



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Geen verzekeringsbedrijf’

Betreft: **2019-095B herziene versie**

Klacht van mevrouw Y, wonende aan de S-sstraat te X (klaagster) over Uitvaartvaartbedrijf U te X (uitvaartbedrijf U, verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail van 3 juli 2019 diende klaagster de klacht in bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 12 juli tekende klaagster het formulier, waarbij zij verklaarde het oordeel van de ombudsman als bindend advies te accepteren.
- Met een e-mail van 17 juli reageerde uitvaartbedrijf U op de klacht.
- Klaagster diende haar nadere toelichting in op 26 juli 2019.
- Uitvaartbedrijf U stuurt op 19 september zijn nader verweer.
- Bij e-mail van 29 september 2019 geeft uitvaartbedrijf U antwoord op vragen van de ombudsman.
- Klaagster antwoordt op 28 oktober 2019 op vragen van de ombudsman.
- In een telefoongesprek op 2 november vraagt de ombudsman aan uitvaartbedrijf U om het bewijs te leveren dat hij op/omstreeks 14 maart 2019 met verzekeraar/uitvaartondernemer V belde. Daarbij stelt uitvaartbedrijf U dat klaagster hem schreef dat ze geen klacht tegen hem indiende.
- Bij brief van 2 november 2019 bevestigt klaagster dat ze ontevreden is over de informatie die ze van uitvaartbedrijf U kreeg, voorafgaand aan de uitvaart van haar vader. Daarvoor stelt ze uitvaartbedrijf U aansprakelijk.
- Op 27 november 2019 laat uitvaartbedrijf U weten dat het niet is gelukt om het bewijs te achterhalen dat hij op 14 maart 2019 telefonisch contact opnam met verzekeraar/uitvaartondernemer V.

Onderwerp van het geschil:

Toen duidelijk was dat klaagsters vader zou overlijden nam zij contact op met uitvaartbedrijf U om de uitvaart te verzorgen. Klaagsters vader was verzekerd voor een natura-uitvaart bij verzekeraar/uitvaartondernemer V. Uitvaartbedrijf U was daarvan op de hoogte. Later bleek dat klaagster maar een deel van het verzekerde bedrag uitgekeerd kreeg, omdat uitvaartbedrijf U de uitvaart verzorgde en zij geen gebruik maakte van de natura-uitvaart. Klaagster vindt dat uitvaartbedrijf U haar beter had moeten voorlichten over de consequenties van haar keuze voor zijn uitvaartbedrijf.

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 lid van 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 laat klaagster het volgende weten.

Klaagsters vader overleed op 13 maart 2019. Al in 2018 nam zij contact op met verzekeraar/uitvaartondernemer V over de uitvaartverzekering, omdat zij wilde weten hoe haar vader verzekerd was na zijn overlijden. Klaagster hoorde dat haar vader een basisverzekering van € 5.750,- had en een geldverzekering van € 5.526,-, dus in totaal € 11.276,-. Tijdens dit gesprek – zo geeft klaagster aan – is niet aangegeven dat de diensten door de verzekeraar/uitvaartondernemer zelf moesten worden verricht, omdat er anders bijna € 3.000,- minder uitbetaald zou worden.

Toen klaagsters vader overleed nam klaagster uitvaartbedrijf U in de arm en liet deze de polis zien. Het uitvaartbedrijf nam telefonisch contact op met verzekeraar/uitvaartondernemer V. Ook aan U is niet verteld dat er sprake was van een dienstenpakket en dat klaagster slechts een vergoeding van € 2.816,- zou krijgen als U de uitvaart verzorgde.

De kosten van de uitvaart bedroegen € 6.424,60, zodat klaagster verwachtte dat er € 4.957,- overbleef voor de urn en grafrechten. En nu bleef er maar € 2.022,40 over. Met dat bedrag kan zij de laatste wensen van haar vader niet uitvoeren.

Klaagster diende een klacht in bij verzekeraar/uitvaartondernemer V, die excuses maakte en uit coulance de helft van het verschil, namelijk € 1.400,-, aanbood. Verzekeraar/uitvaartondernemer V gaf aan dat uitvaartbedrijf U had moeten weten hoe het werkt als de overledene verzekerd is voor een dienstenpakket. En dat klaagster bij U dan maar de andere helft moet claimen. Klaagster vindt dat verzekeraar/uitvaartondernemer V toegeeft niet juist te hebben gehandeld, maar de fout slechts voor de helft herstelt.

Overigens vindt klaagster dat uitvaartbedrijf U haar voorlichting had moeten geven over de financiële gevolgen van de keuze om niet voor het dienstenpakket van de verzekeraar/uitvaartondernemer te kiezen. Als klaagster had geweten wat de gevolgen zouden zijn van haar keuze voor bedrijf U, dan had ze voor het dienstenpakket van verzekeraar/uitvaartondernemer V gekozen. Op een later moment laat klaagster weten dat zij in 2018 (samen met haar vader) met verzekeraar/uitvaartondernemer V belde om informatie over de polis te krijgen. Na het overlijden van haar vader gaf zij dit bericht door aan uitvaartbedrijf U en deze zou het overlijden melden bij verzekeraar/uitvaartondernemer V. Pas nadat verzekeraar/uitvaartondernemer V per brief had laten weten dat de uitkering lager was dan verwacht, nam klaagster opnieuw contact op met verzekeraar/uitvaartondernemer V.

Verklaring van verweerder

Samengevat en relevant voor de klacht merkt uitvaartbedrijf U het volgende op.

Er vond een mooie uitvaart plaats, naar de wens van de overledene en klaagster. Uitvaartbedrijf U handelde naar eer en geweten en handelde volgens de procedure, die altijd wordt gevolgd. Hij belt met de verzekeraar en krijgt dan de informatie die hij nodig heeft. Ook wat het betekent als een andere uitvaartverzorger de uitvaart begeleidt. Het uitvaartbedrijf geeft aan dat hij niet van verzekeringen is, maar uitvaarten begeleidt. Verzekeraar/uitvaartondernemer V gaf notabene zelf toe dat dat hij in gebreke bleef. Het is zorgelijk dat een verzekeraar/uitvaartondernemer zijn eigen verantwoordelijkheid bij een uitvaartverzorger legt.

Verzekeraar/uitvaartondernemer V vroeg of uitvaartbedrijf U de uitvaart ging doen, wat hij bevestigde. Daar is verder niet op gereageerd. Ook klaagster belde met de verzekeraar/uitvaartondernemer, maar ook aan haar is niets verteld.

Het spijt uitvaartbedrijf U dat klaagster nu de dupe is en hij betreurt dat ten zeerste. De verzekeraar/uitvaartondernemer betaalde aan klaagster € 1.400,- als compensatie voor zijn nalatigheid en vindt dat klaagster het restant van € 1.400,- maar bij uitvaartbedrijf U moet halen.

Uitvaartbedrijf U kreeg van klaagster geen kopie van de polis, maar belde meteen na het overlijden – op 14 maart 2019 – met de verzekeraar voor informatie over de waarde. Daarbij kreeg hij de informatie. Er werd niet gesproken over de gevolgen als hij de uitvaart zou begeleiden. Pas een paar weken na de uitvaart bleek dat de uitkering bijna € 3.000,- lager was, terwijl daar in de voorgaande gesprekken niet over werd gesproken.

In een later stadium meldt uitvaartbedrijf U dat hij van klaagster vernam dat zij geen klacht tegen hem indiende. Op de vraag van de ombudsman om het bewijs te leveren dat hij daadwerkelijk op 14 maart 2019 met verzekeraar/uitvaartondernemer V belde om gegevens over de polis van klaagsters vader op te vragen meldt uitvaartbedrijf U dat dit niet is gelukt.

Overwegingen van de ombudsman

1. Klaagster wist dat er een polis was en had deze klaarliggen toen uitvaartbedrijf U voor het aannamegesprek kwam.
2. Van personen die deelnemen aan het maatschappelijk verkeer mag worden verwacht dat zij enige kennis vergaren over kwesties, die hen aangaan.
3. Klaagster deed dit ook door een jaar voordat haar vader overleed met de verzekeraar/uitvaartondernemer te bellen.
4. Daarbij werd zij niet geïnformeerd over het feit dat de uitkering lager zou zijn als zij de uitvaart niet door de verzekeraar/uitvaartondernemer liet uitvoeren.
5. Van uitvaartondernemers mag worden verwacht dat zij enige kennis hebben van de context, waarbinnen zij hun bedrijf uitoefenen. Daar hoort *niet* bij dat zij exact weten wat de verzekering inhoudt, die de nabestaanden tonen; daarvoor neemt men contact op met de verzekeraar. Wat *wel* tot de standaardkennis zou moeten horen is basiskennis over een natura-uitvaart/dienstenpakket. Dat wil zeggen: weten wat een dienstenpakket is en wat de gevolgen zijn als de consument voor een ander uitvaartbedrijf kiest, dan waar de polis recht op geeft.
6. Dat is temeer het geval als het betreffende uitvaartbedrijf zelf ook onderdeel is van een natura verzekeraar/uitvaartondernemer, zoals in deze kwestie.
7. Uitvaartbedrijf U geeft aan dat hij de dag na het overlijden van klaagsters vader telefonisch contact opnam met verzekeraar/uitvaartondernemer V, om te horen hoe hoog de uitkering zou zijn. Uitvaartbedrijf U stelt dat verzekeraar/uitvaartondernemer V hem niet informeerde over de gevolgen als uitvaartbedrijf U de uitvaart zou begeleiden.
8. Verzekeraar/uitvaartondernemer V laat de ombudsman weten dat er op 14 maart 2019 (en ook niet op een andere dag rondom het overlijden van klaagsters vader) geen telefoontje is ontvangen van uitvaartbedrijf U.
9. Uitvaartbedrijf U is niet in staat om het bewijs te leveren dat hij op of omstreeks 14 maart met verzekeraar/uitvaartondernemer V telefonisch contact had.
10. De BGNU – waarvan de verzekeraar/uitvaartondernemer lid is – maakte in 2012 afspraken met de Bond van Verzekeraars over de voorlichtingsplicht van uitvaartondernemers: uitvaartbedrijven dienen een consument te informeren over de gevolgen van de keuze voor een ander uitvaartbedrijf dan de verzekeraar/uitvaartondernemer waarbij zij een verzekerd uitvaart-dienstenpakket hebben lopen. Uitvaartbedrijf U zou daarvan op de hoogte moeten zijn vanwege zijn keurmerk.
11. Deze informatieplicht ligt daarmee zowel op uitvaartbedrijf U als op verzekeraar/uitvaartondernemer V. Omdat beiden, onafhankelijk van elkaar, deze plicht hebben kunnen zij zich niet achter elkaars nalatigheid verschuilen.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Klaagster ondernam een jaar voor het overlijden van haar vader een poging om zich te informeren over haar vaders uitvaartpolis. Of klaagster, dan wel haar vader, op dat moment al doorgaf dat uitvaartbedrijf U de uitvaart zou verzorgen is niet duidelijk. Duidelijk is wel dat verzekeraar/uitvaartondernemer V niet uit eigen beweging de informatie gaf dat de genoemde bedragen alleen zouden gelden als hij de uitvaart zou verzorgen.
2. Of uitvaartbedrijf U daadwerkelijk contact opnam met verzekeraar/uitvaartondernemer V over de te verwachten uitkering kan de ombudsman niet met zekerheid vaststellen, nu de verzekeraar aangeeft dat er geen registratie in het dossier is van het bewuste telefoontje en uitvaartbedrijf U daarvan geen bewijs levert.
3. Uitvaartbedrijf U mag worden beschouwd als een professional. Een professional binnen de uitvaartbranche moet weten wat een verzekerd natura-dienstenpakket inhoudt en wat in grote lijn de gevolgen zijn als een ander uitvaartbedrijf de uitvaart verzorgt.
4. Vanuit die basiskennis had hij klaagster al vroeg in het proces moeten informeren over de gevolgen van de keuze voor zijn uitvaartbedrijf. Omdat hij dat niet deed schoot hij tekort in zijn informatieplicht.
5. De vraag die de ombudsman moet beantwoorden is wat deze gebrekkige informatievoorziening voor uitvaartbedrijf U betekent inzake de verantwoordelijkheid voor het financiële tekort van klaagster?
6. Klaagster belde in 2018 met verzekeraar/uitvaartondernemer V voor informatie over de uitvaartpolis. Het is maar de vraag of klaagster in dat telefoontje duidelijk aan de orde stelde dat uitvaartbedrijf U de uitvaart zou verzorgen. Duidelijk is wel dat klaagster/haar vader geen goed begrip hadden van de polis, die klaagsters vader in het verleden afsloot. Dit ondanks het feit dat op de polis duidelijk staat aangegeven waarop de verzekerde recht heeft.
7. Na het overlijden van haar vader nam klaagster geen contact op met verzekeraar/uitvaartondernemer V om het overlijden te melden. Zij liet dat over aan uitvaartbedrijf U. Daarmee ontnam ze zich de kans om correct geïnformeerd te worden over het uit te keren bedrag, nu zij de opdracht tot uitvaart afsloot met uitvaartbedrijf U.
8. Over verzekeraar/uitvaartondernemer V kan niet met zekerheid worden vastgesteld dat hij in 2018 verkeerde informatie aan klaagster gaf over de polis, dan wel of hij uitvaartbedrijf U verkeerd informeerde. Onzeker is immers of klaagster in het bewuste telefoontje in 2018 meedeelden dat uitvaartbedrijf U de uitvaart zou begeleiden. Onzeker is ook of uitvaartbedrijf U met verzekeraar/uitvaartondernemer V telefoneerde.
9. Verzekeraar/uitvaartondernemer V nam echter verantwoordelijkheid voor de ontstane situatie en betaalde klaagster 50% (€ 1.400,-) van het bedrag dat zij misliep vanwege haar keuze voor uitvaartbedrijf U.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat zowel klaagster als uitvaartbedrijf U een verwijt valt te maken over de ontstane situatie. Klaagster, omdat zij zich niet goed op de hoogte stelde van de betekenis van de uitvaartpolis. Zij las deze niet goed, terwijl hij op tafel lag en op de polis exact stond waar zij recht op had.

Uitvaartbedrijf U had moeten zien dat er sprake was van een natura-dienstenpakket. Hij had zijn kennis zodanig op orde moeten hebben dat hij klaagster voor kon lichten over de gevolgen van de keuze voor zijn bedrijf. En ook – zo hij telefonisch contact had met verzekeraar/uitvaartondernemer V – had hij dóór moeten vragen wat de naturapolis betekende voor de uitkering, nu hij de uitvaart zou verzorgen. Door zijn gebrekkige kennis maakte uitvaartbedrijf U zichzelf mede verantwoordelijk voor klaagsters schade.

Verzekeraar/uitvaartondernemer V nam de helft van de schade voor zijn rekening, zijnde € 1.400,-. Het restant is een gedeelde verantwoordelijkheid voor uitvaartbedrijf U en klaagster: € 700,- is het

bedrag dat voor klaagsters rekening komt; € 700,- dient uitvaartbedrijf U aan klaagster te vergoeden. Dit bedrag dient binnen drie weken op de bankrekening van klaagster te worden bijgeschreven.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 8 december 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 was van een branchevereniging, maar het Keurmerk Uitvaartzorg had.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens