



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Kosten van de dienstverlening’

Betreft: **2019-051**

Klacht van mevrouw O, wonende aan de W-weg te Z (klaagster) over Uitvaart U te X (de uitvaartondernemer, verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail van 29 april 2019 legt klaagster haar klacht bij de Ombudsman Uitvaartwezen neer.
- Op 3 mei 2019 tekent klaagster het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de ombudsman te aanvaarden als bindend advies.
- De uitvaartondernemer reageert op 28 mei met zijn verweer.
- Met een e-mail van 6 juni geeft klaagster een nadere toelichting op haar klacht en op het verweer van de uitvaartondernemer.
- De uitvaartondernemer reageert daarop op 11 juni met een nader verweer.
- Op 26 juni 2019 stelde de ombudsman telefonisch enkele vragen aan de uitvaartondernemer.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer haar onjuist informeerde over de kosten van de uitvaart.

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, laat klaagster het volgende weten.

Klaagsters partner overleed op 23 januari 2019. Om de uitvaart te begeleiden nam zij contact op met de uitvaartondernemer. In het bijzijn van klaagsters zoon en de zoon en dochter van haar partner vond het regelgesprek plaats. Klaagster noteerde daarbij de genoemde bedragen. Toen zij de

kostenbegroting ter ondertekening aangeboden kreeg, bleek daarop een extra bedrag van € 2.995,-- te staan. Dat bedrag werd niet genoemd tijdens het regelgesprek. Daarnaast blijken bedragen dubbel berekend te zijn. Klaagster vindt dat zij onjuist werd geïnformeerd en voelt zich bedrogen.

Bij het overhandigen van de ondertekende kostenbegroting aan de uitvaartondernemer, gaf klaagster aan dat zij het niet eens was met de extra kostenposten. Helaas maakte klaagster geen notitie op de kostenbegroting en tekende zij deze. Klaagster geeft aan dat ze in deze situatie (verlies partner) wel alert was, maar niet scherp genoeg. Als ze de opdracht tot uitvaart niet had getekend, had ze de kaarten niet kunnen versturen. Vele genodigden waren op de hoogte van datum en tijdstip van de uitvaart. Het was vrijdagmiddag 16.00 uur en dan had ze misschien tot maandag moeten wachten om de uitvaart zelf verder te regelen.

Verklaring van de uitvaartondernemer

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

Hij betreurt het dat zijn dienstverlening niet voldeed aan de verwachtingen van klaagster. Zijn doel is om elke uitvaart tot in de puntjes te verzorgen, inclusief de financiële afhandeling.

De partner van klaagster overleed in het buitenland en is overgebracht naar uitvaartcentrum C. Het is de gewoonte van de uitvaartondernemer om de uitvaart te bespreken en vast te leggen op het moment dat de overledene is aangekomen in Nederland. Voordien heeft klaagster zich, vanuit het buitenland, al laten informeren door één van zijn medewerkers, waarbij afspraken zijn gemaakt voor een opbaring in de woonplaats van klaagster. Dit was noodzakelijk voor het afgeven van een Laisser Passer.

De uitvaart is besproken op 24 januari jongstleden. Bij de uitvaartondernemer is het de gewoonte om eerst de uitvaartwensen geheel te bespreken en afspraken vast te leggen bij de benodigde uitvaartlocaties, om vervolgens op kantoor alle stukken in orde te maken. Er wordt dan gelijk een nieuwe afspraak gemaakt voor de volgende dag, om de nodige documenten door te nemen en te laten tekenen, waaronder de voorlopige kostenopgave en opdrachtbevestiging.

Tijdens het eerste gesprek wordt lang niet altijd uitgebreid ingegaan op alle kosten van de uitvaart, deze worden steeds besproken met de kostenopgave op papier erbij. Tijdens de eerste bespreking van de uitvaart op 24 januari 2019 is er ook over de kosten besproken, omdat de nabestaanden daarover vragen hadden. Klaagster geeft aan een aantal prijzen te hebben opgeschreven. Dit betrof onder meer de kosten van het crematorium, kosten van rouwbrieven, kosten van een kist en kosten van dankbetuigingen. Er is een afspraak gemaakt voor de volgende dag om de kostenopgave door te nemen met de familie.

Bij het doornemen van de kostenopgave, de volgende dag, heeft de uitvaartbegeleider uitgebreid alle kosten besproken en toegelicht. Op de vraag van klaagster waarom het basistarief uitvaartverzorging, ad € 2.995,-- de vorige dag niet is genoemd, heeft de uitvaartbegeleidster uitgelegd dat zij de kosten altijd bespreekt met de volledige kostenopgave erbij. De andere aanwezigen (o.a. de zoon van de overledene) hebben op dat moment aangegeven dat het logisch was dat ook het uitvaartcentrum kosten berekent voor haar diensten en uitgesproken dat zij de kostenopgave en opdrachtbevestiging kon tekenen.

Later is gebleken dat in de kostenopgave voor de extra rouwbrieven teveel was berekend en is verzuimd de akte van overlijden uit het basistarief in mindering te brengen. Deze posten zijn gecorrigeerd en er is een coulance-korting gegeven voor het vermeende misverstand over het basistarief. Op alle mails met vragen van klaagster is – zo geeft de uitvaartondernemer aan – door hem uitgebreid en zorgvuldig gereageerd met uitgebreide uitleg. Klaagsters opmerkingen zijn uiterst serieus genomen. Met het ondertekenen van de kostenopgave en opdracht tot uitvoeren van de uitvaart, heeft klaagster haar akkoord gegeven voor het verzorgen van de uitvaart en de genoemde kosten daarvoor. De uitvaartondernemer merkt op dat klaagster alle kosten voldeed, behoudens de door hem gecrediteerde posten.

Desgevraagd geeft de uitvaartondernemer telefonisch aan dat het niet zo is dat er in het eerste gesprek nooit over de kosten wordt gesproken. Als de kosten aan de orde komen dan wordt daar uitleg over gegeven. Nadat de kostenbegroting schriftelijk is opgemaakt, wordt deze uitgebreid besproken. De ervaring van de uitvaartondernemer is dat nabestaanden vaak de tweede dag meer ruimte (letterlijk en figuurlijk) hebben om te financiën te bespreken.

De ombudsman overweegt het volgende:

1. Een uitvaart kenmerkt zich door het gegeven dat in een kort tijdsbestek en vaak in een sfeer van emotie en verdriet, veel besluiten moeten worden genomen, die grote financiële consequenties hebben.
2. Het bovenstaande kan slechts worden voorkomen door tijdig de uitvaartwensen bespreekbaar te maken en zodanige maatregelen te treffen, dat deze niet meer hoeven te worden genomen op het moment dat het overlijden daadwerkelijk plaatsvindt.
3. Het valt niemand kwalijk te nemen, als hij (zij) zijn (haar) uitvaart niet vroegtijdig regelt, maar de consequentie daarvan is dat er binnen enkele dagen veel en snel beslissingen genomen moeten worden.
4. Het is aan een uitvaartondernemer om een potentiële opdrachtgever tijdig en volledig te informeren over de volledige uitvaartkosten, zodat deze op basis daarvan zijn keuze kan maken voor een bepaalde uitvaartondernemer en voor de diensten die hij van de uitvaartondernemer wil afnemen.
5. Dat betekent dat de uitvaartondernemer zo snel mogelijk na het regelgesprek de kostenbegroting/offerte opmaakt en met de opdrachtgever bespreekt. Zo snel mogelijk betekent dat de opdrachtgever ruim vóór de geplande datum de kostenbegroting ontvangt, zodat hij kan bekijken of de kosten van de uitvaart binnen zijn budget passen.
6. In deze kwestie kreeg klagster de kostenbegroting/offerte daags na het regelgesprek en vier dagen voorafgaand aan de uitvaart, die op 29 januari 2019 plaats zou vinden.
7. Uit het dossier blijkt niet dat de uitvaartbegeleider tijdens het regelgesprek een indicatie gaf van de totale kosten van de uitvaart. Uit het dossier valt eerder op te maken dat klagster zich een voorstelling maakte van de uitvaartkosten, op basis van enkele bedragen, die in het regelgesprek - en naar aanleiding van haar vragen - werden genoemd.
8. Tijdens het regelgesprek werd een nieuwe afspraak gemaakt voor de dag erna, om aan de hand van de kostenbegroting/offerte de kosten door te spreken.
9. Kennelijk realiseerde klagster zich tijdens en na het regelgesprek niet dat de begeleiding van de uitvaart een dienst is, die kosten met zich meebrengt. Naar zij aangeeft werd zij daarmee geconfronteerd door de kostenbegroting/offerte.
10. Klagster merkt daarover op dat het vrijdag 16.00 uur was en dat zij – als zij niet tekende - de rouwkaarten niet had kunnen versturen en wellicht tot maandag had moeten wachten voordat zij verder kon met de organisatie van de uitvaart. Ook geeft zij aan dat verschillende genodigden al op de hoogte waren van dag en tijdstip van de uitvaart.
11. Volgens de verklaring van de uitvaartondernemer is het bij zijn bedrijf “de gewoonte om eerst de uitvaartwensen geheel te bespreken en afspraken vast te leggen bij de benodigde uitvaartlocaties, om vervolgens op kantoor alle stukken in orde te maken.”
12. Het voorgaande houdt in dat de uitvaart vrijwel volledig is geregeld vóórdat een opdrachtgever kennis neemt van de totale kosten van zijn uitvaartwensen. Daarmee wordt het voor een opdrachtgever lastig om nog wijzigingen aan te brengen in zijn uitvaartwensen, als de kosten niet passen binnen zijn budget. De afspraken met uitvaartlocaties zijn dan immers al gemaakt.
13. Daarnaast merkt klagster op dat de uitvaartondernemer fouten maakte in de berekening en dat zij deze kosten dubbel had betaald, als ze zelf niet zo alert was geweest. Uit het dossier blijkt dat de uitvaartondernemer (uiteindelijk) reageert op de e-mails van klagster en de teveel berekende kosten crediteert.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Over het regelgesprek

De werkwijze van de uitvaartondernemer houdt in dat tijdens het regelgesprek al afspraken worden gemaakt met toeleveranciers voor de uitvaart, zoals het crematorium. Op dat moment is er nog geen opdracht tot uitvaart tot stand gekomen tussen uitvaartondernemer en opdrachtgever. Dat gebeurt de dag erna, als de kostenbegroting ter tafel komt. Deze werkwijze houdt in dat het voor een opdrachtgever lastig wordt om niet met de uitvaartondernemer verder te gaan, als de uitvaartkosten boven zijn budget gaan: er zijn dan al afspraken vastgelegd en vaak zullen genodigden al zijn geïnformeerd over datum en tijdstip van de uitvaart.

2. Over de kosten van de uitvaartbegeleiding

De totale kosten van de uitvaart zouden aan de orde zouden komen in het gesprek op 25 januari, bij het bespreken van de kostenbegroting/offerte. Dat moet voor klaagster duidelijk geweest zijn, gezien de expliciete afspraak. De kosten vallen klaagster rauw op het dak; zij heeft een ander beeld van de totale kosten op basis van het gesprek daags ervoor.

De vraag aan wie van beide partijen deze onduidelijkheid valt toe te schrijven, kan niet meer worden vastgesteld. De ombudsman was niet bij het gesprek en heeft achteraf geen mogelijkheid meer om te achterhalen hoe het gesprek zich ontwikkelde.

Niettemin had het klaagster duidelijk moeten zijn dat de uitvaartondernemer zijn diensten niet gratis verricht. Klaagster merkt op dat zij zich bedrogen voelt en vindt dat bedragen, zoals die van de uitvaartbegeleiding, niet verzwegen kunnen worden. Met dat laatste heeft klaagster gelijk: kosten kunnen niet verzwegen worden. Dat is in dit dossier ook niet aan de orde, omdat alle kosten tijdens het bespreken van de kostenbegroting werden doorgenomen.

Zo klaagster bedoelt dat de kosten van het basistarief in het regelgesprek aan de orde hadden moeten komen, dan kan daarover worden opgemerkt dat dit een mogelijkheid is, maar dat de uitvaartondernemer daarvoor expliciet het tweede gesprek plande, waarbij de op schrift gestelde kostenbegroting als basis voor het gesprek diende. Overigens merkt de uitvaartondernemer - in een van zijn e-mails aan klaagster - op dat het beter was geweest als de uitvaartbegeleider haar ook op de hoogte had gesteld van de tarieven voor alle dienstverlening van zijn uitvaartcentrum "Aangezien er tijdens het eerste gesprek al uitgebreid over prijzen is gesproken".

3. Over de termijn waarop de kostenbegroting werd afgegeven

De kostenbegroting/offerte werd daags na het regelgesprek afgegeven en doorgesproken. Dat is een normale en acceptabele termijn. Na een regelgesprek zullen de uitvaartwensen moeten worden geanalyseerd en zullen de kosten daarvan administratief verwerkt moeten worden, zodat ze uitgesplitst in een kostenbegroting/offerte aan de opdrachtgever kunnen worden aangeboden. De kostenbegroting werd vier dagen voor de uitvaart doorgesproken. Deze termijn kan de uitvaartondernemer niet worden tegengeworpen, gezien de datum waarop klaagster de uitvaart had gepland en het gegeven dat een uitvaart altijd binnen een kort tijdsbestek moet worden georganiseerd.

4. Over het met de rug tegen de muur staan

De korte tijdspanne waarbinnen een uitvaart vorm moet worden gegeven brengt meer druk met zich mee naarmate de uitvaart dichterbij het overlijden wordt gepland. In dit dossier zat er ook nog een weekje tussen en was er een dag nodig voor het vervoer van de overledene vanuit het buitenland. Dat zet de organisatie van de uitvaart verder onder druk.

Niettemin bestaat er altijd een mogelijkheid om een andere uitvaartondernemer te kiezen, mocht het contact over de uitvaart om enige reden niet prettig verlopen, dan wel de afspraken te veranderen.

Uit de verklaring van klaagster blijkt dat zij een afweging maakte over het ondertekenen van de

kostenbegroting. Zij geeft aan dat ze de rouwkaarten dan niet had kunnen versturen en dat vele genodigden op de hoogte waren van datum en tijdstip van de uitvaart. En dat ze misschien tot maandag had moeten wachten om de uitvaart verder zelf te regelen. Daaruit blijkt dat klaagster (weloverwogen) de voorkeur gaf aan het door laten gaan van de uitvaart op de geplande datum en tijdstip en daarom de kostenbegroting tekende.

5. Over de onjuist berekende bedragen en de klachtbehandeling

Uit het dossier blijkt dat klaagster de onjuist berekende bedragen aan de orde stelde en dat de uitvaartondernemer deze crediteerde. Ook reageerde hij op de e-mails van klaagster, waarin zij haar klachten neerlegt.

Uiteraard dient een uitvaartondernemer (net als iedere andere ondernemer) het maken van fouten te voorkomen. Op het moment dat er toch een fout geconstateerd wordt, dient deze zo snel mogelijk hersteld te worden, onder het maken van excuses. Dat is wat de uitvaartondernemer deed. Daarnaast gaf hij – uit coulance – een vergoeding van € 595,- vanwege het misverstand over het basistarief. De uitvaartondernemer was niet verplicht deze coulancevergoeding te verstrekken.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat in dit dossier geen sprake is van bedrog en/of van verzwijgen, maar van miscommunicatie. Kennelijk had klaagster verwacht dat in het regelgesprek alle kosten van de uitvaart zouden worden besproken, terwijl de uitvaartondernemer deze in het tweede gesprek – aan de hand van de op schrift gestelde kostenbegroting – aan de orde wilde stellen, zoals met klaagster werd gecommuniceerd en ook is gebeurd.

Het is vervelend dat klaagster niet de ruimte voelde om op het moment van presentatie van de kostenbegroting/offerte het thema ten finale te bespreken, dan wel te kiezen voor een andere uitvaartvorm/andere uitvaartondernemer. Uit het dossier valt op te maken dat zij een afweging maakte over de gevolgen van niet ondertekenen en koos voor ondertekening. Het resultaat van deze afweging valt de uitvaartondernemer niet te verwijten.

Ten overvloede

De uitvaartondernemer gaf zelf al aan dat het beter was geweest om alle kosten van zijn dienstverlening in het regelgesprek te benoemen, nu de kosten van de uitvaart daarin onderwerp van gesprek waren. In zijn algemeenheid verdient het aanbeveling voor een uitvaartondernemer om expliciet in te gaan op de totale uitvaartkosten, als tijdens een regelgesprek blijkt dat de kosten, die gepaard gaan met de keuzes voor de uitvaartvorm, voor de opdrachtgever een punt van overweging vormen.

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