



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘De vertrokken rouwauto’

Betreft: **2019-013**

Klacht van mevrouw R wonende aan de K-sstraat te U (klaagster), namens mevrouw E. R te W (opdrachtgever) over Uitvaartverzorging U te Y (verweerder, de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Bij e-mail van 3 februari 2019 legt klaagster haar klachten neer bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- De ombudsman verzoekt de uitvaartondernemer om nog eens naar de klacht te kijken, om te onderzoeken of er een oplossing kan worden gevonden, waarmee klaagster tevreden is. De uitvaartondernemer laat op 20 februari weten dat hij contact opnam met klaagster, maar dat het niet is gelukt om het geschil in onderling overleg op te lossen.
- Op 26 februari 2019 tekenen klaagster en opdrachtgever het formulier, waarbij zij verklaren het oordeel van Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te accepteren.
- De uitvaartondernemer reageert op de klacht met zijn verweer van 29 april 2019.
- Klaagster reageert op het verweer van de uitvaartondernemer met een nadere toelichting op 10 mei 2019.
- Bij mail van 15 mei geeft de uitvaartondernemer zijn nader verweer.
- Met een machtiging van 25 mei 2019 geeft de opdrachtgever aan klaagster de volmacht om namens haar de klacht in te dienen en alles te doen om de klacht te laten behandelen.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer de uitvaart van haar moeder niet correct uitvoerde. Zij rekent dit de uitvaartondernemer zwaar aan en is niet bereid het gehele overeengekomen bedrag te betalen. De uitvaartondernemer geeft klaagster een compensatie van € 350,-, maar is niet bereid om verder aan haar wensen tegemoet te komen.

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 klaagster

Samengevat en relevant voor de klacht geef klaagster het volgende aan.

- I. De rouwauto reed weg, terwijl maar één van de drie volgauto's volgde. Klaagster - dochter van de overledene - bleef achter. Zij moest daar zelf achter komen. Ze stond geparkeerd langs de weg te wachten tot de rouwauto zou voorrijden. Toen deze niet verscheen, ging iemand kijken en bleek de rouwauto al vertrokken. Klaagster moest erg hard rijden om bij de rouwauto te komen en vroeg (telefonisch) of men stil kon staan. Toen ook de rouwauto stopte haakte klaagster weer aan, maar men was al op tweederde van de rit. Dankzij klaagsters eigen initiatief is de schade beperkt gebleven. De bestuurder van de rouwauto gaf geen blijk dat hij de volgauto's in de gaten hield. Voor klaagster had dit het effect dat ze een fase van de begrafenis miste. Ze wilde haar moeder helemaal begeleiden naar haar laatste rustplaats en dit is niet gebeurd. Klaagster was daardoor van slag: verdrietig, gestrest, verbolgen. Het is een groots life event dat eenmalig is en wat je niet overnieuw kan doen. In klaagsters auto zat een zeer kordaat persoon, die meekeek met alles wat ze deed: vlaggetje en starten. Als ze daar echt te lang over had gedaan, had die persoon beslist ingegrepen. Klaagster vindt het veelzeggend dat dit niet is gebeurd.
- II. De rouwkaarten werden te laat bezorgd. PostNL pleegde de telefoontjes pas op de ochtend van de condoleance, terwijl ze de avond ervoor de telefoonnummers al in moest leveren. De kaarten werden pas op de dag van de condoleance bezorgd en helaas kwam klaagster erachter dat het laatste niet in alle gevallen is gebeurd.
- III. Tijdens de dienst werd de bediening van de apparatuur niet volgens afspraak uitgevoerd: een aantal dia's liep door tijdens het slotgebed. Er was geen sprake van uitfaden.
- IV. Klaagster sprak de uitvaartondernemer over de klachten aan en is niet tevreden met de terugkoppeling die ze kreeg, noch met de vergoeding van € 350,- die de uitvaartondernemer beschikbaar stelt. Klaagster wil 25% van de rekening in mindering gebracht hebben. De uitvaartondernemer verwijst steeds naar externe partijen, maar klaagster vindt dat ze maar met één partij te maken heeft, namelijk de uitvaartondernemer.
Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer inhoudelijk niet ingaat op haar argumenten.

Verklaring van de uitvaartondernemer

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

Hij vindt het heel erg vervelend dat klaagster een deel van de uitvaart van haar moeder niet mee-maakte en daardoor niet met een goed gevoel kan terugkijken op de uitvaart. Hij biedt klaagster daarvoor zijn excuses aan.

- I. Klaagster ervoer het vervelend dat de rouwauto al was vertrokken zonder de volgauto's. Hij gaat hierover niet in discussie en biedt aan de kosten van de rouwauto van € 350,- te laten vervallen.
- II. Door een fout bij de postservice werden de rouwkaarten te laat bezorgd. De dienstdoende uitvaartverzorgster ondernam direct actie. Het postbedrijf erkende de fout, zette een belactie op op basis van het adressenbestand, bood excuses aan en vergoedde de portokosten.
- III. De kapel in het verzorgingshuis is op verzoek van de familie ingehuurd. Het beheer van deze kapel is uitbesteed aan een derde partij. Deze heeft een dag voor de uitvaart de digitale muziek en de fotopresentatie van de uitvaartverzorgster gekregen om te testen. Het muziekstuk dat aan het einde moest worden gedraaid, was muziek op een originele CD en werd vrijdag, op de dag van de uitvaart aangeleverd. Er was afgesproken dat onder elk muziekstuk foto's zouden worden getoond en dat de presentatie zou stoppen als het muziekstuk geëindigd was. Het afspelen van de muziek en het tonen van de presentatie op de beamer zijn twee verschillende handelingen. De apparatuur in de kapel is verouderd, maar doet het wel. Voor wat betreft het afspelen van de muziek op USB in combinatie met het tonen van de fotopresentatie was het uitvoeren van de twee aparte

handelingen haalbaar omdat er geen risico was dat de USB automatisch naar het volgende nummer zou doorgaan. Met betrekking tot het afspelen van de originele CD in combinatie met het tonen van de fotopresentatie was het technisch niet mogelijk om de twee handelingen synchroon te laten lopen. Concreet betekende dit dat eerst de muziek gestopt moest worden, de CD uit de speler gehaald moest worden, omdat het risico bestond dat de speler het volgende nummer zou gaan afdraaien (dit had met de apparatuur te maken). Dit betekende dat het stoppen van de fotopresentatie wat langer duurde. Tijdens het laatste muziekstuk is de uitvaartverzorgster achterin de kapel gaan staan omdat na het slotgebed het uitgeleide zou beginnen en zij zag de fotopresentatie iets langer doorlopen. Er zijn drie tot vier fotoslides van ongeveer 6 seconde per slide langer doorgelopen. In die tijd stond de voorganger op en liep naar de tafel en begon aan haar slotgebed. Zij sprak de eerste twee zinnen uit en daarna stopte ook de presentatie.

Na de uitgeleide vroeg de uitvaartverzorgster de medewerker van de beheerder van de kapel om uitleg. Hij gaf aan dat het niet anders kon dan zoals boven beschreven. Toen klaagster aangaf hier niet tevreden over te zijn, bood de uitvaartverzorgster aan contact te zoeken met de beheerder van de kapel. Deze gaf aan dit op prijs te stellen en de uitvaartverzorgster vroeg de beheerder om uit coulance een financiële compensatie te geven op de huur van de kapel. De beheerder vond een financiële compensatie niet in verhouding staan. De uitvaartverzorgster koppelde dit aan klaagster terug in het tweede gesprek.

- IV. De uitvaartondernemer geeft aan meerdere keren met klaagster contact te hebben gehad over de klacht, om er op een goede manier met haar uit te komen. Klaagster stelde dat zij erg tevreden was over de uitvaartverzorgster. Er is alleen een verschil van inzicht in de hoogte van de financiële compensatie. Klaagster wil 25% van de uitvaartkosten vergoed zien voor de geleden schade, hetgeen neerkomt op een bedrag van ongeveer € 2.000,-. De uitvaartondernemer stelde voor de kosten van de rouwauto te vergoeden van € 350, omdat hij dit reëel vindt ten opzichte van de geleverde diensten. Klaagster vindt dit absoluut onvoldoende en wil een middenweg tussen de € 350 en de door haar gewenste € 2.000,-. De uitvaartondernemer is al meerdere keren met klaagster in gesprek geweest en alle punten zijn uitgebreid besproken.

De ombudsman overweegt het volgende

I. over de rouwauto:

1. De ombudsman kan zich de stress en het verdriet van klaagster voorstellen toen de rouwauto al vertrokken bleek te zijn.
2. De uitvaartondernemer nam de verantwoordelijkheid voor de niet naar de wens van klaagster verlopen rouwstoet, door de kosten van de rouwauto niet in rekening te brengen.

II. over de vertraagde rouwkaarten

1. Voor het bezorgen van de rouwkaarten werd een professioneel postbedrijf in de arm genomen. Alleen bedrijven die aan de regels van de postwet voldoen en die zich correct registreren mogen post verzorgen.¹
2. Uit het dossier blijkt dat het postbedrijf de verantwoordelijkheid op zich nam voor de te late bezorging van de kaarten. Het postbedrijf geeft aan dat rouwpost volgens een speciale voorkeursbehandeling wordt verwerkt, maar dat er desondanks bij de verwerking van de rouwkaarten vertraging optrad. De postservicedienst gaf verder aan dat de uitvaartverzorgster de rouwkaarten op 14 januari aanbood en dat deze normaliter op 15 januari bezorgd hadden moeten zijn. Door onbekende oorzaak zijn de kaarten echter een dag later, te weten 16 januari bezorgd.
3. De uitvaartverzorgster leverde de kaarten tijdig en volgens voorschrift aan. Daarmee verrichte zij haar aandeel in de verzending correct.

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/postbezorging/vraag-en-antwoord/welke-bedrijven-mogen-post-bezorgen-in-nederland>

4. De postservicedienst maakte excuses, probeerde alle uitvaartgasten telefonisch te bereiken en vergoedde uit coulance de postzegels en de rouwverzending voor een bedrag van € 46,95.
5. Als de verantwoordelijkheid voor een verkeerd gelopen activiteit al is opgeëist door het betreffende bedrijf, dat voor een oplossing probeerde te zorgen en een genoegdoening verstrekte, kan de verantwoordelijkheid voor de fout niet óók nog aan een ander bedrijf worden toegerekend en daarvoor eveneens een genoegdoening worden gevraagd.

III. over het doorlopen van de diapresentatie

1. Klaagster maakte gebruik van de kapel van een derde, welke persoon kennelijk ook verantwoordelijk was voor de bediening van de apparatuur.
2. Kennelijk was de medewerker van de kapel goed geïnstrueerd hoe hij moest handelen, maar kon de apparatuur het gevraagde niet aan.
3. De uitvaartverzorgster merkte op dat de fotopresentatie niet – volgens afspraak – op het juiste moment werd stopgezet en sprak de beheerder meteen na de dienst daarop aan.
4. Daarna vroeg de uitvaartverzorgster aan de beheerder om uit coulance voor de gemaakte fout een vergoeding te geven, hetgeen de beheerder afwees.
5. Uit het dossier blijkt dat klaagster deze locatie uitzocht voor de afscheidsdienst. Dat betekent dat zij de locatie dient te accepteren, zoals deze is.
6. Het kan niet zo zijn dat een uitvaartondernemer verantwoordelijk is voor de faciliteiten en de handelingen van medewerkers van een door de opdrachtgever gewenste locatie, die de uitvaartondernemer niet zelf exploiteert en waar hij geen enkele zeggenschap over heeft.
7. De voorganger had er beter aan gedaan even te wachten met het slotgebed totdat de diapresentatie was afgelopen. De uitvaartondernemer kan ook niet verantwoordelijk worden gesteld voor de handelingen van de voorganger.

IV. over de compensatie

1. Het lijkt geen twijfel dat het erg vervelend is als de uitvaart van je moeder voor jou niet verloopt zoals je graag had gezien, of het nu om grote of kleine onvolkomenheden gaat.
2. Voor een compensatie voor de onvolkomenheden maakt het echter wel uit of het om grote of kleine onvolkomenheden gaat: een vergoeding moet in relatie staan tot de gemaakte fouten.
3. Ook maakt het uit wie verantwoordelijk is voor de gemaakte fouten: de verantwoordelijke is in principe degene die voor een oplossing moet zorgen.
4. Een vergoeding voor aangedaan leed, dat niet bestaat uit materiële schade, wordt ook wel smartengeld genoemd. In het Nederlandse recht is smartengeld een uitzondering. In beginsel kent de rechter het alleen toe als er een causaal verband is tussen oorzaak en gevolg. In dit geval zou het causaal verband bestaan uit het leed, vanwege de niet naar verwachting gelopen uitvaart.
5. Als een persoon smartengeld vordert dient deze volgens het Nederlandse recht de omvang van de schade met hard bewijs te staven. Ook het causaal verband moet worden bewezen en daarmee onomstotelijk vaststaan. Daarnaast wordt schade, die geen vermogensschade is, naar billijkheid vastgesteld. In Nederland is smartengeld een symbolische vergoeding.
6. De Nederlandse wetgeving kent alleen smartengeld toe onder voorwaarden. Zo moet de schade opzettelijk zijn toegebracht, moet er lichamelijk letsel zijn opgelopen of de eer of goede naam zijn aangetast. De jurisprudentie (dat wil zeggen: uitspraken van rechters in concrete casus) geeft hetzelfde beeld.
7. In deze kwestie is geen sprake van opzettelijk toegebrachte schade, lichamelijk letsel, dan wel aantasting van eer of goede naam.
8. Het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen geeft in artikel 13, onder f. aan dat de ombudsman geen schadevergoeding kan toewijzen wegens immateriële schade.

V. over de klachtbehandeling

1. Klaagster stelt dat de uitvaartondernemer niet ingaat op alle door haar aangehaalde argumenten. De uitvaartondernemer laat weten dat over alle klachtonderdelen uitvoerig is gesproken.
2. Uit het dossier blijkt dat de uitvaartondernemer ingaat op alle argumenten, die klaagster aanhaalt. Ten aanzien van de argumenten die een activiteit betreffen, waarvoor een andere ondernemer verantwoordelijk is, herhaalt de uitvaartondernemer de verklaring van de andere ondernemer.

De ombudsman concludeert het volgende

I. over de rouwauto:

De uitvaartondernemer nam de verantwoordelijkheid voor het onvolkomen rouwvervoer zonder enige discussie op zich en crediteerde de kosten van de rouwauto. Concreet betekent dit dat de door klaagster geleden schade werd gecompenseerd.

II. over de verdraagde rouwkaarten:

Het feit dat de rouwkaarten niet tijdig bij de genodigden zijn bezorgd, kan de uitvaartondernemer niet worden verweten, nu hij de rouwkaarten tijdig aanleverde. Het tijdig verzorgen van rouwkaarten is de verantwoordelijkheid van de postservice. Daarvoor zijn immers de rouwverzendsets noodzakelijk, die extra kosten met zich meebrengen. De postservice is zich van zijn verantwoordelijkheid bewust, hij maakte excuses en gaf een financiële vergoeding.

III. over het doorlopen van de diapresentatie:

De afscheidsdienst vond plaats in een kapel, die niet onder de verantwoordelijkheid viel van de uitvaartondernemer. Vaststaat dat de uitvaartverzorgster de bediener van de apparatuur correct instrueerde, maar dat de verouderde apparatuur het door klaagster gewenste niet aankon. In die situatie kan de uitvaartondernemer niet verantwoordelijk worden gesteld voor het doorlopen van enkele dia's. Overigens is het de vraag of een kleine imperfectie, zoals in deze kwestie aan de orde is, voor schadevergoeding in aanmerking komt.

IV. over de compensatie:

Een uitvaartondernemer is verantwoordelijk voor de activiteiten, die door zijn personeel worden gemaakt en eveneens voor de fouten, die worden gemaakt door medewerkers die hij onder zijn verantwoordelijkheid inhuurt. Een uitvaartondernemer is verantwoordelijk voor een goede begeleiding van alle onderdelen van de uitvaart, waaronder ook valt de instructie door een uitvaartverzorgster aan personeel van derden. Als de instructie door een uitvaartverzorgster te wensen overlaat en daardoor fouten ontstaan, kunnen deze – onder omstandigheden – worden toegerekend aan de uitvaartondernemer. Het kan echter niet zo zijn dat een uitvaartondernemer in alle gevallen en onder alle omstandigheden verantwoordelijk kan worden geacht voor elk onderdeel van een uitvaart, óók niet als hij degene is die volgens de wensen van de opdrachtgever de contacten verzorgt met andere partijen. In deze kwestie is de uitvaartondernemer verantwoordelijk voor het rouwvervoer en voor de uitvaartbegeleiding. De postbezorging was in handen van een professioneel postbedrijf en voor de apparatuur in de kapel was de beheerder verantwoordelijk. Klaagster ontving in totaal een vergoeding van +/- € 400,- voor de tekortkomingen van de uitvaart, hetgeen de ombudsman redelijk en billijk voorkomt. De ombudsman vindt in het dossier geen aanleiding om te oordelen dat de uitvaartondernemer klaagster een hogere vergoeding schuldig is.

V. over de klachtbehandeling

De uitvaartondernemer spande zich in om klaagsters klachten in overleg tot een goede afwikkeling te brengen en geeft klaagster op alle door haar aangehaalde argumenten een antwoord. De uitvaartondernemer neemt contact op met het postbedrijf en de kapelbeheerder

over klagers klachten en vraagt beide organisaties om een compensatie voor de door klager ervaren onvolkomenheden. Dat de uitvaartondernemer niet verder ingaat op de door het postbedrijf en de kapelbeheerder gegeven antwoorden, ligt in de aard der zaak: de uitvaartondernemer is niet verantwoordelijk voor de door de beide organisaties gegeven antwoorden en kan daar ook niet meer aan doen dan deze aan klager overbrengen. Zo klager geen genoegen neemt met de gegeven antwoorden, kan zij de beide organisaties zelf aansprakelijk stellen voor het door haar ondervonden leed.

Beslissing van de ombudsman

Het is jammer dat klager niet volledig tevreden is over de uitvaart van haar moeder. De onvolkomenheden zijn echter niet allemaal de uitvaartondernemer te verwijten. Deze laatste nam terecht verantwoordelijkheid voor het rouwvervoer en crediteerde de kosten daarvan. Het postbedrijf rekende het zichzelf aan dat de rouwpost niet tijdig werd verzonden en crediteerde de verzendkosten. Dat de kapelbeheerder geen vergoeding beschikbaar stelde voor het doorlopen van de diapresentatie, kan de uitvaartondernemer niet worden tegengeworpen. De ombudsman kan in alle redelijkheid geen reden vinden om de uitvaartondernemer te veroordelen tot een schadevergoeding voor nalatigheden van derden, die niet handelden onder zijn verantwoordelijkheid.

Het feit dat klager alleen te maken had met de uitvaartondernemer en niet zelf de afspraken maakte met het postbedrijf en de kapelbeheerder doet daaraan niet af; de uitvaartondernemer is immers niet meer dan de tussenpersoon, die handelde in opdracht van klager.

Klager is niet tevreden met de vergoeding, die de uitvaartondernemer aanbood en vraagt een vergoeding tussen de € 350,- en € 2.000,-. Redelijkheid en billijkheid zijn gediend met het aanbod van de uitvaartondernemer. De feiten in het dossier geven geen aanleiding om anders te beslissen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 10 juni 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