



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## 'Kant-en-klaar'

Betreft: **2019-072 herziene versie**

Klacht van de mevrouw A, wonende aan de S-sstraat te D (klaagster) over Uitvaartverzorging U te X (verweerder, de uitvaartondernemer).

### De procedure:

- Bij e-mail van 5 juni 2019 diende klaagster de klacht over de uitvaartondernemer in bij de Ombudsman Uitvaartwezen. Op een later tijdstip stuurde klaagster de stukken toe.
- Op 12 juni tekende klaagster het formulier, waarbij zij verklaarde het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Op 10 juli liet de uitvaartondernemer telefonisch aan de ombudsman weten dat hij in een eerder stadium schriftelijk aan klaagster aangaf wat zijn visie op de gebeurtenissen is. Daaraan heeft hij niets toe te voegen.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagster vindt de uitvaartfactuur niet correct en wenst niet alle kosten te betalen.

### 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 Stichting Keurmerk Uitvaartzorg, 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 geeft klaagster het volgende aan.

Klaagsters echtgenoot overleed op 17 april 2019 tijdens een cruisereis. Hij werd naar Nederland gebracht. Klaagster nam de uitvaartondernemer in de arm om de uitvaart te begeleiden.

De rekening van de uitvaartondernemer vindt zij niet correct, omdat er diensten worden berekend, waarvan klaagster vindt dat ze die niet hoeft te betalen. Zoals vervoerskosten met een rouwauto.

Klaagster merkt op dat de uitvaartondernemer haar man eerst naar zijn rouwcentrum R vervoerde en pas daarna naar de opbaarlocatie in D, in plaats van rechtstreeks naar de opbaarlocatie. Dit was tegen klagsters wens in. Zij vindt dat de kosten van de rouwauto (€ 350,-) niet voor haar rekening hoeven komen; er rijdt ook een busje van de uitvaartondernemer, dat was voldoende geweest. Ook leverde de uitvaartondernemer een verkeerde – en veel duurdere – kist (€ 976,- in plaats van de kisten op internet van € 400,-) en gaf hij verkeerde voorlichting over de rouwadvertentie in de plaatselijke krant. Klaagster informeerde zelf bij de krant en daaruit bleek dat een overlijdensadvertentie niet in combinatie met een andere krant hoeft te worden geplaatst. Daarnaast wil de uitvaartondernemer – zo stelt klagster - de algemene kosten niet specificeren. Klagsters echtgenoot werd in ... gebalsemd en kant en klaar aangeleverd, maar de uitvaartondernemer rekent ook nog kosten voor de aflegging. Het aankleden van de overledene, het inkisten en het verwijderen van de ICD zijn al berekend onder andere posten. In een gesprek over klagsters onvrede werd de uitvaartondernemer kwaad en liep hij weg met de mededeling dat hij niet terug zou komen.

### **Verklaring van de uitvaartondernemer**

Samengevat en relevant voor de klacht merkt de uitvaartondernemer het onderstaande op. In het tarief dienstverlening zitten alle kosten voor de werkzaamheden van de uitvaartverzorger, maar niet de laatste verzorging van de overledene. De echtgenoot van klagster kwam niet 'kant-en-klaar' aan, maar in een hygiënische hoes (body bag). In het uitvaartcentrum is de ICD verwijderd en werd de overledene gewassen en verzorgd. De broer van klagster bracht kleding mee, waarmee de overledene werd gekleed. Daarna werd hij in de kist gelegd. Aan klagster zijn geen extra kosten in rekening gebracht voor de verlenging van de basistijd plechtigheid. Volgens de begroting had dit wel gekund.

Op verzoek van de uitvaartondernemer werd de overledene naar zijn rouwcentrum R gebracht. Daar zijn meer materialen voorradig om tot een goede opbaring te komen, dan in D. Ook de uitvaartkisten staan daar in het magazijn. De kosten voor de rouwrit naar D zijn € 310,-. Als de overledene meteen naar D was gebracht, waren de kosten dezelfde geweest, want dan had de uitvaartkist naar D moeten worden gebracht. De ritprijs was dan ook € 310,-.

In het regelgesprek gaf klagster aan dat zij een witte kist wilde. Deze kost € 976,-. Een witte vuren kist van € 400,- is bij de uitvaartondernemer niet verkrijgbaar. De tekst voor de krant was te groot voor een basisadvertentie. Daarom moest het een doorplaatsing zijn vanuit het Dagblad Y. Medewerkers van de krant hebben opnieuw bevestigd dat het niet mogelijk is alleen een advertentie in de B-bode te plaatsen. Het tarief op de factuur is correct.

De uitvaartondernemer vindt het jammer en teleurstellend dat klagster hem en zijn bedrijf wil vergelijken met 'internet'. Mede omdat klagster hem hartelijk bedankte voor de uitstekende begeleiding en zorg. Klagster was voorafgaand aan de uitvaart op de hoogte van de kosten en tekende de kostenbegroting: daarin staan de tarieven, die aan haar zijn doorberekend.

### **De ombudsman overweegt het onderstaande**

#### Algemeen

1. Een uitvaartovereenkomst is een tweezijdige rechtshandeling, waaruit rechten en plichten voortvloeien voor beide partijen. Voor de uitvaartondernemer betekent dit dat hij de overeengekomen diensten levert en voor de opdrachtgever dat hij/zij de overeengekomen prijs betaalt.
2. Het feit dat het een uitvaart betreft maakt de overeenkomst voor het recht niet anders: het gegeven dat de overeenkomst snel moet worden gesloten (binnen een paar dagen) in een periode vol emoties, maakt niet dat een van de partijen zich aan zijn/haar rechten en plichten kan onttrekken of later terug kan komen op de afspraken .

3. Aan een overeenkomst gaat meestal een gesprek vooraf, waarin beide partijen met elkaar onderhandelen over de af te nemen diensten en de daarvoor te betalen prijs. Dat is ook in deze kwestie het geval, nu er een regelgesprek plaatsvond op basis waarvan de uitvaartondernemer de kostenbegroting (te vergelijken met een offerte) opmaakte.
4. Klaagster ondertekende de kostenbegroting/opdrachtbevestiging, zodat een geldige overeenkomst tot stand kwam.
5. Uit het dossier blijkt niet dat de uitvaartondernemer de diensten niet leverde, zoals hij met klaagster overeenkwam. Uit het dossier blijkt dat de factuur vrijwel gelijk is aan de kostenbegroting.

#### Over het tarief dienstverlening

1. Klaagster vraagt om een specificatie van de kosten dienstverlening. De uitvaartondernemer geeft aan dat daarin alle kosten zitten van de werkzaamheden van de uitvaartverzorgers.
2. Hoewel de uitleg niet verkeerd is, had de uitvaartondernemer iets specifieker kunnen zijn naar klaagster toe. Door aan te geven dat dit een standaardtarief is, waarbinnen het algehele regelen van de uitvaart is begrepen. Dus het regelgesprek met klaagster, het regelen van de crematie, het overleg met leveranciers, het afstemmen van alle onderdelen van de uitvaart, het verzorgen van de wettelijke formaliteiten etc.
3. Klaagster is van mening dat het aankleden van de overledene, het inkisten en het verwijderen van de ICD al zijn berekend onder andere posten. Klaagster geeft niet aan onder welke posten deze diensten dan zouden vallen en noch uit de kostenbegroting, noch uit de factuur blijkt dat klaagsters mening correct is.

#### Over de vervoerskosten

4. Klaagster meent dat haar overleden man volledig verzorgd in Nederland aankwam.
5. Het feit dat de ICD nog moest worden verwijderd en dat hij nog anders gekleed moest worden, geeft al aan dat dit niet het geval was.
6. Uit de uitleg van de uitvaartondernemer blijkt dat de kosten niet anders zouden zijn geweest als de overledene meteen naar de opbaarlocatie was vervoerd.

#### Over de kist

7. Kennelijk had klaagster liever een goedkopere kist gezien.
8. De kosten van de kist staan vermeld op de kostenbegroting, waaronder klaagster haar handtekening zette. Klaagster ging daarmee akkoord met de kosten van de kist.
9. Als klaagster een goedkopere kist had gewild dan had zij dat voorafgaand aan het tekenen van de overeenkomst met de uitvaartondernemer overeen moeten komen.

#### Over de advertentiekosten

10. Op de website van het dagbladbedrijf is te lezen wat een advertentie kost en wat de gang van zaken is bij het dagbladbedrijf.<sup>1</sup>
11. Daaruit blijkt dat de verklaring van de uitvaartondernemer klopt.

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

Klaagster kwam met de uitvaartondernemer overeen welke diensten hij zou verrichten tegen welke kosten. Uit de factuur blijkt dat de feitelijke uitvaartkosten vrijwel overeenkomen met de kostenbegroting, dat wil zeggen met de kosten zoals vooraf ingeschat. Ook blijkt dat de uitvaartondernemer zijn deel van de afgesproken diensten nakwam. De uitvaartondernemer had iets specifieker antwoord kunnen geven op de vraag van klaagster welke diensten onder het tarief dienstverlening vielen. De

---

<sup>1</sup> <https://www.....pdf> geconstateerd op 21 juli 2019.

vervoerskosten zouden niet anders zijn geweest als de overledene rechtstreeks naar de opbaarlocatie vervoerd zou zijn. Als klaagster een goedkopere kist had willen hebben, dan had ze dat voorafgaand aan het tekenen van de kostenbegroting met de uitvaartondernemer overeen moeten komen. Op de website van het dagbladbedrijf is te lezen dat de verklaring van de uitvaartondernemer over de advertentiekosten klopt.

### **Beslissing van de ombudsman**

Het is een feit dat klaagster een nare ervaring meemaakte, toen haar echtgenoot overleed tijdens hun vakantie. Dat neemt niet weg dat een uitvaartovereenkomst een normale overeenkomst is, waarop het Nederlandse recht van toepassing is. Het gegeven dat de overeenkomst snel moet worden gesloten, in een stressvolle en emotionele periode doet daaraan niet af. Nu de uitvaartondernemer zijn deel van de overeenkomst nakwam, is klaagster verplicht om haar deel van de overeenkomst na te komen en de factuur te betalen. In de door klaagster aangehaalde argumenten ligt geen enkele reden om de factuur aan te passen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 24 juli 2019. Zowel klager als verweerder zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

Op 15 februari 2020 herstelde de ombudsman een fout in het bindend advies, toen bleek dat de uitvaartondernemer geen lid is van een branchevereniging maar het Keurmerk Uitvaartzorg heeft.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens