



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Rommelig en onrustig’

Betreft: **2019-159**

Klacht van mevrouw G, wonende aan de L-laan xx in D (klaagster) over uitvaartverzorging U te X (verweerder, de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Op 29 november 2019 ontving de Ombudsman Uitvaartwezen klaagsters klacht.
- Het formulier, waarbij klaagster verklaarde het oordeel van de ombudsman als bindend advies te accepteren, tekende zij op 7 december 2019.
- Op 5 januari 2020 gaf klaagster antwoord op de vraag van de ombudsman wat er voor haar nodig was om de nare ervaring achter zich te kunnen laten.
- De uitvaartondernemer reageerde op 24 januari op de klacht en het antwoord van klaagster met een aanbod tot compensatie.
- Klaagster wees het aanbod af op 11 februari met een tegenvoorstel.
- Op 21 februari 2020 probeerde de uitvaartondernemer met klaagster tot een oplossing te komen door een nieuw voorstel te doen.
- Klaagster wees dat voorstel af op 23 februari 2020.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer de uitvaart van haar man niet goed organiseerde. De uitvaartondernemer gaf een financiële compensatie, waarover zij tevreden was. De emotionele afhandeling vond zij in eerste instantie niet in geld uit te drukken. Een jaar later denkt klaagster daar anders over en wil ze alsnog een vergoeding op de wond, die steeds opengaat als ze aan de uitvaart denkt of erover moet praten. Ook wil ze haar polis afkopen. Het aanbod van de uitvaartondernemer op beide punten ziet klaagster als onvoldoende.

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.

Na een dag met haar kleindochter te hebben doorgebracht, trof klaagster haar man thuis aan in zijn stoel. Hij reageerde niet meer en bleek te zijn overleden. Er kwam veel op haar af.

De grootste punten van onvrede betreffen de voorlichting over de mogelijkheden bij een uitvaart en het gegeven dat de rouwauto op de dag van de uitvaart veel te laat voor kwam rijden en het afscheid daardoor onnodig stressvol was.

Wat betreft het eerste punt werd klaagster onvoldoende geïnformeerd over de mogelijkheden en de tijdsduur van de uitvaart, terwijl wel werd verwacht dat zij daarover de dag na het overlijden zou beslissen. Op de dag van de crematie kwam de rouwauto ongeveer 20 minuten te laat aan, omdat men het adres niet kon vinden. Toen bleek dat de overledene nog boven in bed lag opgebaard. De chauffeur en zijn collega konden klaagsters man niet naar beneden krijgen, zodat haar zoon en schoonzoon dat moesten doen. Klaagsters zoon had zijn vader op de dag van zijn overlijden ook al naar boven moeten dragen, omdat het de verzorgers niet alleen lukte. Hij mag dergelijke taken eigenlijk niet uitvoeren, omdat hij nog last had van de gevolgen van een gebroken rug. Het uit huis dragen verliep door de vertraging gehaast en gestrest en gaf een verdrietig ontevreden gevoel. Ook het condoleren begon door de vertraging te laat en daardoor konden de fotolijstjes – die klaagster met zoveel zorg had uitgezocht - niet meer op de tafels worden neergezet, zoals de bedoeling was. De dienstdoende uitvaartverzorger sprak klaagster en familie meerdere keren aan om door te gaan. Het was eigenlijk een beetje opjagen en dat heeft niet geholpen om de condoleance naar tevredenheid te beleven. De afgesproken drie kwartier voor de condoleance waren voor 150 mensen al niet te doen en er waren veel meer mensen dan verwacht. Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer hierover vooraf advies en ondersteuning had moeten geven. De overledene werd in de aula neergezet om afscheid te nemen en niet in de kleine kamer, zoals vooraf was afgesproken. Niemand wist daarvan. Het was rommelig en onrustig en geen uitvaart waar klaagster met een goed gevoel op terugkijkt.

Klaagster merkt op dat zij een gesprek over de uitvaart van haar man emotioneel niet aan kan en dat zij daarom de zaak graag schriftelijk afgehandeld ziet. Zij heeft zelf nog een verzekering lopen bij de uitvaartondernemer, maar wil daar geen gebruik meer van maken, vanwege de zeer slechte ervaring. Als ze de verzekering opzegt krijgt ze een klein bedrag. Daarom vraagt ze als genoegdoening een bedrag dat overeenkomt met de prijs van een uitvaart. In de toekomst kan ze dan zelf kiezen wie haar uitvaart regelt.

Naar aanleiding van de klacht paste de uitvaartondernemer de rekening aan. Klaagster vindt dat niet meer dan rechtvaardig, want je hoeft niet te betalen voor wat je niet krijgt. Met betrekking tot de voorstellen vind klaagster dat ze ook alleen krijgt waar ze ruim 40 jaar voor betaald heeft, echter nu bij leven in plaats van dood. Klaagster wil voorstel 2 accepteren (omdat ze geen gehele uitvaartsom krijgt uitgekeerd), echter met een extra uitkering van € 2.000,-. Daarnaast wil ze graag een lijst krijgen van de betrokken uitvaartverzorgers.

Het tweede voorstel van de uitvaartondernemer betreft € 250,- om een herinneringsproduct te bestellen. Dat klinkt voor klaagster als een aalmoes, waarop ze niet zit te wachten. Ze wijst het daarom af. De uitvaartondernemer begrijpt nog steeds niet dat het om gevoel gaat en dat klaagster er alles aan doet om die afschuwelijke week een betere plek te geven.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Samengevat en relevant voor de klacht voert de uitvaartondernemer het volgende aan.

Klachtafhandeling staat bij de uitvaartondernemer hoog in het vaandel en hij wil graag persoonlijk in gesprek met de nabestaanden, om te horen hoe zij alles hebben beleefd, van het melden van het overlijden tot de uiteindelijke eindafrekening en alles wat daartussen valt. Er zijn verschillende pogingen gedaan om een afspraak te maken met klaagster, maar een persoonlijk gesprek is niet

gelukt. Daarin kan vaak beter worden ingegaan op de gebeurtenissen, om dan samen tot een oplossing komen. Uiteraard betreurt de uitvaartondernemer de gang van zaken zoals beschreven in klagsters brief.

Naar aanleiding van haar klacht werd - met uitleg en excuses - de uitvaartnota aangepast. In totaal is er een bedrag van € 1.630,80 in mindering gebracht: 1. Regelen uitvaart - € 668,65; 2. Overbrengen - € 244,25; 3. Opbaring derden - € 506,55; 4. Rouwauto - € 211,35.

Klaagster heeft voor het beëindigen van haar verzekeringen een afkoopwaarde doorgekregen van € 1.358,86 en € 546,00. Zij vroeg om haar verzekeringen te beëindigen en een bedrag uit te keren ter waarde van de kosten van een uitvaart. Gezien het bedrag dat van de rekening is afgetrokken wil de uitvaartondernemer daar niet in meegaan.

Hij heeft een aantal andere voorstellen.

- Voorstel 1. Beëindigen van de verzekering en in plaats van de afkoopwaarde (€ 1.904,86 voor beide verzekeringen) wordt de premievrije waarde teruggestort. Dit is een totaal bedrag ad € 2.866 voor beide verzekeringen. De relatie met de uitvaartondernemer is dan geheel beëindigd. Bij overlijden kunnen nabestaanden kiezen door wie men de uitvaart wil laten uitvoeren.
- Voorstel 2. De verzekeringen blijven zoals ze nu zijn. Voor een polis is geen premie meer verschuldigd. Voor de andere wel. Op die polis wordt een aantekening gemaakt over het inschakelen van de juiste uitvaartverzorger. Na klagsters overlijden kunnen de nabestaanden contact opnemen, waarbij wordt gezorgd voor een andere uitvaartverzorger.
- Voorstel 3. Een van beide polissen wordt omgezet in een premievrije waarde van € 1.958. Daarnaast bestaat nog de polis ter waarde van € 908. Klaagster is dan vrij in haar keuze voor een uitvaartondernemer en is ook geen premie meer verschuldigd.

In een later stadium geeft de uitvaartondernemer aan dat klagster voorstel 2 wil accepteren met daarnaast een uitkering van € 2.000,-. Dit voorstel kan hij uitvoeren zonder de uitkering van € 2.000,-. Wel wil hij een bedrag ter waarde van € 250,- ter beschikking stellen, waarvoor klagster een herinneringsproduct kan bestellen of het bedrag schenken aan een goed doel. Eventueel kan dit bedrag ook aan haar worden uitgekeerd. Klaagster vraagt ook om een lijst met uitvaartverzorgers die haar uitvaart zouden kunnen regelen. Indien zij geen gebruik wil maken van de organisatie, die de uitvaart van haar man begeleidde, dan zorgt de uitvaartondernemer ervoor dat een van zijn eigen uitvaartverzorgers (die bij hem in loondienst is) de uitvaart kan regelen. Het is alleen lastig van te voren aan te geven wie dat gaat worden. Mocht zij dit willen dan kan een consulent alvast met klagster haar uitvaart bespreken, zodat alles zoveel mogelijk vastligt.

De ombudsman overweegt het volgende

Over de uitvaart

1. Klaagster heeft nare herinneringen aan de uitvaart van haar man. Zoals zij aangeeft liggen de zwaartepunten voornamelijk op de gebrekkige voorlichting over de mogelijkheden bij een uitvaart (met name de benodigde tijd om de condoleances in ontvangst te nemen) en op de stressvolle uitvaart zelf, veroorzaakt door het oponthoud van de rouwauto en de té krappe tijdsplanning bij de condoleance.
2. De uitvaartondernemer zag in dat de uitvaart niet goed verliep en bracht een deel van de uitvaartkosten niet in rekening. Zo crediteerde hij de kosten voor het regelen van de uitvaart, het overbrengen en opbaren van de overledene en de kosten van de rouwauto voor een totaalbedrag van € 1.630,80.
3. Concreet betekent dit dat klagster feitelijk alleen de kosten van het overlijdensbewijs, de kist, de crematie inclusief aula en ontvangkamer, de catering, het rouwdrukwerk en de advertentie betaalde voor de uitvaart. Daarvan werden verschillende posten door de uitvaartverzekering gedekt.

4. Doordat een uitvaart binnen een korte tijdsperiode moet worden georganiseerd, zullen er snel belangrijke beslissingen moeten worden genomen. De enige manier om dat te voorkomen is om (ver) voorafgaand aan een overlijden de grote lijn van de uitvaart met nabestaanden te bespreken, zodat een aantal keuzes al is bepaald.
5. In dit geval is klaagster niet tevreden met de ondersteuning, die zij van de dienstdoende uitvaartverzorger ontving. Klaagster vindt dat zij meer informatie had moeten krijgen over het tijdsverloop van de uitvaart. De vastgelegde tijd van drie kwartier voor het te verwachten aantal genodigden vindt ze al te krap, laat staan nu er nog meer gasten aanwezig waren.
6. De ombudsman ziet zich daarom geplaagd voor de vraag waar de verantwoordelijkheid ligt voor het inschatten van de tijd, die is gemoeid met het condoleren? Bij de uitvaartondernemer of bij de opdrachtgever?
7. Een nabestaande neemt een uitvaartondernemer in de arm om hem te ontzorgen bij de uitvaart. Juist in het feit dat de uitvaartondernemer ervaring heeft met uitvaarten, zit zijn meerwaarde. Bij de dienstverlening van een uitvaartondernemer hoort dat hij zijn expertise inzet voor de opdrachtgever. Dat betekent dat hij de juiste vragen stelt ("Hoeveel gasten verwacht u?"), dóórvraagt ("U zet een advertentie. Hoeveel extra gasten verwacht u daarvan?") en zijn ervaring inzet ("Onze ervaring is dat..."). Dat geldt dus ook voor de tijd die nodig is voor de verschillende onderdelen van de uitvaart.
8. Er was 45 minuten gereserveerd voor 150 gasten. Dat betekent dat elke gast 0,3 minuut had om alle nabestaanden te condoleren. Daar komt bij dat er sprake was van een plotseling overlijden van een relatief jonge senior, hetgeen ook op familie, vrienden en kennissen een grote impact heeft. Dat laat zich vertalen in meer gasten en meer condoleancetijd. De uitvaartverzorger had dit in moeten brengen tijdens het intakegesprek, zodat klaagster zich daar een voorstelling van kon maken en een bewuste keuze kon maken. Ook had de uitvaartondernemer in het programma enige ruimte in moeten bouwen voor onvoorziene omstandigheden, zoals meestal wel gebeurt.
9. Ook had de uitvaartondernemer tijdens de condoleance met (een van de nabestaanden of) klaagster moeten overleggen of zij prijs stelde op uitloop en de daaraan verbonden kosten, zó dat voor het crematorium mogelijk was. Nu dat niet gebeurde kreeg klaagster alleen de last van de gejaagdheid over zich heen.
10. In de Nederlandse wetgeving en jurisprudentie is alleen grond te vinden voor een vergoeding wegens immaterieel geleden schade, als deze voortkomt uit opzet of grove schuld, dan wel aantasting van de eer of goede naam. Daar komt bij dat het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen geen ruimte biedt om een vergoeding te geven wegens immaterieel geleden schade.
11. Er is geen reden om aan te nemen dat er sprake is van opzet of grove schuld van de uitvaartondernemer. Eer en goede naam (van de overledene) zijn niet aangetast. Daarnaast is er geen verdere vermogensschade geleden door klaagster.

Over de uitvaartverzekering

12. Een uitvaartverzekering is een overeenkomst tussen twee partijen, waarvan de rechten en plichten wederzijds vastleggen. Wat de plichten zijn van de verzekeraar is te lezen in de polisvoorwaarden.
13. Ook in het geval van klaagster, waarbij zij hevig teleurgesteld is in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst van haar man, zijn en blijven de polisvoorwaarden van haar verzekeringen van kracht.
14. Het feit dat de uitvoering van de uitvaart van klaagsters echtgenoot niet naar verwachting verliep, betekent niet dat de uitvoering van de uitvaart van klaagster niet goed zal verlopen. Niet de uitvaartverzekering is daaraan debet, maar de uitvaartverzorger, die de uitvaart begeleidt. Daarop kan klaagster, dan wel haar nabestaanden, invloed uitoefenen.

De ombudsman concludeert het volgende

1. Het lijdt geen twijfel dat klaagster emotioneel erg aangeslagen is door de onvolkomenheden bij de uitvaart van haar echtgenoot. De uitvaartondernemer erkende de fouten en crediteerde € 1.630,80. Er is - zonder afbreuk te willen doen aan de teleurstelling van klaagster - geen grondslag om een vergoeding te geven wegens geleden immateriële schade. Ook niet op basis van redelijkheid en billijkheid, nu deze al zijn gediend door de creditering van de uitvaartondernemer.
2. Van de uitvaartondernemer had klaagster mogen verwachten dat deze haar beter had voorbereid op de condoleance. Onder andere door haar erop te wijzen dat de gereserveerde drie kwartier voor 150 personen en in de gegeven omstandigheden, vrij krap waren. Klaagster had dan een weloverwogen keuze kunnen maken. De uitvaartondernemer had er ook op toe moeten zien dat in het programma enige ruimte was ingebouwd voor onvoorziene omstandigheden. Omdat er sprake was van (behoorlijk) meer gasten dan er werden verwacht, zal de gejaagde condoleance ook daaraan te wijten zijn. De uitvaartondernemer kan de gejaagdheid als gevolg van het dubbele aantal gasten niet worden verweten. Hem kan worden verweten dat hij de krappe tijdsreservering niet bespreekbaar maakte met klaagster.
3. Er is geen reden om aan te nemen dat de uitvaart van klaagster niet goed zal worden verzorgd. Er is daarom geen reden om van de polisvoorwaarden af te wijken.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de uitvaartondernemer terecht een deel van de uitvaartkosten crediteerde. Ondanks het verdriet en de teleurstelling van klaagster, is er geen grond om klaagster een vergoeding te geven voor immaterieel geleden schade. Omdat de gejaagdheid van de condoleance deels te wijten is aan de onvolledige voorlichting door de uitvaartondernemer, aan het niet bespreekbaar maken van de (on)mogelijkheden tijdens de condoleance en het feit dat er geen extra ruimte in het programma was ingebouwd, is een extra compensatie verdedigbaar. De ombudsman stelt deze vast op de helft van de kosten van de aula. Deze kosten zitten voor € 475,- in het crematietarief (€ 1.520,- waarvan € 915,- voor de crematie en € 130,- voor de asbestemming), zodat klaagster nog een tegemoetkoming van € 273,50 kan verwachten. Dit bedrag dient binnen drie weken op de rekening van klaagster te staan. De klacht is deels gegrond.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 27 februari 2020. Zowel klaagster 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