



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## ‘Koffietafel en collectebus’

Betreft: **2019-135**

Klacht van mevrouw H, wonende aan D-dreef te Z te (klaagster) over Uitvaartverzorging U te X (de uitvaartondernemer, verweerder).

### De procedure:

- Op 11 oktober 2019 nam klaagster contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Klaagster tekende op 4 november het formulier, waarbij zij verklaarde het oordeel van de ombudsman te aanvaarden als bindend advies.
- Bij e-mail van 13 november 2019 geeft de uitvaartondernemer zijn reactie op de klacht.
- Klaagster reageert met een nadere toelichting op 3 december.
- Met een e-mail van 12 december 2019 geeft de uitvaartbegeleider aan dat hij geen nader verweer voert, omdat alles is gezegd.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagsters partner overleed. Zij maakte afspraken met de uitvaartondernemer over de genodigden voor de koffietafel, na de afscheidsdienst. Ondanks deze afspraken werden verschillende gasten niet toegelaten tot de koffietafel. Daarnaast verdenkt klaagster de uitvaartbegeleider van diefstal.

### 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 geeft klaagster het volgende aan.

Toen haar man overleed nam zij de uitvaartondernemer in de arm. Haar man wilde dat na zijn afscheid in het crematorium een koffietafel zou worden aangeboden aan genodigden. Doordat de uitvaartbegeleider (medewerker van de uitvaartondernemer) niet goed communiceerde naar het crematorium, zijn veel van haar dierbare gasten geweigerd voor de koffietafel. Zij hadden een digitale uitnodiging voor de koffietafel gehad per WhatsApp en sms. Verschillende genodigden kwamen uit het buitenland.

Daarnaast verdenkt klaagster de uitvaartbegeleider ervan dat hij geld verduisterde uit de collectebussen, waarin genodigden doneerden voor het Kankerfonds.

Klaagster sprak haar ongenoegen meteen uit. De uitvaartondernemer ontkent de diefstal, maar geeft klaagster geen verklaring voor het gedrag van de uitvaartbegeleider. Volgens de uitvaartbegeleider maakte hij de collectebus open, omdat er een papiertje klem zat, maar klaagster vindt dat geen geldig excuus. Hoewel het klaagster niet te doen is om het geld, heeft zij veel moeite om de rekening voor de diensten van de betreffende uitvaartbegeleider te betalen. Klaagster vindt dat hij haar op een slinkse wijze bewerkte, om het geld te kunnen stelen. Eigenlijk wil zij dat de uitvaartbegeleider wordt ontslagen, maar volgens de uitvaartondernemer is dat onmogelijk.

Klaagster heeft geen fijne herinneringen aan de crematie. Zij ervaart nog veel pijn en verdriet van hetgeen is gebeurd. Naast het verlies van haar man, moet zij leven met het feit dat de laatste wens van haar man verpest is. Het grijpt haar emotioneel nog steeds aan en zij voelt zich helemaal gebroken. Verschillende genodigden voelen zich erg tekort gedaan doordat ze werden geweigerd bij de koffietafel, terwijl ze een uitnodiging hadden en nemen dat klaagster kwalijk. Klaagster zou dit graag afsluiten. Omdat verschillende genodigden niet bij de koffietafel waren, heeft klaagster hen gebeld en voorzichtig gevraagd waarom ze niet aanwezig waren. Toen bleek dat ze niet naar binnen mochten. Het crematorium maakte zijn oprechte excuses en bood klaagster verschillende oplossingen aan, maar klaagster vindt dat de uitvaartondernemer verantwoordelijk is voor de gang van zaken.

Vanwege de aantijging van klaagster dat de uitvaartbegeleider geld uit de collectebus nam, liet de uitvaartondernemer weten dat hij geld zou storten voor de kankerbestrijding. Toen klaagster tegenover de leidinggevende van de uitvaartbegeleider aangaf dat zij niet wilde betalen voor de diensten van de uitvaartbegeleider werd deze geïrriteerd. De uitvaartbegeleider moest een week in een moeilijke wijk collecteren voor de kankerbestrijding. Dat is precies hetgeen klaagster wilde voorkomen, namelijk dat hij nogmaals de gelegenheid kreeg geld te stelen. Het stelen van het geld uit de collectebus is ook op een uitgekookte manier toegepast. De uitvaartbegeleider gaf aan dat klaagster niet zelf het geld kon storten. En dat ze ook niet bij de telling hoefde te zijn, dat ze beter bij haar gasten kon blijven. De bussen waren naar zijn zeggen verzegeld. Maar toen kreeg klaagster in plaats van drie bussen, er maar twee. Volgens de uitvaartbegeleider had hij van die drie collectebussen er twee gemaakt, op het eind van de avond toen klaagster naar huis ging. Zonder toestemming mocht hij ineens wel de bus openmaken. Klaagster vindt het erg vreemd allemaal en vindt het teleurstellend dat de uitvaartbegeleider wordt geloofd. Zij weet dat een bus zo vol zat, dat het geld er niet meer in kon. Zij telde zelf het geld uit de bussen: dat was ongeveer € 2.000,-. Omdat haar gasten altijd erg gul zijn, weet zij dat acht gasten al € 1.000,- euro bij elkaar hadden gebracht. Dat betekent dat de overige 240 gasten samen € 1.000,- hebben gegeven. Klaagster vindt dat erg onwaarschijnlijk. Voor haar staat vast dat de uitvaartbegeleider een mooi spelletje heeft gespeeld en een behoorlijk volle bus mee naar huis heeft genomen!! Klaagster wil de hele geschiedenis erg graag achter zich laten, voor zover dat voor haar nog kan. Zij is na alle communicatie alleen maar verdrietiger en bozer geworden.

In een later stadium laat klaagster weten dat zij met de uitvaartbegeleider besprak dat zij 200 personen uitnodigde, waarvan er zeker 30 niet zouden komen. En mogelijk zouden er nog genodigden zijn (buiten die 30), die ook niet zouden komen. Al die plaatsen wilde ze openhouden, voor degenen die ze misschien vergeten was. Klaagster had het idee dat dit geen probleem zou zijn voor de uitvaartbegeleider. Zij besprak ook met hem dat boven de 200 personen gestopt moest worden met schenken. Het is net of de uitvaartondernemer bedoelt dat het wel meevalt als er toch 170 mensen zijn geweest. Dat betekent ook dat er mensen zijn toegelaten, die geen uitnodiging kregen. Dus dat is dan ook niet goed gegaan, vindt klaagster. Verder vraagt ze zich af wat de spreker aan de deur moest, nu dat een onafhankelijk persoon is, waar het crematorium niets mee te maken heeft? Dat deze

persoon haar later ook nog belde met de opmerking dat hij en zijn collega niemand de toegang weigerden, neemt klaagster hem niet in dank af.

Dat de uitvaartondernemer € 500,- overmaakt naar het KWF is een beslissing van de uitvaartondernemer; voor klaagster hoefde dat niet. Het gaat om het bedrag dat de uitvaartondernemer aanbood om van klaagsters rekening af te halen, hetgeen zij met overtuiging weigerde.

Klaagster heeft ook vragen over de communicatie van de uitvaartondernemer naar het crematorium: als je weet dat er alleen per WhatsApp kaarten zijn verzonden, hoe kun je dan om een papieren kaart vragen? En hoe kun je geweigerd worden als je de WhatsApp-kaart laat zien? Klaagster heeft extra energie gestoken en kosten gemaakt om alsnog met de geweigerde gasten bij te praten. Klaagster begrijpt dat het crematorium goed wilde maken wat er verkeerd ging, maar zij vindt dat onpersoonlijk en wilde haar vrienden zelf in de ogen kijken. Het crematorium heeft vanaf het allereerste moment volledig zijn verantwoording genomen.

De uitvaartondernemer stelt dat een groot deel van de dienstverlening goed is gegaan. Klaagster vraagt zich af, wat dat dan is, want juist de laatste wens van haar man is helemaal niet goed gegaan: haar man wilde een grootse koffietafel met familie en vrienden. Daardoor heeft klaagster haar man niet de uitvaart gegeven die hij wilde hebben.

In een telefoongesprek met de ombudsman liet klaagster weten dat zij 20 papieren rouwkaarten verstuurde en alle overige via WhatsApp. De spreker en het crematorium vertellen haar dat zij niemand hebben weggestuurd, maar dat is wel wat vrienden zeggen. Klaagster maakte met de uitvaartbegeleider geen expliciete afspraken over de wijze waarop de toegang plaats zou vinden naar het restaurant voor de koffietafel, maar wel dat er maximaal 200 gasten zouden worden toegelaten. Klaagster nam het aanbod van het crematorium niet aan, omdat zij vindt dat de verantwoordelijkheid voor de uitvaart bij de uitvaartbegeleider ligt. Zij wil het aannametarief niet betalen, omdat zij niet wil betalen voor iemand die de uitvaart voor haar zo verpest heeft.

### **Verklaring van de uitvaartondernemer**

Samengevat en relevant voor dit dossier merkt de uitvaartondernemer het volgende op.

#### *Collectebus*

Het klopt dat de uitvaartbegeleider een collectebus openmaakte, zonder dat daar een nabestaande bij aanwezig was. De reden hiervoor was dat er een papiertje vast zat, waardoor niets meer in de collectebus gestopt kon worden. Omdat er weinig in zat heeft hij dat deel in de andere collectebus gedaan. Dit is absoluut tegen de regels in en dit had de uitvaartbegeleider nooit mogen doen. De uitvaartondernemer heeft hier een protocol voor en de uitvaartbegeleider volgde het protocol niet. De uitvaartondernemer deed onderzoek en voerde gesprekken met de uitvaartbegeleider, maar aangezien deze al jarenlang een zeer goede en betrouwbare collega is én er geen bewijs is dat hij daadwerkelijk geld uit de collectebus haalde, gelooft de uitvaartondernemer het verhaal van de uitvaartbegeleider. Uiteraard heeft deze over dit voorval een officiële aantekening in zijn dossier gekregen. De uitvaartondernemer heeft een collectebusprotocol, dat bij de eerstvolgende training opnieuw onder de aandacht gebracht wordt bij zijn uitvaartbegeleiders. Omdat de uitvaartondernemer het heel erg vervelend vindt dat er bij klaagster twijfel is ontstaan over de integriteit van zijn uitvaartbegeleider, maakte hij € 500,- over aan het door klaagster gekozen goede doel, de KWF.

#### *Koffietafel*

De uitvaartondernemer laat weten dat hij het personeel van het crematorium en de spreker van te voren goed informeerde. Aan het einde van de plechtigheid is medegedeeld dat iedereen met een persoonlijke uitnodiging welkom was bij de borrel en dat er van de andere mensen na het groeten van de overledene, afscheid genomen werd. Er is een medewerkster van het crematorium extra in de hal gezet om mensen op te vangen en door te laten of ze te begeleiden naar de uitgang. De spreker is hier ook bij ingezet. De uitvaartbegeleider is tot het einde in de aula bij de familie gebleven en daarna met klaagster alleen meegegaan naar de ovenruimte, zoals afgesproken. Er was blijkbaar onduidelijkheid

over het feit dat een app of sms ook geldig was; dit hoorde de uitvaartbegeleider later terug, terwijl het personeel van het crematorium wist dat iedereen door middel van een digitale kaart was uitgenodigd via de app of sms. Er waren geen rouwkaarten per post verstuurd.

De uitvaartbegeleider vindt dat de fout bij het crematorium ligt, omdat deze personen geweigerd heeft, die wel uitgenodigd waren. De uitvaartbegeleider heeft dit zelf gemist, omdat hij met klagster naar de ovenruimte was. De manager van het crematorium gaf ook toe dat de fout bij het crematorium ligt en bood klagster aan om de fout te herstellen.

De uitvaartondernemer begrijpt dat de gang van zaken ontzettend vervelend is voor de betreffende gasten. Het gaat om maximaal 27 personen, op een aantal genodigden van 200 personen. Er zijn 173 gasten geweest op de borrel.

De uitvaartondernemer heeft meerdere malen - met verschillende medewerkers – met klagster gesproken en geprobeerd met haar tot een oplossing te komen, zodat het nare gevoel bij haar zou worden weggenomen. Dat is niet gelukt. Klagster wil dat de uitvaartbegeleider niet meer in de positie komt om andere nabestaanden dit verdriet aan te doen. De uitvaartondernemer garandeert dat de betreffende uitvaartbegeleider ontzettend veel last van deze situatie heeft. Hij zal nooit meer een collectebus zonder toezicht openen. Maar deze garantie is voor klagster niet genoeg.

Omdat alle andere opties om dit op te lossen niet goed voelde bij klagster, hakte de uitvaartondernemer uiteindelijk de knoop door en is € 500,- korting gegeven op het aannametarief. Klagster wil echter helemaal niet voor de diensten van de uitvaartbegeleider betalen. Daar is de uitvaartondernemer het niet mee eens, omdat een groot deel van de dienstverlening van de uitvaartbegeleider wel goed is gegaan. Uiteindelijk stuurde de uitvaartondernemer klagster door naar de Ombudsman Uitvaartwezen, zodat er een uitspraak zou komen.

### **Overwegingen van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande en van de stukken uit het dossier, overweegt de ombudsman als volgt.

#### Dienstverlening

1. De uitvaartbegeleider heeft de uitvaart voorbereid en alle activiteiten ontplooid om de uitvaart te realiseren. Zoals onder andere het verrichten van de wettelijke formaliteiten, het regelen en begeleiden van de crematie en de begeleiding naar de crematieruimte.
2. Bij de uitvaart zijn er twee onderdelen, waarover klagster niet tevreden is: het verlenen van toegang tot de koffietafel en de wijze waarop de uitvaartbegeleider met de collectebus is omgegaan.

#### Koffietafel

1. Klagster stuurde 20 papieren rouwkaarten en voor het overige stuurde zij de rouwkaarten per WhatsApp. De 20 papieren rouwkaarten staan op de opdracht en op de factuur.
2. Het staat buiten kijf dat meerdere genodigden niet toegelaten werden tot de koffietafel, hoewel zij wel degelijk een (digitale) uitnodiging ontvingen.
3. Waar de fout over de toegang aan te wijten is, kan niet meer met zekerheid worden achterhaald. *Mogelijk* speelt hier mee dat er zowel papieren kaarten als WhatsApp-berichten in omloop waren en de medewerkers van het crematorium daardoor in verwarring raakten. Dat neemt niet weg dat er niet volgens afspraak werd gehandeld.
4. Uit het dossier valt op te maken dat de uitvaartbegeleider het crematorium informeerde over de wijze waarop de toegang tot de koffietafel moest worden gecontroleerd. Het crematorium zette verschillende medewerkers in om de toegang tot de koffietafel te controleren. Toch verliep de controle niet goed.
5. Als een crematorium goed en tijdig wordt geïnformeerd over de wensen bij een afscheidsprogramma en daarvoor zijn medewerkers inzet, is het crematorium ook verantwoordelijk voor het goede verloop van dat afscheidsprogramma.

6. Het crematorium nam in deze kwestie ook de verantwoordelijkheid voor de verkeerd uitgevoerde controle en probeerde met klaagster tot een oplossing te komen.
7. Ondanks het feit dat het crematorium de verantwoordelijkheid nam voor de verkeerd gelopen controle, geeft klaagster de uitvaartbegeleider de schuld van de gang van zaken rondom de toelating tot de koffietafel.
8. Doordat de uitvaartbegeleider – op het moment dat er verwarring was over de uitnodigingen - klaagster naar de crematieruimte begeleidde, kon hij het probleem niet oplossen.

#### Collectebus

1. Het lijkt geen twijfel dat de uitvaartbegeleider uitermate onzorgvuldig handelde door de collectebus te openen, zonder dat klaagster of een andere nabestaande daarbij aanwezig was. Daarmee richtte hij de verdenking op zich van diefstal. Zijn werkgever - de uitvaartondernemer – geeft ook ruiterlijk toe dat de uitvaartbegeleider het protocol niet volgde en verkeerd handelde.
2. Of de uitvaartbegeleider ook daadwerkelijk uit de collectebus stal, valt niet te bewijzen.
3. De rekensom van klaagster, is gebaseerd op aannames en getuigenissen van gasten. Maar het is niet te bewijzen dat de gasten het bedrag in de collectebus deponeerden dat zij aan klaagster opgaven. Het kan zo zijn, maar het kan ook niet zo zijn. (Overigens is klaagsters rekensom niet correct: zij schreef dat 240 personen dan € 1.000,- zouden hebben samengebracht. Als er 170 gasten waren, waarvan er acht samen € 1.000,- gaven, dan hebben 162 gasten samen € 1.000,- gegeven. Dat is gemiddeld +/- € 6,- per persoon).
4. De ombudsman heeft niet de intentie om de eerlijkheid van klaagsters gasten ter discussie te stellen, maar slechts om aan te geven dat er sprake is veronderstellingen, die niet meer te controleren vallen.
5. De uitvaartondernemer geeft als verklaring voor het openen van de collectebus dat er een papiertje klem zat en er daardoor geen geld meer in de bus kon worden gedaan. Klaagster vindt deze verklaring ongeloofwaardig en accepteert hem niet als adequate reden voor het openen van de collectebus.
6. Klaagster wil dat de uitvaartbegeleider wordt ontslagen. De uitvaartondernemer gaf aan dat daar geen grond voor is en gaf hem als 'straf' de opdracht om in een lastige wijk een collecteronde te gaan lopen voor het KWF.
7. Het Nederlandse arbeidsrecht geeft bescherming aan werknemers. Een werkgever kan zijn medewerker alleen ontslaan als er zeer zwaarwegende omstandigheden zijn. Diefstal kan zo'n omstandigheid zijn, maar dan moet daar bewijs voor zijn. Nu dat bewijs er niet is zal een ontslag voor de rechter geen stand houden. Het is alleszins begrijpelijk dat de uitvaartondernemer niet aan de eis van klaagster (ontslag) tegemoet wil komen op basis van slechts een verdenking. Nog los van het feit dat een mens een tweede kans verdient.
8. De uitvaartondernemer probeerde met klaagster tot een oplossing te komen voor het probleem rondom de collectebus. Toen dat niet lukte zocht hij naar een manier om te laten blijken hoe vervelend hij de fout van zijn medewerker vond. Daarom maakte hij € 500,- over aan het KWF.

#### Betaling tarief dienstverlening

1. De uitvaartbegeleider maakte een forse fout door de collectebus te openen, zonder dat daar een nabestaande bij aanwezig was. De vraag is of deze fout zo groot is dat er in het geheel geen kosten voor zijn dienstverlening in rekening gebracht kunnen worden.
2. De uitvaartbegeleider bereidde de uitvaart voor en verzorgde de begeleiding tijdens de uitvaart. Uit het dossier valt niet op te maken dat er iets schortte aan de voorbereiding en de begeleiding van de uitvaart, nu het probleem rondom de koffietafel voor rekening van het crematorium komt.
3. De uitvaartondernemer gaf klaagster € 500,- korting op de uitvaartfactuur en doneerde € 500,- aan het KWF, in totaal € 1.000,-.

4. Compensatie voor een fout dient in relatie te staan tot de gemaakte fout.

**De ombudsman concludeert het volgende:**

1. Het is niet terecht om de uitvaartbegeleider verantwoordelijk te stellen voor de misgelopen gang van zaken rondom de toelating tot de koffietafel. Het crematorium nam immers de verantwoordelijkheid op zich en probeerde met klaagster tot een oplossing te komen om de fout recht te zetten.
2. Naar aanleiding van de collectebus kon de uitvaartondernemer niet veel meer doen, dan hij deed: de uitvaartbegeleider aanspreken op zijn fout, hem een straf-klus opdragen en een aantekening in zijn personeelsdossier maken. In de huidige omstandigheden is ontslag geen adequate reactie op de fout van de uitvaartbegeleider.  
Omdat klaagster en de uitvaartondernemer niet tot een gezamenlijk gedragen oplossing konden komen, had de uitvaartondernemer niet veel meer keus dan een geste te doen in de richting van klaagster, om zijn spijt en excuses kracht bij te zetten. Hij deed dat door haar een korting te geven op de factuur en een bedrag te storten op de bankrekening van het KWF. De ombudsman ziet hierin een adequate reactie op de gemaakte fout, nu de wens van klaagster (ontslag) niet tot de mogelijkheden behoorde.
3. De uitvaartbegeleider verzorgde de uitvaart voor klaagster. Daaraan zijn kosten verbonden. De fout, die aan de uitvaartondernemer kan worden toegerekend, is het openen van de collectebus. De compensatie, die de uitvaartondernemer aan klaagster gaf betreft € 500,-, dat wil zeggen ongeveer 25% van het dienstverleningstarief. Dat is een redelijke en billijke compensatie voor de gemaakte fout. Daarnaast doneerde de uitvaartondernemer € 500,- aan het KWF. Nu klaagster tijdens de afscheidsceremonie voor dezelfde organisatie collecteerde, past deze donatie bij het doel dat klaagster voor ogen had.

**Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman als volgt.

Het is uiterst verdrietig dat klaagster zo'n naar gevoel overhield aan het afscheid van haar man. Dat er twee (voor klaagster belangrijke) onderdelen van de uitvaart verkeerd uitpaktten, valt niet te ontkennen. Op basis van het dossier kan de uitvaartbegeleider/uitvaartondernemer echter niet voor beide zaken verantwoordelijk worden gesteld. De uitvaartondernemer is verantwoordelijk voor het feit dat zijn medewerker het collecte-protocol niet volgde. De uitvaartondernemer nam daarvoor zijn verantwoordelijkheid, door zijn medewerker op zijn fout aan te spreken, een aantekening in diens personeelsdossier te maken en een strafklus te geven. Daarnaast probeerde hij met klaagster te overleggen om tot een oplossing te komen. Toen dat niet lukte, uitte hij zijn excuses, doneerde hij € 500,- aan het KWF en gaf hij klaagster € 500,- korting op de uitvaartrekening. Daarmee reageerde hij adequaat op de klacht van klaagster.

Klaagster gaf aan dat zij de factuur nog niet betaalde, omdat zij daarmee wilde wachten tot de ombudsman een oordeel zou hebben gegeven. Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klaagster de uitvaartfactuur dient te betalen, minus de vergoeding van € 500,-. Dat betekent dat binnen drie weken het bedrag van € 9.508,81 op de bankrekening van de uitvaartondernemer dient te staan.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 25 januari 2020. 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