



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘De nare ervaring’

Betreft: **2019-044**

Klacht van de mevrouw L, wonende aan het P-plein te H (klaagster) over Uitvaartzorg U te H (verweerder, de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Bij brief van 7 april 2019 diende klagster haar klacht in bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 11 april tekende klagster het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Met een e-mail van 23 mei 2019 gaf de uitvaartondernemer zijn verweer.
- Klager reageerde met een nadere toelichting op 27 mei.
- De uitvaartondernemer stuurde zijn nader verweer op 28 juni 2019 in.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer tekort schoot in zijn dienstverlening, door de ogen en de mond van haar overleden moeder niet tijdig te sluiten, zoals zij verzocht. Daardoor houdt zij een naar beeld van haar moeder over. De creditering van de verzorgingskosten vindt klagster onvoldoende.

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 laat klager het volgende weten.

Klaagsters moeder overleed plotseling op 23 januari 2019. Klager trof haar moeder om 17.00 uur dood aan, naast haar bed op de grond. Klager's moeder was weduwe en woonde zelfstandig. Nadat de schouwarts een natuurlijke dood constateerde, werd de overledene om 20.00 uur diezelfde avond opgehaald. Omdat klager haar moeder met open ogen en een open mond aantrof, verzocht zij de

vervoerder met klem om in het mortuarium de ogen van de overledene te sluiten en een kinsteun/rol onder haar kin aan te brengen vanwege de openstaande mond.

Op 24 januari maakten klaagster en haar broer afspraken over de uitvaart en de laatste verzorging, die klaagster op vrijdag 25 januari om 13.30 uur mocht komen doen.

Toen klaagster zich die vrijdag meldde bij het uitvaartcentrum moest zij 20 minuten wachten en sprak zij niemand. Één keer kwam er iemand om haar te condoleren, die aangaf dat klaagster zo gehaald zou worden. Klaagster vond dat geen prettige start van een laatste verzorging. In de ruimte waar de verzorging plaats zou vinden, trof klaagster een lijkzak met dichte rits op tafel aan. Klaagster schrok verschrikkelijk toen de lijkzak openging: haar moeder lag er nog precies zo bij zoals zij haar gevonden had, met open ogen en een nog meer openstaande mond. Ogen en mond waren dus niet gesloten op woensdagavond 23 januari. Klaagster moest toestemming geven voor het hechten van de mond, omdat er geen andere optie meer mogelijk was, gezien de verstreken tijd. Het hechten had niet het beoogde resultaat, met als gevolg dat voor klaagster het afscheid extra zwaar werd, omdat het niet meer het gezicht van haar moeder was. Klaagster vond het afschuwelijk dat zij haar moeder moest laten hechten. Het beeld dat klaagster aantrof voorafgaand aan de verzorging staat nog steeds op haar netvlies.

Klaagster deelde haar zorgen met de (medewerker van de) uitvaartondernemer, die haar klacht/zorg goed opving en aangaf dat dit besproken zou worden. Later volgde een keurig gesprek; excuses werden gemaakt, casus was opgepakt, teambespreking had plaatsgevonden en protocollen waren aangescherpt.

Voor klaagster is dat niet voldoende. Voor haar is er sprake van schade: fysiek het hechten van de mond van haar moeder met slecht resultaat en immaterieel psychische schade, waar zij met een professional (psycholoog) gesprekken over heeft. De uitvaartondernemer bracht de kosten voor de eerste nazorg (€ 214,-) niet in rekening. Maar gezien de omvang van de schade vindt klaagster dit gebaar niet voldoende.

In een later stadium meldt klaagster dat het haar zeer verbaast dat er een externe vervoerder bij betrokken was. Zij neemt aan dat deze onder de 'vlag/verantwoordelijkheid' van de uitvaartondernemer opereert en er altijd een zorgplicht geldt, ook als diensten uitbesteed worden. Klaagster is het niet eens met de opmerking van de uitvaartondernemer dat er sprake is van miscommunicatie, omdat de familie had aangegeven bij de verzorging aanwezig te willen zijn. Klaagster laat daarover weten dat zij duidelijk meerdere malen op woensdagavond 23 januari aangaf dat de ogen en de mond gesloten moesten worden. Ook de schouwarts had haar erop gewezen dat dit zo spoedig mogelijk moest gebeuren. Klaagster vindt dat zij onjuist werd geïnformeerd door de vervoerder, die haar op het hart drukte dat en een ander in orde zou komen.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Samengevat en relevant voor de klacht merkt de uitvaartondernemer het onderstaande op.

Naar aanleiding van de uitvaart hebben diverse medewerkers contact gehad met de familie en is er een evaluatiegesprek geweest. Er is begrip voor elkaars standpunten maar er is geen oplossing gekomen op basis van redelijkheid en billijkheid.

De overledene werd opgehaald door een externe vervoerder. Deze gaf een terugkoppeling, maar gaf niet aan dat er handelingen verricht moesten worden, zodat de uitvaartverzorging niet op de hoogte was dat de ogen en de mond gesloten moesten worden. De miscommunicatie is ontstaan omdat de familie aangaf bij de verzorging aanwezig te willen zijn. Gebruikelijk is dan om geen handelingen te verrichten. In dit geval werd dus na twee dagen een verzorging gedaan bij de overledene. Er is geen standaardprocedure om op eigen initiatief zonder overleg met de familie handelingen te verrichten. Vanwege de verstreken tijd is in overleg de mond gesloten door middel van een hechting. Klaagster geeft aan dat dit in haar ogen niet het beoogde resultaat had. De uitvaartondernemer vindt dit

uiteraard heel erg vervelend, maar kan moeilijk beoordelen of dit een nalatigheid is. Zijns inziens is er sprake van een beleving, die de uitvaartverzorgers anders ervoer dan klagster.

Na de gevoerde gesprekken en de evaluatie over de teleurstellende ervaring vindt de uitvaartondernemer dat de creditering van € 214,- in verhouding staat tot het ongenoegen. Een verdere schadevergoeding vindt hij niet gerechtvaardigd. Medewerkers, die betrokken zijn bij het regelen van uitvaarten, maken dagelijks mee wat een intens verdriet een overlijden kan hebben op de nabestaanden. Iedere betrokkene ervaart een uitvaart op een persoonlijke manier en verwerkt de rouw op zijn of haar eigen wijze. Klagster gebruikt de term psychische schade. De uitvaartondernemer vindt dit een zeer ruim begrip dat zeer moeilijk te definiëren is. Naar zijn mening is er sprake van psychische schade als er grove nalatigheid of opzet in het spel was. Dat is hier niet aan de orde.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Buiten kijf staat dat klagster aan de rouwvervoerder vroeg om de ogen en de mond van de overledene te sluiten. Buiten kijf staat dat de rouwvervoerder dit verzoek niet overbracht aan de uitvaartondernemer.
2. De rouwvervoerder handelde in dit dossier onder verantwoordelijkheid van de uitvaartondernemer, zodat de fout aan de uitvaartondernemer kan worden toegerekend.
3. Doordat de rouwvervoerder het verzoek niet overbracht kon niet naar de wens van klagster worden gehandeld. Ook kon er geen terugkoppeling naar klagster plaatsvinden over de mogelijkheid van het al dan niet honoreren van haar wens, dan wel over de wijze waarop klagster de overledene zou aantreffen op de dag van de laatste verzorging.
4. Het spreekt voor zich dat medewerkers van de uitvaartondernemer, die dagelijks met overledenen te maken krijgen, in dit opzicht meer gewend zijn dan een nabestaande. Dat is temeer het geval als een nabestaande verwacht dat haar wens inzake het sluiten van ogen en mond is gerespecteerd. In die zin is het feit dat de uitvaartverzorgers de overledene anders beleefde dan klagster, niet ter zake doende. Dat klagster schrok van het aanzien van haar moeder is voor dit dossier een feit.
5. De vraag waar de ombudsman antwoord op moet geven is de vraag welke compensatie redelijk en billijk is, gezien de nalatigheid van de vervoerder (en daarmee in dit dossier van de uitvaartondernemer).
6. 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 deze kwestie zou het gevolg bestaan uit het leed, vanwege de niet naar wens uitgevoerde verzorging.
7. 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.
8. 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 gevallen) geeft hetzelfde beeld.
9. In deze kwestie is geen sprake van opzettelijk toegebrachte schade, lichamelijk letsel (bij klagster), dan wel aantasting van eer of goede naam.
10. Het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen geeft in artikel 13, onder f. aan dat de ombudsman geen schadevergoeding kan toewijzen wegens immateriële schade.
11. Het bovenstaande neemt niet weg dat er een fout is gemaakt. De uitvaartondernemer erkende deze en crediteerde daarvoor de kosten van de verzorging van € 214,-. Een verdergaande compensatie zou alleen een coulancevergoeding kunnen zijn.

12. Klaagster stelt dat zij haar moeders beeld steeds voor ogen ziet, zoals zij haar aantrof bij het openen van de lijkzak. De vraag rijst welke coulancevergoeding dit beeld bij klaagster weg zou kunnen nemen? En welke coulancevergoeding redelijk en billijk is?

De ombudsman concludeert het volgende:

1. De rouwvervoerder verzuimde het bericht van klaagster door te geven aan de uitvaartverzorger. Als gevolg daarvan handelde de uitvaartverzorger niet naar de wens van klaagster en kon de uitvaartverzorger klaagster niet op de hoogte brengen van het aanzicht van de overledene. Het is een feit dat klaagster schrok van de aanblik van de overledene.
2. De uitvaartondernemer crediteerde de kosten van de laatste verzorging. Er is geen aanleiding om een verdergaande vergoeding wegens immateriële schade toe te kennen.
3. Ook een vergoeding uit coulance (compensatie) kan het beeld dat klaagster van haar moeder voor ogen komt niet wegnemen. Nog los van de vraag waarop die coulancevergoeding gebaseerd zou moeten zijn en de hoogte ervan.
4. In deze casus was het redelijk geweest als de uitvaartondernemer – naast het crediteren van de laatste verzorging - zijn excuses kracht bij had gezet met een gebaar naar klaagster. Daarmee had de uitvaartondernemer klaagster erkenning kunnen geven voor haar nare ervaring, in plaats van deze te ontkrachten door aan te geven dat de uitvaartverzorger de ervaring van klaagster niet deelde.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat er geen reden is om klaagster een verdergaande vergoeding te geven, dan de creditering die de uitvaartondernemer al gaf. Dat neemt niet weg dat de uitvaartondernemer een gebaar had kunnen maken naar klaagster toe, vanwege haar nare ervaring. Door aan te geven dat de uitvaartverzorger de ervaring van klaagster niet deelde - over de aanblik van haar moeder - ontkrachtte de uitvaartondernemer klaagsters ervaring. Hij had deze moeten respecteren en erop reageren met een gepast gebaar. Zoals bijvoorbeeld met een bos bloemen.

Nu dit gebaar achterwege bleef oordeelt de ombudsman dat de uitvaartondernemer de kosten van een grote bos bloemen aan klaagster verschuldigd is en stelt deze kosten op € 50,- vast. Klaagster kan dit bedrag gebruiken voor 'een gebaar' dat haar dienstig lijkt (eventueel ter nagedachtenis aan haar moeder). Dit bedrag dient binnen twee weken na het uitbrengen van dit bindend advies op de bankrekening van klaagster te zijn bijgeschreven.

Ten overvloede

Elke ervaring is een subjectieve ervaring. Dat de één eenzelfde ervaring naast zich neer kan leggen en een ander er last van heeft, doet aan de ervaring niet af. Een uitvaartondernemer doet er goed aan de ervaring van een nabestaande als een feit te aanvaarden en er gepast op te reageren. Welke reactie dat zou moeten zijn, is afhankelijk van de beleefde ervaring in relatie tot de door de uitvaartondernemer gemaakte fout.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 14 juli 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