



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

2018-129

'Misleiding?'

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

De procedure:

- Bij brief van 9 december 2018 legde klagster haar klacht neer bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 26 januari 2019 tekende klagster het formulier, waarbij zij verklaarde het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden.
- Bij e-mail van 8 maart gaf de uitvaartondernemer zijn reactie (verweer) op de klacht van klagster.
- Met een e-mail van 25 maart reageerde klagster met een nadere toelichting op het verweer van de uitvaartondernemer.
- De uitvaartondernemer stuurt op 27 april 2019 zijn nader verweer.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster vindt dat de uitvaartverzorger haar verkeerde informatie gaf over de uitkering van de verzekeringspolissen. Op basis daarvan koos zij voor een uitvaart, waaraan hoge kosten verbonden waren. Achteraf blijkt dat de polissen minder uitkeren dan verwacht. Klagster vindt dat de uitvaartondernemer daarvoor verantwoordelijk is. Volgens de uitvaartondernemer ligt de verantwoordelijkheid voor de polissen bij klagster.

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.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. Op 27 februari 2018 overleed klagsters echtgenoot.
2. Klagster nam de uitvaartondernemer in de arm om de uitvaart op 7 maart 2018 te begeleiden.
3. Tijdens het regelgesprek nam de dienstdoende uitvaartverzorgster zeven (7) polissen in, die verrekend zouden worden met de kosten, die klagster aan de uitvaartondernemer diende te voldoen.
4. Volgens klagster noemde de uitvaartverzorgster een bedrag van € 10.000,-, als uitkering van de polissen, zodat zij zelf nog een bedrag van € 5.000,- voor de uitvaart diende te voldoen.
5. De kostenbegroting kent een bedrag van € 15.307,50. Er wordt geen melding gemaakt van de aftrek van polissen.
6. De factuur staat op 5 april 2018 en bedraagt € 11.706,97. Daarvan is een bedrag van € 3.284,- in mindering gebracht vanwege de uitkering van verschillende polissen.
7. Kennelijk vindt er tussen de uitvaartondernemer en klagster een gesprek plaats over de kosten en de betaling van de uitvaartnota, want op 12 april stuurt de uitvaartondernemer klagster een voorstel voor een betalingsregeling.
8. In oktober 2018 meldt klagster zich bij de uitvaartondernemer over de kosten van de uitvaart. Zij geeft aan dat de uitvaartverzorgster aangaf dat zij slechts een bedrag van € 5.000,- zou hoeven te betalen, omdat de overledene goed verzekerd was. Op grond van deze informatie – zo laat klagster aan de uitvaartondernemer weten – koos zij voor deze vorm van uitvaart. Zij werd na de uitvaart geconfronteerd met een factuur die fors hoger is dan voorzien. Omdat ze dacht dat ze geen andere keus had, ging ze tot betaling over. Ze voelt zich echter misleid en tekent bezwaar aan.
9. Klagster stelt in haar schrijven dat de uitvaartverzorgster zelf aanbod om de polissen te bekijken en alles uit te rekenen, want hij gaf aan dit dagelijks te doen.
10. De uitvaartondernemer antwoordt bij brief van 3 december 2018 dat de kostenbegroting van een uitvaart wordt opgemaakt zonder aftrek van eventuele polissen, zodat de opdrachtgever de totale kosten kent. Daarnaast staat op de kostenbegroting een disclaimer voor het geval dat de polis niet het bedrag uitkeert dat op de polis staat vermeld. Tot slot meldt de uitvaartondernemer dat de uitvaartverzorgster er expliciet op wees dat het uiteindelijk te betalen bedrag afhankelijk is van de honorering van de polissen. Op een van de zeven polissen werd niet uitgekeerd. Uit begrip voor klagsters situatie stelde de uitvaartondernemer de betalingsregeling voor.

Verklaring van klagster

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

Klagster vindt dat zij is misleid. Zij werd – zo geeft zij aan – verkeerd voorgelicht over de uitkering van de polissen. Zij maakte op basis van de opmerkingen van de uitvaartverzorgster - over de uitkering van € 10.000,- - de keuze voor deze vorm van uitvaart en vindt dat ze door de uitvaartverzorgster op het verkeerde been is gezet; daardoor kon hij haar een duurdere uitvaart verkopen. Was zij correct geïnformeerd, dan had zij een andere keuze gemaakt, nu zij van alleen AOW moet rondkomen. Ook vindt zij dat de uitvaartondernemer niet ingaat op haar klacht over de misleiding.

In een later stadium merkt klagster op dat er sprake is van een beroepsfout van de uitvaartbegeleider; het gaat niet om onverwachte kosten, maar om foutief verstrekte informatie. Haar wens voor een natuurbegrafenis is oprecht, maar met de juiste informatie had zij voor een andere uitvaart(vorm) gekozen. Klagster merkt op dat het “toch niet zo kan zijn dat mij op voorhand verteld wordt dat ik voldoende verzekerd ben en ik mijn uitvaartkeuze daarop baseer om twee maanden later te horen te krijgen ... middels de factuur dat ik flink moet bijbetalen omdat de polis minder opleverde dan mij was voorgespiegeld?!”.

Verklaring van de uitvaartondernemer

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

De uitvaartondernemer vindt de term 'misleiding' ongefundeerd; de dienstdoende uitvaartverzorger wordt hiermee onrecht aangedaan. Klaagster is niet verkeerd voorgelicht. Er is geen sprake van onverwachte kosten, want deze waren met haar afgestemd en conform de kostenbegroting in rekening gebracht. Klaagster had voorafgaand aan het gesprek met de uitvaartverzorger al duidelijk voor ogen dat zij een natuurbegravenis wilde voor haar echtgenoot en zij reserveerde gelijktijdig een urnengraf voor zichzelf. Klaagster uitte deze wensen voordat de polissen op tafel kwamen en op haar eigen initiatief. Naar de mening van de uitvaartondernemer zegt dit iets over de vastberadenheid van klaagster voor haar keuzes en de daarmee samenhangende meerkosten. De uitvaartverzorger is ervan overtuigd dat hij helder was over de honorering van de polissen, namelijk onder voorbehoud van uitkering door de verzekeraar(s). Daarnaast tekent de opdrachtgever ervoor dat de uitvaartondernemer niet verantwoordelijk is voor uitkering van de polissen.

Omdat klaagster de maandelijkse termijnen tot dusver nauwgezet overmaakte wil de uitvaartondernemer haar tegemoet komen door de maandelijkse termijnen te halveren. Hij ziet echter geen reden om haar nog verder tegemoet te komen.

In een later stadium merkt de uitvaartondernemer opnieuw op dat de wenseninventarisatie is gehouden voordat de polissen ter sprake kwamen. Tijdens het regelgesprek is de kennelijk beperkte financiële situatie van klaagster niet aan de orde gesteld. Het is standaard dat bij inname van polissen wordt aangegeven dat de uitvaartondernemer niet weet hoeveel de verzekeraar uitkeert. Daarom worden ook geen verzekeringsbedragen op de kostenbegroting vermeld. Om geen onjuiste verwachtingen te creëren vermeldt de uitvaartondernemer op de kostenbegroting nog eens expliciet dat hij niet aansprakelijk is voor uitkeringen van verzekeringen, neemt hij deze met de opdrachtgever door tijdens het regelgesprek en staat dit beschreven in zijn Algemene Voorwaarden, die een opdrachtgever ontvangt en waarvoor hij tekent.

Het innemen van polissen is een service. De verantwoordelijkheid voor (het lezen van) polissen ligt bij de verzekeringnemer of de eerst verantwoordelijke/begunstigde. De opdrachtgever kan er bij hem op vertrouwen dat hij de polissen netjes en op tijd naar de verzekeraar(s) verstuurt en dat de ontvangen gelden één op één verrekend worden met de uitvaartnota.

Voor de goede orde verwijst de uitvaartondernemer erop dat zijn Algemene Voorwaarden aangeven dat klachten over de uitvaartnota binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk bij hem ingediend moeten worden. Klaagster meldde zich telefonisch en kwam een betalingsregeling overeen. Het is onjuist dat de factuur – zoals klaagster aangeeft - eerst na ruim twee maanden met de factuur werd geconfronteerd. Tussen uitvaart en factuur zitten ongeveer vier weken.

Wat het meest aan de uitvaartondernemer knaagt is dat hem misleiding wordt verweten. Hij beseft dat het voor nabestaanden een flinke domper is – betreurt dat ook – als er om wat voor reden ontevredenheid ontstaat. Hij moet nu het in zijn ogen juist en professioneel handelen in een verweer verdedigen. Om zijn goede inborst te duiden en uit coulance (niet als erkenning van foutief handelen), als geste als goede uitvaartondernemer die een bittere nasmaak over elke uitvaart per definitie spijtig vindt, verlaagt hij de huur van de uitvaartbus en brengt een afgerond bedrag van € 400,- in mindering op het nog openstaand te betalen bedrag. Dit biedt hij aan los van de uitspraak van de ombudsman. Ook de eerdere toezegging om de maandelijkse betaling te halveren blijft – zo gewenst – van kracht.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Uit het dossier blijkt dat klaagster de polissen klaar had liggen toen de uitvaartverzorger voor het regelgesprek bij haar aan huis kwam. Uit het dossier blijkt dat klaagster zich niet op de hoogte stelde van het bereik van de polissen.
2. Beide partijen zijn het eens over het feit dat tijdens het regelgesprek de polissen aan de orde kwamen en dat er gesproken is over de uitkering van die polissen.

3. Waarover de mening van beide partijen uiteenloopt is de vraag of de verzekeringsuitkering als vaststaand werd aangenomen of dat er een slag om de arm werd gehouden voor wat betreft de hoogte van de uitkeringen.
4. Klaagster meent dat zij op basis van de uitlatingen van de uitvaartverzorgers mocht vertrouwen op uitkeringen van ongeveer € 10.000,-. De uitvaartondernemer gaat er vanuit dat de uitvaartverzorgers een voorbehoud maakte over de hoogte van de uitkeringen.
5. Het bovenstaande houdt in dat er twee verklaringen zijn die niet eensluidend zijn en die niet met elkaar te rijmen zijn. De ombudsman was niet bij het regelgesprek aanwezig en heeft geen mogelijkheden om achteraf vast te stellen hoe het gesprek is gelopen. Daarom onthoudt de ombudsman zich van een oordeel over de juistheid van de verklaringen van partijen.
6. Dat betekent dat de ombudsman voor een oordeel over deze kwestie afgaat op de documenten uit het dossier en op hetgeen in het algemeen maatschappelijk verkeer gebruikelijk is.
7. Vaststaat dat klaagster de kostenbegroting tekende. Daarmee tekende zij voor de ontvangst en kennisname van de Algemene Voorwaarden van de uitvaartondernemer. Artikel 8, lid 3 van deze Algemene Voorwaarden geeft aan: "De Uitvaartverzorgers staat niet in voor betaling van enig bedrag door deze verzekeringsmaatschappij(en). Niet of niet volledige betaling door de verzekeringsmaatschappij(en) schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever jegens de Uitvaartverzorgers niet op."
8. Door ondertekening van de kostenbegroting tekende zij er tevens voor dat zij de uitvaartondernemer niet aansprakelijk kan stellen voor de verzekeringsuitkering. Letterlijk staat op pagina 1: "Indien de verzekeringsmaatschappij wegens royement of premievrijmaking van de polis of om andere redenen, geen of een lager bedrag dan de aanspraak die op de polis staat vermeld uitkeert, kan [naam uitvaartondernemer] daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld."
9. De voorgaande twee punten betekenen het volgende: in het geval de uitvaartverzorgers het voorbehoud van de uitkering niet (duidelijk genoeg) met klaagster communiceerde, dan wel als klaagster de uitvaartverzorgers op dit punt niet goed begreep, dan had zij bij het nalezen van de gesloten overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden op de hoogte kunnen zijn van het voorbehoud over de verzekeringsuitkering.
10. Deelname aan het maatschappelijke verkeer betekent dat men zich moet laten informeren over af te sluiten overeenkomsten én dat men zichzelf goed dient te informeren over de rechten en plichten van af te sluiten overeenkomsten. Daar hoort bij dat men voorafgaand aan het tekenen van een overeenkomst deze overeenkomst goed doorleest, zodat men weet waarvoor men tekent.
11. Het is een vaststaand feit dat een nabestaande na het overlijden van zijn/haar partner voor veel (financiële) vragen komt te staan en binnen een kort tijdsbestek veel beslissingen moet nemen met (grote) financiële consequenties. De enige manier om te voorkomen dat in zo'n (vaak) emotionele periode snelle beslissingen verkeerde beslissingen worden, is om voorafgaand aan het overlijden na te denken over de uitvaart en (financiële) keuzes te maken. In het geval men daarvan afziet – om welke (gerechtvaardigde) reden dan ook – , dan ligt het risico daarvoor bij de persoon in kwestie.
12. Klaagster stelt dat zij is misleid en dat deze misleiding eruit bestond dat de uitvaartverzorgers een bedrag van € 10.000,- noemde als uitkering van de verschillende polissen.
13. Van misleiding is sprake als iemand een opzettelijke poging doet om een ander een onjuiste indruk te geven en daarin slaagt¹. Op basis van deze definitie zou dat betekenen dat de uitvaartverzorgers wist dat de polissen niet allemaal uitgekeerd zouden worden en dat hij klaagster deze informatie opzettelijk onthield.
14. Het innemen van verzekeringspolissen is een service, die uitvaartondernemers aanbieden aan opdrachtgevers. De service bestaat uit het innemen van de polissen en het opsturen van de polissen naar de verzekeringsmaatschappij. De verzekeraar geeft de informatie over de

¹ <https://www.encyclo.nl/begrip/misleiding>

hoogte van de uitkering door aan de uitvaartondernemer en als er een akte van cessie is getekend wordt de uitkering aan de uitvaartondernemer overgemaakt, die het betreffende bedrag op de factuur in mindering brengt.

15. Onderdeel van deze service is het bekijken van de polissen op de hoogte van de uitkering.
16. Klaagster gaat er vanuit dat de uitvaartverzorgster haar verkeerd voorlichtte over de hoogte van de verzekeringsuitkering, zodat hij haar een duurdere uitvaart kon verkopen. De ombudsman merkt daarover op dat de uitvaartondernemer enkele grote kostenposten op de factuur één op één aan klager in rekening bracht, zodat hij daar zelf niets aan verdiende. Het gaat dan om het begraafrecht (€ 1.025,-), het gebruiksrecht van het natuurgraf (€ 5.275,-), het gereserveerde urnengraf (€ 1.875,-)², het gebruik van de aula en de consumpties (samen ongeveer € 1.000,-). Dat betekent dat ongeveer € 9.000,- van de uitvaartfactuur kosten betreffen, die de uitvaartondernemer aan een andere uitvaartondernemer diende te voldoen.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Kennelijk leverde klager (een) polis(sen) in, die niet meer geldig was (waren) ten tijde van het overlijden van haar echtgenoot en is dat de reden dat de verzekeraar niet uitkeerde.
2. Klager wist kennelijk zelf niet dat daar een polis (verschillende polissen) bijzat(en), die niet meer geldig was (waren), dan wel die niet tot uitkering zou(den) komen.
3. Klager gaat er vanuit dat de uitvaartverzorgster exact wist hoe hoog de uitkering van de gezamenlijke polissen zou zijn en dat hij haar bewust deze informatie onthield. Zij gaat daarbij voorbij aan het feit dat de uitvaartverzorgster geen andere informatie ten dienste stond dan de informatie op de polissen. Dat wil zeggen dat de uitvaartverzorgster geen andere informatie had dan de informatie waarover ook klager beschikte.
4. De stelling van klager dat de uitvaartverzorgster haar misleidde deelt de ombudsman niet: kennelijk stond op de polissen het bedrag vermeld, dat zou worden uitgekeerd als aan alle voorwaarden voor uitkering was voldaan. Dat houdt in dat klager het volledige bedrag uitgekeerd zou hebben gekregen, als alle polissen nog geldig waren.
5. Polissen worden naar de verzekeraar gezonden, die onderzoekt of er recht op uitkering bestaat. Een buitenstaander – ook als dat een uitvaartverzorgster is - ziet alleen de polis en kan niet weten welke polisvoorwaarden gelden, dan wel of de verzekerde aan alle polisvoorwaarden voldeed. Als het zo zou zijn dat de uitvaartverzorgster aan de polis had kunnen zien dat deze niet uitgekeerd zou worden, dan had klager dat zelf ook kunnen zien.
6. Wat tijdens het regelgesprek aan de orde is geweest kan de ombudsman niet meer achterhalen.
7. Op de kostenbegroting en in de Algemene Voorwaarden staat een disclaimer, namelijk dat de uitvaartondernemer niet aansprakelijk kan worden gesteld voor polissen die niet of lager uitkeren dan hetgeen op de polis vermeld staat. Klager tekende daar ook voor.
8. Dit houdt in dat de uitvaartondernemer klager in ieder geval tijdig en schriftelijk op de hoogte bracht dat er een voorbehoud op de hoogte van de uitkering rustte. Klager had daarvan dus op de hoogte kunnen zijn. De uitvaartondernemer gaf klager de informatie, die zij nodig had om een afgewogen keuze te maken. Kennelijk nam klager deze informatie niet goed tot zich. Dit komt voor rekening en risico van klager.
9. Met de informatie op de kostenbegroting en in de Algemene Voorwaarden staat in ieder geval vast dat de uitvaartondernemer klager niet de garantie gaf dat de polissen ook € 10.000,- zouden uitkeren.
10. Klager meent dat de uitvaartondernemer er baat bij had om haar een duurdere uitvaart te verkopen. Daarbij gaat het met name om de kosten voor de natuurbegraafplaats van in totaal

² De kosten zijn te vinden op de website van de natuurbegraafplaats (check op 6 mei 2019) en waren ook voor klager inzichtelijk, want de prijsopgave zat in het dossier dat klager de ombudsman stuurde.

€ 9.000,-. Klaagster ziet daarbij over het hoofd dat dit kosten zijn die aan de natuurbegraafplaats moesten worden voldaan, zodat de uitvaartondernemer daaraan niets verdiende.

11. Ondanks het feit dat klaagster zich niet hield aan de klachttermijn over de factuur, nam de uitvaartverzorger de klacht in behandeling. Daarnaast kwam de uitvaartondernemer klaagster tegemoet door haar betaling in termijnen aan te bieden.
12. Tijdens de procedure bij de ombudsman liet de uitvaartondernemer weten klaagster uit coulance verder tegemoet te komen, door een deel van de uitvaartfactuur kwijt te schelden en het bedrag van de maandelijkse aflossing te halveren.

Beslissing van de ombudsman

Het is inderdaad – zoals de uitvaartondernemer stelt - spijtig dat klaagster een bitter gevoel overhoudt aan de uitvaart en eveneens is het spijtig dat de uitvaartondernemer zich in zijn integriteit aangetast voelt door de uitlatingen van klaagster. De stelling van klaagster dat de uitvaartverzorger haar misleidde mist elke grond, nu de uitvaartverzorger niet wist (en ook niet kon weten) dat niet alle polissen tot uitkering zouden komen. Hij had immers niet meer informatie over de polissen, dan de informatie waarover klaagster ook beschikte. De uitvaartverzorger kon op basis van de door klaagster overgelegde polissen concluderen dat de polissen € 10.000,- zouden uitkeren, als aan alle voorwaarden voor uitkering was voldaan. Dat dit laatste niet het geval is kan de uitvaartondernemer niet worden toegerekend, temeer niet nu hij klaagster schriftelijk zijn voorbehoud kenbaar maakte. Daar komt bij dat de uitvaartondernemer klaagster niet garandeerde dat de polissen € 10.000,- uit zouden keren; zowel in zijn Algemene Voorwaarden als op de kostenbegroting maakte hij daarover een voorbehoud. Klaagster kreeg daarmee de informatie, die zij nodig had om haar keuze te maken. Het gegeven dat klaagster op grond van de vermeende verzekeringsuitkering haar keuzes voor de uitvaart baseerde, komt voor haar rekening en risico.

Dat de uitvaartondernemer klaagsters klacht in behandeling nam, terwijl zij deze ver na de klachttermijn indiende, zich het (financiële) lot van klaagster aantrok door een betalingsregeling voor te stellen, uit coulance een deel van de factuur kwijtscheldt en aanbiedt de maandelijkse aflossing te halveren, is een mooi voorbeeld van goed ondernemerschap.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 11 mei 2019. Zowel klaagster 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