



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## ‘Eenvoudige uitvaart’

Betreft: **2019-049**

Klacht van mevrouw P, wonende S-straat xx te Z (klaagster) over Uitvaartverzorging U te O (de uitvaartondernemer, verweerder).

### De procedure:

- Bij brief van 7 mei 2019 zocht klaagster contact met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- De uitvaartondernemer reageert op de klacht met een e-mail van 13 juni.
- Klaagster geeft met een brief van 28 juli haar nadere toelichting.
- De uitvaartondernemer reageert op 10 september 2019 met een nader verweer.
- De verklaring, waarbij klaagster aangeeft het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden, tekende zij op 3 oktober 2019.
- Bij de akkoordverklaring stuurde klaagster een nieuwe verklaring mee. Omdat de hoor- en wederhoorfase reeds was afgerond kon deze informatie niet meer worden meegenomen in het klachtonderzoek.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagster is niet tevreden over de begeleiding van de uitvaartondernemer. Niet alleen maakte deze administratief slordige fouten, maar hij verrichte ook allerlei activiteiten waar klaagster niet om vroeg en die niet pasten bij de wensen van de overledene. Daarnaast vraagt klaagster een gespecificeerde rekening, waar de uitvaartondernemer niet voldoende op antwoordt.

### 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.

Klaagster is ontevreden over de uitvaart van haar partner en met name over de reactie van de uitvaartondernemer op haar vragen.

Zij vroeg om een gespecificeerde rekening, maar kreeg niet de duidelijkheid die ze vroeg, omdat er geen enkel bedrag op de specificatie staat. Klaagster vroeg om een specificatie van het bedrag van € 1.895,-. Klaagster wil weten waaraan haar geld is besteed. Op haar klacht kreeg klaagster een antwoord van de uitvaartondernemer, die de uitvaart verzorgde. Dat vond zij vreemd, omdat de klacht juist over deze uitvaartondernemer gaat.

De naam van de uitvaartondernemer staat op de overlijdensakte en niet die van klaagster. De uitvaartondernemer werkte in opdracht van klaagster - zo stelt klaagster - en niet voor zichzelf. Zonder medeweten van klaagster legde de uitvaartondernemer in de aula zakdoekjes met zijn naam erop. Op de crematie van klaagsters man en op kosten van klaagster maakte de uitvaartondernemer reclame voor zichzelf. Klaagster vindt dit smakeloos en vraagt zich af hoe ver men kan zinken. Ook huurde de uitvaartondernemer extra personeel in, voor het geval iemand onwel werd. Verder haalde de uitvaartondernemer klaagster uit de familiekamer om naar een projectie op de muur te kijken, waar klaagster niet om vroeg. Klaagster kon net voorkomen dat een grote paaskaars werd aangestoken naast de kist, zonder klaagsters toestemming. Klaagsters partner zou absoluut geen kaarsen hebben gewild. De uitvaartondernemer wist dat klaagster alles zo eenvoudig mogelijk wilde hebben, omdat haar man absoluut niet van poespas hield. De uitvaartondernemer hield zich daar niet aan en ging als een stoomwals tekeer met dingen die ze niet met klaagster besprak en verzint allerlei dingen, waar zij niet om vroeg.

Klaagster is van mening dat de uitvaartondernemer moet doen wat klaagster hem opdraagt of vraagt, want zij is degene die betaalt. Klaagster tekende de begroting, omdat hieraan geen rechten konden worden ontleend. Klaagster merkt op dat voor een kennis eenzelfde uitvaart werd georganiseerd als voor haar partner, maar dat de kosten daarvan veel lager waren. Voor klaagster betreft dit een onbegrijpelijk verschil.

In een later stadium vult klaagster haar klacht aan. Zo ergert zij zich onder andere aan de toon van de brieven van de uitvaartondernemer. Zij ervaart deze als denigrerend en vraagt zich af wat er onduidelijk is aan een verzoek om een gespecificeerde rekening? Ze vroeg er herhaaldelijk om en krijgt alleen vage antwoorden en vage verwijzingen naar de kosten. De uitvaartondernemer beweert dat alles van tevoren met haar is besproken, maar niets is minder waar. In de ene brief stelt de uitvaartondernemer dat deze liet weten dat hij aangifte zou doen bij de burgerlijke stand en in een eerdere brief staat dat hij het betreurt dat klaagster niet werd geïnformeerd. Een ander bewijs dat de uitvaartondernemer dingen verzint en niet naar haar luistert – zo geeft klaagster aan – is dat hij noteerde dat de overledene klaagsters geregistreerd partner was. Dat is niet het geval. Klaagster wilde zelf aangifte doen, zodat haar naam op de overlijdensakte zou staan, omdat dit het laatste was wat zij voor hem kon doen. Van de Burgerlijke Stand begreep klaagster dat de uitvaartondernemer papieren van het ziekenhuis had, die zij zelf niet heeft gezien. Zij vindt dat een zeer kwalijke zaak. Er staan meer slordigheden en typefouten in de correspondentie van de uitvaartondernemer. Zo vulde hij in dat de overledene de Nederlandse nationaliteit had, terwijl haar partner een Brits paspoort had.

De uitvaartondernemer liet klaagster de zakdoekjes niet zien. Zij werd daarover ingelicht door een vriendin. Tot klaagsters verbijstering en woede stond de naam van de uitvaartondernemer erop. Klaagster vindt het geen pas geven dat er bij een crematie reclame wordt gemaakt zonder medeweten van de opdrachtgever.

Verder had de uitvaartondernemer een kaars aangestoken. Klaagsters man haatte kaarsen en klaagster gaf dan ook volstrekt niet aan dat zij de uitvaart 'af' vond. Klaagster ziet dit als een verzinsel, zoals er meer waren. Klaagster bedankte de uitvaartondernemer, omdat haar broer en schoonzuster erbij waren en zij geen scènes maakt in het bijzijn van anderen. Dit heet beleefdheid en wellevendheid.

Klaagster zou zelf niet voor de aula gekozen hebben. De beschikbare kamer was te klein voor meer dan 20 mensen en een andere grotere kamer was nog niet klaar. De uitvaartondernemer suggereert dat het crematorium twee uur voor klaagster moest worden gesloten. De dienst duurde hooguit een uur en er was nog een andere dienst gaande in het gebouw. Klaagster is ook ontevreden over de inhuur van extra personeel. De uitvaartondernemer beweert dat de assistent zijn rechterhand was, zodat hij zich kon concentreren op het bijstaan van de nabestaande(n). Klaagster vindt dit absurd, want de uitvaartondernemer viel haar alleen maar lastig met dingen, die hij verzuimde van tevoren te organiseren en die nog overbodig waren ook. De houding van de uitvaartondernemer vindt klaagster beneden alle peil en niet getuigen van enig respect of empathie voor haar. Klaagster heeft het gevoel dat de uitvaartondernemer de verhouding tussen haar als klant en opdrachtgever en de taak van de uitvaartondernemer niet geheel begrijpt. Klaagster is de klant en de uitvaartondernemer moet aan haar verantwoording afleggen over de gang van zaken. Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer nog eens goed moet kijken naar zijn Keurmerk Uitvaartzorg, "transparante begroting" en de "erecode". Er is nog veel werk aan de winkel, want het is toch te gek voor woorden dat zij niet mag weten hoeveel en waar haar geld aan besteed wordt. Zij vindt dat zij recht heeft op een gespecificeerde rekening, waaruit duidelijk wordt waaraan en hoeveel van haar geld is uitgegeven. Klaagster vraagt de ombudsman daar iets aan te doen.

### **Verklaring van de uitvaartondernemer**

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

De uitvaartondernemer vindt het heel vervelend dat klaagster niet met een goed gevoel terugkijkt op de uitvaart van haar partner. Het is voor hem niet duidelijk wat klaagster voor oplossing verwacht. De uitvaartondernemer gaf een omschrijving van het aannametarief. Deze zit ook in de nazorgmap, die hij achterlaat bij de opdrachtgever. Een uitsplitsing per onderdeel geeft hij niet, omdat deze per uitvaart anders wordt ingevuld. Hij laat weten dat hij tijdens het bespreken van de uitvaart aangaf dat hij aangifte van overlijden zou doen, omdat dit gebruikelijk is en onderdeel van de dienstverlening. De uitvaartondernemer erkent dat hij misschien duidelijker had moeten aangeven dat klaagster dit ook zelf had kunnen doen. Hij bood hiervoor zijn excuses aan.

Wat de zakdoekjes betreft geeft de uitvaartondernemer aan dat deze kosteloos op de stoelen worden gelegd, met op de voorkant een afbeelding van de kaart. Op de achterkant staat de naam van de uitvaartondernemer. De bedoeling is om nabestaanden te verrassen en voorafgaand aan de uitvaart worden de zakdoekjes getoond, zodat het kan worden weggehaald als de opdrachtgever er geen prijs op stelt. Op dat moment wordt niet expliciet de achterkant met de naam van de uitvaartondernemer getoond. Nabestaanden zijn vaak bijzonder geraakt door dit gebaar. Dat klaagster dit achteraf niet op prijs stelde vindt de uitvaartondernemer erg vervelend en daarvoor biedt hij zijn excuses aan.

De kosten van de uitvaart assistent staan onder het kopje 'meerkosten' op de begroting, die door klaagster is ondertekend.

Klaagster stelt dat de uitvaartondernemer allerlei dingen verzint, waaronder de nazorgmap. Deze wordt kosteloos uitgereikt en is zorgvuldig samengesteld met informatie, die direct gebruikt kan worden na een overlijden, maar ook voor de toekomst. De informatie wordt juist erg gewaardeerd. De uitvaartondernemer vindt het heel vervelend dat klaagster zich daaraan stoorde.

Wat betreft de vergelijking van de uitvaartnota van klaagster met die van een kennis vindt de uitvaartondernemer dat deze wordt vergeleken met een verrekening van een naturaverzekering. De uitvaartondernemer bekeek voorafgaand aan de dienst samen met klaagster de opstelling in de aula, de kaarsen, de projectafbeelding en de zakdoekjes, waarbij klaagster aangaf het helemaal af te vinden. Na afloop gaf klaagster een omhelzing om de uitvaartondernemer te bedanken. Uit niets bleek dat klaagster niet tevreden was met de gang van zaken.

In een later stadium herhaalt de uitvaartondernemer zijn eerdere opmerkingen en besloot hij op andere onderdelen niet verder in te gaan, omdat hij de waarheid anders ziet dan de wijze waarop klaagster deze schetst.

## Overwegingen van de ombudsman

### I. Over het antwoord op de klacht

1. Klaagster vindt het vreemd dat haar klacht werd beantwoord door degene op wie de klacht betrekking had.
2. In zijn algemeenheid valt daarover te zeggen dat degene waarover de klacht gaat altijd eerst in de gelegenheid moet worden gesteld om te onderzoeken of er in zijn/haar dienstverlening iets verkeerd is gegaan. Daardoor kan er een oplossing worden gevonden voor een terechte klacht en kan de beklagde leren van de klacht. Klachtbehandeling heeft nadrukkelijk niet alleen rechtsbescherming van de consument tot doel, maar beoogt ook een leereffect.

### II. Over de aangifte van overlijden

1. Het behoort tot de standaard taken van de uitvaartondernemer om het overlijden bij de gemeente te melden. Dat neemt niet weg dat nabestaanden deze activiteit zelf kunnen verrichten.
2. Tijdens het aannamesgesprek is kennelijk niet aan de orde geweest dat klaagster de aangifte zelf wilde verrichten.

### III. Over de inhuur personeel

1. Bij een uitvaart/afsheidsdienst moeten veel taken worden verricht, die vaak niet door één persoon kunnen worden uitgevoerd.
2. Zo zal *bijvoorbeeld* de ruimte waarin de afscheidsdienst wordt gehouden gereed gemaakt moeten worden. Op dat moment zullen ook de genodigden ontvangen moeten worden. Zo kunnen er meer taken/activiteiten zijn, die gelijktijdig moeten worden verricht, zodat er meer uitvaartpersoneel nodig is.

### IV. Over de gespecificeerde rekening

1. Klaagster vraagt om een gespecificeerde rekening, waarbij zij bedoelt dat zij wil weten welk tarief wordt gerekend voor elke handeling. Met de uitleg die zij van de uitvaartondernemer kreeg is zij niet tevreden.
2. De uitvaartondernemer laat weten dat er sprake is van een standaard tarief, die bij elke uitvaart anders wordt ingevuld.
3. In de uitvaartbranche is het gebruikelijk dat voor de meest noodzakelijke handelingen en activiteiten van een uitvaartondernemer een standaard tarief (aannametarief) wordt gerekend. De kosten daarvan zijn gebaseerd op de uren die gemiddeld met een uitvaart gepaard gaan. Daarbij worden niet alleen de directe uren van de uitvaartbegeleider gerekend, maar ook de uren van medewerkers die achter de schermen activiteiten verrichten. Als *voorbeeld* kan worden gedacht aan het halen van de postzegels en de uitnodigingen, het contact met rouwcentrum, drukker, krant en crematorium, het plannen van de crematie. Als voor een uitvaart meer uren nodig zijn dan voor een gemiddelde uitvaart, worden daarvoor extra kosten gerekend.
4. Om niet – zoals bijvoorbeeld gebruikelijk in de advocatuur – met een stopwatch de daadwerkelijk gewerkte uren van alle bij de uitvaart betrokken medewerkers te berekenen, maakt de branche veelal gebruik van een standaard tarief. Dit is de reden dat de uitvaartondernemer de uitvaartfactuur niet verder kan specificeren.

### V. Over de begroting

1. Klaagster geeft aan dat ze de begroting tekende, omdat daarop stond dat er geen rechten aan kunnen worden ontleend.
2. Op de overeenkomst uitvoering uitvaart staat: “Bij deze overeenkomst hoort een begroting die indicatief is voor de declaratie die ongeveer drie weken na de uitvaart naar de opdrachtgever gezonden wordt. Aan de begroting kunnen geen rechten worden ontleend.”

3. Deze tekst moet in zijn geheel worden gelezen en is een disclaimer van de uitvaartondernemer. Een disclaimer is een eenzijdige verklaring, waarin aansprakelijkheid wordt uitgesloten.
4. In dit geval betekent het dat de begroting een indicatie is van de kosten van de uitvaart zoals besproken, maar dat niet wordt gegarandeerd dat de prijzen volledig, foutloos en actueel zijn. Mocht er bijvoorbeeld onvoorzien door een van de toeleveranciers (*bijvoorbeeld* het crematorium) een hogere prijs worden gerekend, dan kan de opdrachtgever zich niet beroepen op het tarief van de kostenbegroting. Een ander voorbeeld is de berekening van de consumpties: als er 100 op de begroting staan berekend en er worden 150 consumpties verstrekt, dan kan de opdrachtgever zich niet beroepen op die 100 consumpties, omdat dit een indicatie is van het aantal te schenken consumpties.
5. Vaststaat dat klagster de begroting tekende. Daarmee ging zij akkoord met de uitvaart zoals besproken en de daarmee gepaard gaande kosten, zoals opgevoerd.
6. Kennelijk beseft klagster niet dat zij een contract tekende, waaraan zij is gebonden.

#### VI. Over de vergelijkbare uitvaart van de kennis

1. Klagster voert de nota van een kennis op als bewijs dat de uitvaart van haar partner duurder (te duur) was. Klagster stuurde slechts één pagina mee van de factuur van de kennis.
2. Daaruit valt niet te lezen wat de betreffende uitvaart inhield, noch welke diensten geleverd werden en onder welke omstandigheden.
3. Op basis van deze summier informatie is een vergelijking niet te maken, nog los van het feit dat over de kosten van diensten voorafgaand aan de uitvaart moet worden onderhandeld en niet achteraf.

#### VII. Over de administratieve onvolkomenheden

1. Klagster is niet tevreden over de administratieve fouten die de uitvaartondernemer maakte in de documenten.
2. Het spreekt voor zich dat een uitvaartondernemer zorgvuldig om dient te gaan met gegevens en deze correct dient te verwerken.
3. Dergelijke fouten wekken de indruk (dat hoeft niet zo te zijn, maar ze wekken wel de schijn) dat de uitvaartondernemer de uitvaart onzorgvuldig voorbereidde.

#### VIII. Over de zakdoekjes en andere zaken

1. Het is duidelijk dat klagster geïrriteerd is over verschillende activiteiten die de uitvaartondernemer op eigen initiatief ontplooidde. Zoals onder andere de zakdoekjes en de kaarsen.
2. In haar klacht en nadere toelichting geeft klagster duidelijk aan waar voor haar de crux zit: klagster wilde de uitvaart eenvoudig houden en wilde zelf de regie over de uitvaart voeren. Letterlijk schrijft klagster: "Ik ben de klant en zij moeten aan mij verantwoording afleggen over de gang van zaken."

### **De ombudsman concludeert het volgende:**

#### I. Over het antwoord op de klacht

Het is niet per definitie verkeerd als een uitvaartondernemer de klacht behandelt, die over hem/haar wordt ingediend. Daarmee krijgt hij/zij de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken en te leren van de klacht.

#### II. Over de aangifte van overlijden

Kennelijk is tijdens het aannamesprek onvoldoende besproken hoe klagster haar eigen rol zag in de activiteiten rondom de uitvaart. En kennelijk gaf de uitvaartondernemer niet expliciet aan dat de aangifte ook door klagster zelf kon worden uitgevoerd.

Toen achteraf werd geconstateerd dat klagster de aangifte zelf had willen doen, deed de uitvaartondernemer wat van hem verwacht kon worden: hij bood zijn oprechte excuses aan en

nam zich voor hier lering uit te trekken.

III. Over de inhuur personeel

Het is voor een uitvaartondernemer vrijwel ondoenlijk om in zijn eentje een uitvaart te begeleiden. Vaak moeten er tegelijkertijd handelingen plaatsvinden, die één persoon niet alleen kan verrichten. Daarnaast kan een uitvaart een emotionele gebeurtenis zijn, waarbij niet vooraf valt te voorspellen hoe deze zal verlopen. Het is daarom dat de uitvaartbegeleiding vrijwel steeds uit meer dan één persoon bestaat.

In dit geval voorzag de uitvaartondernemer de noodzaak van extra rouwpersoneel en plaatste hij de kosten op de begroting. Klaagster tekende daarvoor en gaf daarmee haar toestemming deze persoon in te zetten. Achteraf kan klaggster dan niet meer protesteren tegen een dienst, waarmee ze vooraf akkoord is gegaan.

IV. Over de gespecificeerde rekening

Klaagster heeft een – op zich terecht – vraag, die de uitvaartondernemer niet kan beantwoorden op de wijze, die klaggster eist, omdat zijn kostenmodel anders in elkaar zit. Hij rekent een standaardbedrag voor de begeleiding van de uitvaart.

V. Over de begroting

Het laat zich aanzien dat klaggster zich onvoldoende realiseerde wat haar handtekening op de opdracht tot uitvaart betekende: zij realiseerde zich niet dat zij daarmee aan de uitvaartondernemer de opdracht gaf om volgens de specificatie van de kostenbegroting de uitvaart uit te voeren en dat daarmee voor beide partijen rechten en plichten ontstonden. Voor de uitvaartondernemer om de uitvaart uit te voeren zoals besproken en voor klaggster om de kosten te voldoen. Klaagster beroept zich op de disclaimer, namelijk dat aan de begroting geen rechten ontleend kunnen worden. Dit is echter een disclaimer van de uitvaartondernemer en werkt eenzijdig. Als namelijk aan de opdracht tot uitvaart en de begroting geen enkel recht kon worden ontleend, dan zou de handtekening van klaggster ook geen enkele functie hebben gehad.

VI. Over de vergelijkbare uitvaart van de kennis

Op basis van de beschikbare informatie kan geen uitspraak worden gedaan over de vergelijking, nog los van het gegeven dat klaggster tekende voor uitvoering van de uitvaart op basis van de begroting.

VII. Over de administratieve onvolkomenheden

Een uitvaartondernemer hoort zorgvuldig te werken en fouten te voorkomen. Niettemin zijn ook uitvaartwerkzaamheden mensenwerk en kan een foutje voorkomen. In dit geval zijn er meerdere administratieve fouten gemaakt, die zonder meer uiterst slordig genoemd kunnen worden.

VIII. Over de zakdoekjes en andere zaken

Uit het dossier valt op te maken dat klaggster niet tot de groep nabestaanden behoorde, die de organisatie van de uitvaart geheel aan de uitvaartondernemer over wilde laten; kennelijk wilde zij zelf de regie houden en verwachtte zij dat de uitvaartondernemer alle handelingen/activiteiten vooraf met haar door zou spreken. Het laat zich aanzien dat klaggsters verwachtingen tijdens het aannamesprek niet expliciet aan de orde zijn geweest, maar dat deze pas achteraf duidelijk werden door de klacht.

In principe rust op de uitvaartondernemer de plicht om de uitvaart en alles wat daarmee samenhangt duidelijk door te spreken met de opdrachtgever en goed te luisteren naar hetgeen deze wil. Daar hoort ook bij dat hij dóórvraagt bij vage aanwijzingen. Op de opdrachtgever rust echter de plicht om voorafgaand aan de uitvaart aan te geven wat hij/zij wil en daarmee de verwachtingen over de dienstverlening helder op tafel te leggen. Alleen dan kan aan zijn/haar wensen worden tegemoetgekomen. De ombudsman was niet aanwezig tijdens het aannamesprek.

gesprek en heeft achteraf geen mogelijkheid om vast te stellen wat de reden is dat de verwachtingen van klaagster en de handelingen van de uitvaartondernemer niet op elkaar aansloten. Dat neemt niet weg dat van een uitvaartondernemer mag worden verwacht dat hij aan de opdrachtgever vraagt wat deze exact bedoelt als deze stelt dat de uitvaart “zo eenvoudig mogelijk” moet zijn. Uit het dossier blijkt dat dit niet is gebeurd.

### **Beslissing van de ombudsman**

Het organiseren van een uitvaart is een samenspel van opdrachtgever en uitvaartondernemer. Hoe duidelijker de opdrachtgever is over zijn wensen, hoe makkelijker de uitvaartondernemer daarop in kan spelen. En andersom: hoe duidelijker de uitvaartondernemer is over de noodzakelijke activiteiten, hoe eenvoudiger het voor de opdrachtgever is om aan te geven welke onderdelen hij zelf voor zijn rekening wil nemen en welke diensten hij geleverd wil hebben. De uitvaartondernemer is echter de professional, dus op hem rust de grootste verantwoordelijkheid om duidelijkheid te creëren over de uitvaartwensen.

Kennelijk tekende klaagster de opdracht tot uitvoering van de uitvaart in de verwachting dat zij achteraf nog invloed uit kon oefenen op de kosten, zich niet realiserend dat de overeenkomst voor de uitvaartondernemer de basis was waarop hij zijn diensten baseerde.

Van personen die deelnemen aan het maatschappelijk verkeer mag worden verwacht dat zij beseffen wat een handtekening onder een contract inhoudt. Alleen in zeer bijzondere omstandigheden – zoals dwang, dwaling en bedrog – kan een partij niet worden gehouden aan het getekende contract. In dit geval is dat niet aan de orde, zodat het misverstand over de begroting voor rekening en risico van klaagster komt.

De uitvaartondernemer valt een verwijt te maken over de administratieve slordigheden en het feit dat hij onvoldoende uitzocht wat klaagster bedoelde met “eenvoudige uitvaart”. Voor het misverstand over de aangifte bood de uitvaartondernemer zijn excuses al aan, zodat de ombudsman zich hierover niet meer hoeft te buigen. De overige klachten zijn ongegrond.

Het is niet mogelijk voor de uitvaartondernemer om de gemaakte fouten achteraf nog recht te zetten. Met de constatering dat hij op onderdelen tekort schoot in zijn dienstverlening is het redelijk en billijk om daarvoor een compensatie te geven. De ombudsman stelt deze vast op 10% van het dienstverleningstarief, dat wil zeggen € 190,-.

Dit bedrag dient binnen vier weken na ontvangst van dit bindend advies op de bankrekening van klaagster te zijn bijgeschreven.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 18 oktober 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