijn: als een uitvaartverzorging integer handelt – hetgeen hij verplicht is uit hoofde van zijn vak - zou geen enkele overledene op niet bedoelde wijze worden vervoerd, dan wel door een onbevoegde uitvaartverzorging uit een mortuarium worden gehaald. Uit deze casus blijkt dat het nodig is dat de uitvaartbranche met een overdrachtsformulier gaat werken. Voor een volledig sluitende procedure kan het mortuarium (bij twijfel, maar beter nog is het als dit een standaard handeling wordt) aan de uitvaartverzorging/rouwvervoerder vragen om de getekende kostenbegroting, dan wel opdracht tot uitvaart te tonen. Daarmee bewijst de rouwvervoerder dat hij het overdrachtsformulier terecht tekende en een schriftelijke opdracht kreeg.
- IV. Het mortuarium stelde uit coulance een financiële vergoeding beschikbaar voor klaagster.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande stelt de ombudsman vast dat klaagster en het mortuarium in overleg tot een gezamenlijke oplossing kwamen voor het conflict dat hen verdeeld hield. Klaagster is tevreden met de maatregelen, die de verantwoordelijke van het mortuarium nam. De financiële vergoeding die het mortuarium klaagster uit coulance aanbiedt stelt de ombudsman vast op € 450,-.

Ten overvloede

De ombudsman adviseert klaagster om de klacht over Begrafenissen C te N via de rechtsbijstandsverzekering bij de uitvaartverzorging aan de orde te stellen. Ervan uitgaande dat klaagster inderdaad geen opdracht tot uitvaart overeenkwam en eveneens geen toestemming gaf om het lichaam van haar zoon te vervoeren, komt het de ombudsman voor dat de betreffende uitvaartverzorging handelde voor eigen rekening en risico. Dat zou kunnen betekenen dat klaagster alle kosten voor het vervoer van de overledene onverschuldigd betaalde en de betaling met succes aan kan vechten. Het kan ook betekenen dat zij haar eigen vervoerskosten van de rit van en naar N – om het lichaam van haar zoon op te halen en te begeleiden naar de plek waar zij hem wilde opbaren – bij de uitvaartverzorging in rekening kan brengen, naast overige schade die zij meent te hebben geleden.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 24 mei 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