



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## ‘De polisovername’

Betreft: **2019-134 herziene versie**

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

### De procedure:

- Met een e-mail van 11 oktober 2019 nam klaagster contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 7 november 2019 tekende klaagster het formulier, waarmee zij verklaarde het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden.
- De uitvaartondernemer stuurde zijn verweer op 12 december 2019.
- Klaagster reageert daarop met haar nadere toelichting per brief van 8 januari 2020.
- De uitvaartondernemer reageerde met een nader verweer op 30 januari 2020.
- Op 7 februari 2020 nam de ombudsman telefonisch contact op met de uitvaartverzekeraar, waar de polis liep waarover het conflict gaat.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagster en de uitvaartondernemer zijn het niet eens over de afrekening 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 Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg, 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 moeder overleed op 14 juni 2019. Zij had een naturapolis van Y (hierna: de uitvaartverzekeraar) en een geldverzekering van € 621,00. Op de vooravond van het overlijden zocht klaagster

contact met de uitvaartondernemer en vroeg of hij de uitvaart wilde uitvoeren. Daarbij vertelde zij dat haar moeder verzekerd was. De uitvaartondernemer liet weten dat dit geen probleem was, omdat hij de polis overnam. De dag na het overlijden kwam de (medewerker van de) uitvaartondernemer langs om alles te regelen. Hij nam ook een polis van W (hierna: de levensverzekering) mee en zou de uitkering daarvan (€ 2.268,90) ook regelen. Achteraf vindt klaagster dat ze te snel de polis van de levensverzekering meegaf, maar op dat moment had ze verdriet en was ze van slag. Normaal zou ze de polis niet hebben afgegeven. Op 9 september 2019 kreeg ze de factuur. Haar moeder had een sobere crematie: geen rouwauto, geen rouwbrieven met bijbehorende postzegels en enveloppen. De uitvaartverzekeraar maakte aan de uitvaartondernemer in totaal € 3.437,00 over, namelijk € 2.816,00 als uitkering van de uitvaartverzekering en € 621,00 van de geldverzekering. De factuur van de uitvaartondernemer bedroeg € 3.937,00. De uitvaartondernemer boekte € 500,- af voor de crematie. Klaagster stuurde twee e-mails dat zij niet akkoord was met de factuur en na twee weken kreeg zij een mail terug met een berekening wat een crematie zou kosten. Daarna nam klaagster telefonisch contact op, omdat de berekening was gebaseerd op een offerte van losse diensten. De uitvaartondernemer wilde helemaal niet luisteren. Klaagster liet de organisatie weten dat ze een boevenbende zijn en mensen op hun kwetsbare momenten pakken. Zo ga je niet met nabestaanden om, vindt klaagster.

In een later stadium merkt klaagster (samengevat) het onderstaande op. De uitvaartondernemer gaf in het telefoongesprek van 13 juni aan dat hij de uitvaartpolis over kon nemen, maar gaf geen uitleg over de kosten. Klaagsters zus en oudste dochter waren getuigen, want zij had haar telefoon op de speaker staan. Tijdens het gesprek van 17 juni tekende klaagster een brief dat zij het aanspreekpunt was en de akkoordverklaring dat de uitvaartondernemer de uitvaart zou doen. Er is op dat moment niet over kosten gesproken, de offerte hebben zowel klaagster als haar zus niet gezien en er is ook geen kopie ontvangen. Klaagster zat op dat moment in een molen, die niet te beschrijven valt en was kapot van het overlijden van haar moeder. In het bijzijn van de uitvaartondernemer zocht klaagster de benodigde documenten bij elkaar en de uitvaartondernemer wilde ook de uitkering van de levensverzekering regelen. De uitkering van een tweede levensverzekering regelde klaagster zelf, niet de uitvaartondernemer. Koffietafel, bloemstuk en advertentie zaten niet in de polis, zodat klaagster wist dat deze nog extra betaald moesten worden. Over de uitvaartspreker en de kosten is niet gesproken. In het tweede gesprek tekende klaagster voor de bloemen en de koffietafel. In de WhatsApp-berichten, die klaagster met de uitvaartondernemer uitwisselde, gaf hij aan dat hij begreep wat klaagsters klacht was en hij zou concreter naar zijn klanten worden.

In het telefoongesprek stelde de administratief medewerkster dat klaagster had getekend voor de uitvaart. Klaagster liet weten geen offerte te hebben gezien en nooit een kopie te hebben gehad. Er zijn diensten niet afgenomen en toch in rekening gebracht. Klaagster vertelde aan de administratief medewerkster dat er zo makkelijk geld verdiend wordt en dat ze het geraffineerd aanpakken. Klaagster was heel kwaad en verbrak de verbinding.

### **Verklaring van de uitvaartondernemer**

Samengevat en relevant voor de klacht stelt de uitvaartondernemer het hierna volgende. De uitvaartondernemer kreeg op donderdagavond 13 juni ergens tussen 18.00-22.00 uur een telefoontje van klaagster, met de vraag of hij de uitvaart kon begeleiden voor hun moeder, die binnen korte tijd zou komen te overlijden. Moeder was verzekerd. Hij gaf daarop aan dat familie altijd kan kiezen om de uitvaart door een andere uitvaartonderneming te laten uitvoeren en dat in dit geval een uitkering van € 3.437,00 zou volgen. Dit bedrag bestaat uit een vergoeding natura en een geld bedrag van minimaal € 621,-. Voor het totale bedrag kon de uitvaartondernemer een uitvaart verzorgen inclusief het regelen van de uitvaart, eenvoudige uitvaartkist, verzorging van de overledene, mortuariumkosten, tot 75 rouwbrieven in zwart gedrukt, tot 200 prentjes in zwart gedrukt, een crematie in het crematorium van de uitvaartondernemer, inclusief gebruik aula. Diensten ongeveer overeenkomend met de uitvaartpolis. Klaagster vroeg of de kosten hetzelfde zouden zijn, waarop de

uitvaartondernemer antwoordde dat dit niet het geval was. Als klaagster zou kiezen voor de natura uitvaartverzekering, dan vallen alle kosten als voormeld in het natura pakket en zou zij € 621,- ter beschikking hebben voor overige diensten. Als klaagster geen gebruik zou willen maken van het crematorium van de uitvaartverzekeraar en zou kiezen voor het crematorium van de uitvaartondernemer, dan kwamen er extra kosten bij en was het verschil minimaal. De uitvaartondernemer gaf ook aan dat bloemen, koffietafel, annonce in de krant ed. niet in zijn uitvaartpakket zitten en dat deze kosten voor hun rekening komen. En dat deze kosten ook niet in het naturapakket van de uitvaartverzekering zaten. Klaagster wilde dit bespreken met haar zus en dankte voor de informatie. De uitvaartondernemer wenste haar veel kracht en sterkte.

Op zaterdag 15 juni 2019 vond het gesprek over de uitvaartwensen plaats met klaagster en haar zus. De overledene had een uitvaartverzekering, plus nog een aantal "geldpolissen" van overige uitvaartverzekeraars. In dat gesprek meldde de uitvaartondernemer dat hij de uitvaart kon uitvoeren, met in principe maximaal dezelfde diensten als die van de uitvaartverzekering, inclusief de vrij te besteden som van € 621,-. Hij liet weten dat de uitvaartverzekeraar het totale bedrag van € 3.437,- dan aan hem zou uitkeren. Hij gaf ook aan dat niet afgenomen diensten niet werden gerestitueerd. Alle diensten, die afgenomen worden en die niet in de uitvaartverzekeringpolis staan benoemd (eventueel spreker tijdens dienst, bloemversiering, advertentie, koffietafel, etc.) worden apart begroot en in rekening gebracht.

De uitvaartondernemer bood aan de overige polissen over te nemen, middels een akte van cessie. Waarbij werd vermeld dat na eindafrekening er een verrekening naar de familie zou plaatsvinden. Daarvoor werd het banknummer van klaagster genoteerd. Hij nam de polissen mee, om deze nader uit te zoeken, aangezien door de vele overnames in de verzekeringswereld niet à la minute helder was bij welke huidige verzekeraars de overledene verzekerd was. De familie koos voor een uitvaartplechtigheid van beperkte omvang en bestelde via de uitvaartondernemer - en buiten de vermelde diensten van de uitvaartpolis - bloemen en een koffietafel. Daarnaast wensten zij dat hij als uitvaartspreker in de dienst zou voorgaan. Daarvoor werd € 500,- in rekening gebracht, aangezien ook dit niet in het naturapakket van de uitvaartpolis is opgenomen. Aan het einde van het gesprek meldde de uitvaartondernemer dat hij de wensen zou uitwerken en tijdens de volgende afspraak zou overhandigen ter ondertekening.

Het tweede gesprek vond plaats op maandag 17 juni 2019. Daarbij zijn opdracht en kostenraming nogmaals doorgenomen en vervolgens ondertekend. Zoals gebruikelijk zijn een exemplaar van de formele opdracht én bijbehorende kostenraming achtergelaten. Nogmaals uitleg gegeven en aangegeven dat de uitvaartondernemer alle polissen in zou dienen met het verzoek om uitkering. Het bleek uiteindelijk te gaan om vier polissen. Tijdens dit gesprek zijn de muziek en de inhoud van de dienst uitgebreid besproken.

Medio augustus belde klaagster over de afrekening, die zij nog niet ontving. De uitvaartondernemer vermoedde dat dit door de vakantieperiode wellicht iets langer duurde dan gebruikelijk en verwees klaagster door naar de administratie. Op 7 november verzocht klaagster om een kopie van de door haar getekende opdracht. Deze is per WhatsApp verzonden.

Klaagster ontving de afrekening en zag dat er € 500,- meer in rekening was gebracht ten opzichte van het bedrag van de uitkering van de uitvaartverzekering. De uitvaartondernemer legde uit dat dit de kosten waren voor het spreken en inhoudelijk begeleiden van de uitvaartdienst. Klaagster gaf aan dat zij meerdere diensten niet had afgenomen was van mening dat dit een compensatie had kunnen zijn voor de inspanningen die verricht zijn t.a.v. begeleiden van en spreken tijdens de afscheidsdienst. De uitvaartondernemer legde nogmaals uit dat hij dat niet met haar afsprak en dat hij slechts de gehele polis overneemt, met maximaal de beschreven diensten en dat er geen restitutie of verrekening plaatsvindt met niet afgenomen diensten. Alle meerkosten worden additioneel in rekening gebracht, net zoals dit bij uitvaartverzekeraar zou gebeuren.

Klaagster gaf vervolgens aan dit teleurstellend te vinden. In haar ogen werd er met verschillende maten gemeten en zij wilde niet dat haar moeder, die haar hele leven premie had betaald, daar de dupe van zou worden. De uitvaartondernemer had de indruk dat klaagster de uitleg begreep, maar het oneens was met deze benadering. Zij zou zich gaan beraden op verdere stappen. Er zijn geen persoonlijke gegevens meer van de communicatie met klaagster; deze worden in verband met privacy gewist na verzending van factuur.

De administratief medewerkster probeerde klaagster in het telefoongesprek te kalmeren en uitleg te geven, maar klaagster bleef verwijten maken en was niet voor rede vatbaar. Aan het einde van het gesprek merkte de medewerkster op dat het haar zeer speet dat klaagster en zij niet tot elkaar konden komen en dat ze de verbinding ging verbreken. Dat was omdat klaagster onverstoord doorging met het maken van verwijten en beledigingen.

Wat de afrekening betreft laat de uitvaartondernemer weten dat hij wacht met het opmaken van de eindfactuur, totdat alle uitkeringen en facturen van de uitvaart bij hem binnen zijn. Aangezien hij van een verzekeraar geen reactie kreeg op de ingediende akte en polissen, nam hij zelf contact op. Toen bleek dat klaagster zelf het geld had opgeëist en er geen uitkering zou plaatsvinden aan de uitvaartondernemer. De nabestaanden hebben dit niet gemeld aan de uitvaartondernemer. Dit verklaart echter wel, waarom de eindfactuur pas op een later tijdstip kon worden opgemaakt.

De uitvaartondernemer merkt op dat klaagster schrijft dat zij de offerte niet ontving en dat hij op 15 juni niet kon weten dat er overige levensverzekeringen waren, omdat die pas op 17 juni op tafel kwamen. Klaagster tekende de overdrachtsdocumenten met dagtekening 15-06-2019. Dus moeten deze documenten op de dag van het regelgesprek ter tafel zijn gekomen. Samen met het opdrachtformulier en de kostenbegroting zijn de documenten ondertekend en besproken in het gesprek van 17-06-2019. Klaagster ondertekende het document "Opdrachtformulier voor aanneming van uitvaarten". Daarop staat heel helder vermeld: "verklaren hierbij overeenstemming te hebben bereikt over de verzorging van de kosten van de uitvaart volgens de op dit formulier vermelde persoon, de wijze van uitvoering en de daarop betrekking hebbende kosten als begroot. .... Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer behouden een exemplaar van deze overeenkomst welke bestaat uit een opdrachtformulier **en een kosten begroting**". Klaagster tekende dus zelfs voor ontvangst van de kostenbegroting! En in elk geval zijn de opdracht en de kostenbegroting later nog gescand en gemaïld.

Het klopt dat klaagster geen kopie kreeg van de overdrachtsdocumenten, omdat dit niet gebruikelijk is. Op verzoek kan dit altijd overhandigd worden. Het document met de uitleg over de uitvaartverzekeringen heeft klaagster inderdaad nooit ontvangen, omdat dit document op verzoek van de ombudsman aangeleverd werd, bij de vraag wat het uitvaartpakket inhoudt.

## **De ombudsman overweegt het volgende**

### Algemeen

1. De kern van klaagsters klacht is dat zij ervan uitging dat de uitvaartondernemer haar moeders uitvaart zou begeleiden voor hetzelfde bedrag als de uitvaartverzekeraar zou doen. Doordat de rekening € 500,- hoger was dan zij voor ogen had, wilde zij uitleg.
2. Tegenover de ombudsman voeren klaagster en uitvaartondernemer verklaringen aan, die niet met elkaar stroken. Zoals de uitleg over de gevolgen van het overnemen van de uitvaart door de uitvaartondernemer.
3. De ombudsman was niet bij de (telefonische) gesprekken en heeft achteraf geen mogelijkheden om te onderzoeken of aan één van de verklaringen meer waarde moet worden gehecht dan aan de andere.
4. Daarom is het goed naar de feiten te kijken.

#### Over de getekende documenten tot overdracht van de verzekeringsuitkeringen

5. Uit de stukken van het dossier blijkt dat klaagster op 15 juni 2019 tekende voor de overdracht van uitkeringen van vier verzekeringen (een van W en drie van Q) aan de uitvaartondernemer, zodat hij deze kon innen en in mindering brengen op de factuur.
6. Klaagster verklaart daarvan geen kopieën te hebben gekregen, wat de uitvaartondernemer ook erkent, omdat hij daarvan nooit kopieën maakt, behalve op verzoek.
7. Dat klaagster deze documenten op 15 juni tekende blijkt uit het feit dat het een voorgedrukt formulier is, waarop alle persoonlijke gegevens (zoals naam, polisnummers, datum e.d.) met de hand zijn ingevuld.
8. Kennelijk is klaagster (in alle consternatie rondom het overlijden van haar moeder) vergeten dat zij tekende voor overdracht van de uitkeringen, mede doordat zij geen kopieën ontving en dus niet op een later tijdstip na kon lezen wat zij had getekend.

#### Over de opdracht tot uitvaart en de kostenbegroting

9. In het dossier zit een opdrachtformulier voor aanneming van uitvaarten, dat klaagster tekende.
10. Op het formulier staat dat klaagster deze opdracht tot uitvaart tekende op 15 juni 2019. Dat deze datum niet klopt moge duidelijk zijn: zowel uitvaartondernemer als klaagster melden dat het eerste gesprek over de uitvaartwensen plaatsvond op 15 juni. Daarna – zo geeft de uitvaartondernemer aan – moesten de uitvaartwensen worden verwerkt. Op 17 juni vond het tweede gesprek plaats en het document kan daarmee niet eerder dan 17 juni zijn getekend.
11. In het dossier zit een offerte voor de uitvaart, gedateerd 15 juni 2019 en alleen getekend door de (medewerker van de) uitvaartondernemer. Deze offerte geeft het bedrag van € 3.937,- aan voor het volledig verzorgen van de uitvaart. De kosten van bloemen en koffietafel staan op de offerte met prijs en er worden verschillende verzekeringen in mindering gebracht op de uitvaartkosten, tot een bedrag van € 7.618,65.
12. Dat ook de datum op dit formulier niet klopt is duidelijk: tijdens het eerste gesprek op 15 juni kreeg de uitvaartondernemer verschillende polissen mee. Hij moest checken of de polissen nog liepen en hoe hoog de uitkering was. Het formulier is een uitdraai uit de computer. Een en ander betekent dat het onmogelijk is dat klaagster deze offerte op 15 juni onder ogen kreeg, tijdens het eerste gesprek.
13. Het is aannemelijk dat de uitvaartondernemer deze offerte met klaagster besprak tijdens het tweede gesprek op 17 juni. Omdat op deze offerte geen handtekening van klaagster staat, is niet met zekerheid te zeggen dat zij deze offerte zag en zich rekenschap kon geven van de genoemde bedragen. Het is aannemelijk dat de kosten werden doorgesproken, omdat de uitvaartondernemer op basis van deze offerte de uitvaart vorm gaf en toeleveranciers benaderde.
14. Op het formulier 'opdracht tot uitvaart' staat dat de opdrachtgever een exemplaar van die overeenkomst krijgt en dat de overeenkomst bestaat uit een opdrachtformulier en een kostenbegroting. Dat klaagster daarvoor tekende wil niet zeggen dat zij ook daadwerkelijk van beide exemplaren een kopie kreeg.
15. Zij vroeg immers in november 2019 of zij een kopie van de offerte kon krijgen.

#### Over een natura uitvaartpakket

16. Een verzekering kan een verzekerde recht geven op diensten en producten en/of op een geldbedrag. Uit de gegevens van de polis blijkt dat de overledene zowel verzekerd was voor een volledig uitgevoerde uitvaart, als voor een geldbedrag.
17. Een natura uitvaartverzekeringspakket betekent dat de overledene recht heeft op de diensten, die op de polis staan genoemd. In dit geval was klaagsters moeder verzekerd voor alle diensten, die een uitvaart met zich meebrengt.
18. Een natura verzekering betekent ook dat er geen teruggave is, als nabestaanden een aantal onderdelen van het pakket niet afnemen. Ook als de uitvaartverzekeraar de uitvaart had

uitgevoerd, zou er geen bedrag zijn teruggegeven voor de diensten, die klaagster niet gebruikte.

#### Over de kosten voor de spreker

19. De uitvaartondernemer stelt dat hij voor het bedrag van de uitvaartverzekeringsuitkering de uitvaart verzorgde. Alleen voor de extra diensten bracht hij een bedrag in rekening.
20. Hij rekende € 500,- “voor het spreken en inhoudelijk begeleiden van de uitvaartdienst”. Het staat vast dat de spreker dezelfde persoon was als de medewerker, die de uitvaart begeleidde.
21. Bij een natura uitvaartpakket van de betreffende uitvaartverzekeraar, is een spreker en het begeleiden van de uitvaartdienst inbegrepen, als de spreker dezelfde persoon is als degene die de uitvaart begeleidt.<sup>1</sup> Met andere woorden: er worden geen extra kosten gerekend als de betreffende uitvaartleider het woord voert. Het begeleiden van de uitvaartdienst is een kerntaak van een uitvaartleider van de betreffende uitvaartverzekering en ook daarvoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

#### Over de factuur

22. Het is gebruikelijk dat een uitvaartondernemer de factuur pas opmaakt op het moment dat hij alle rekeningen van toeleveranciers heeft en zekerheid heeft over de uitkeringen van verzekeraars. Dat kan ook niet anders, want dan zou de factuur niet compleet of verkeerd zijn.
23. In dit geval duurde het lang voordat de uitvaartondernemer de factuur op kon maken, omdat klaagster zelf de uitkering van enkele verzekeringen had opgevraagd, zonder dit te melden bij de uitvaartondernemer.

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

1. Het is vaak het geval dat nabestaanden worden overrompeld door een overlijden en dat als gevolg daarvan veel informatie over de uitvaart langs hen heen gaat.
2. Een uitvaartondernemer moet zich daarvan rekenschap geven en er rekening mee houden, tijdens de gesprekken die hij met de nabestaanden voert. Concreet betekent dit dat hij extra aandacht dient te geven aan uitleg en afspraken, deze op papier zet en een kopie bij nabestaanden achterlaat. Zodat zij op een rustiger moment de informatie en gemaakte afspraken kunnen nalezen.
3. Of de uitvaartondernemer in deze kwestie onvoldoende uitleg gaf, kan de ombudsman niet met zekerheid vaststellen. Vast staat wel dat klaagster zich onthand voelde, doordat zij geen kopieën (meer) had van offerte en polisoverdracht. Zij kan zich ook niet herinneren dat het gesprek over de kosten plaatsvond op de wijze, die de uitvaartondernemer aangeeft.
4. Of klaagster voorafgaand aan de uitvaart een kopie kreeg van de opdracht tot uitvaart en de offerte kan de ombudsman ook niet met zekerheid vaststellen. Vast staat dat klaagster de opdracht tot uitvaart tekende, maar de offerte niet.
5. De uitvaartondernemer nam het natura verzekeringspakket van de uitvaartverzekering over tegen dezelfde voorwaarden en kosten. Nu in het pakket van de verzekeraar ook de spreker en het begeleiden van de uitvaartdienst is inbegrepen, kan de uitvaartondernemer daarvoor geen extra kosten vragen.
6. Doordat alleen de uitvaartbegeleider de offerte tekende en klaagster niet, staat niet onomstotelijk vast dat klaagster deze offerte zag en zich er rekenschap van kon geven.
7. Bij een naturaverzekering worden niet afgenomen diensten niet geldelijk gerestitueerd. De uitvaartondernemer hoeft dat dus ook niet te doen.

---

<sup>1</sup> Om hiervan zeker te zijn nam de ombudsman op 7 februari 2020 contact op met de uitvaartverzekeraar. Deze bevestigde de aanneming van de ombudsman.

8. Het is vanzelfsprekend dat een uitvaartondernemer de uitvaartfactuur pas kan opmaken, als alle rekeningen van toeleveranciers zijn ontvangen en de overgedragen verzekeringen zijn geïnd. De uitvaartondernemer valt op dit punt niets te verwijten.

### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de uitvaartondernemer aan klagster het bedrag van € 500,- dient terug te betalen, dat hij rekende voor de spreker en het begeleiden van de uitvaart.

Dit bedrag dient binnen twee weken op de rekening van klagster te zijn bijgeschreven.

### **Ten overvloede**

Het geven van een (getekende) kopie van de opdracht tot uitvaart en de (getekende) kostenbegroting aan de opdrachtgever van een uitvaart, is een noodzakelijke voorwaarde bij de totstandkoming van de overeenkomst. Dat is niet het geval voor andere documenten, zoals in deze kwestie de overdrachtsdocumenten van de polissen. Het betekent echter dat nabestaanden makkelijk vergeten dat er overdracht plaatsvond. Een uitvaartondernemer doet er daarom goed aan kopieën te geven. Ook bij extra- of afwijkende afspraken geldt dat de uitvaartondernemer er goed aan doet deze op de opdracht tot uitvaart te vermelden en de opdrachtgever daarvoor te laten tekenen. Daarmee staat vast dat de opdrachtgever de extra/afwijkende afspraken tot zich heeft kunnen nemen. Zowel opdrachtgever als uitvaartondernemer zijn daarmee gebaat.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 8 februari 2020. 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, nadat klager aangaf dat hij als lid van een verkeerde branchevereniging werd aangemerkt.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens