



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## ‘De USB-stick’

Betreft: **2019-166**

Klacht van mevrouw I, wonende aan de S-sstraat xx te G (klaagster) over Crematorium C te Z (verweerder, het crematorium).

### De procedure:

- Met een bericht van 22 december 2019 zocht klaagster contact met de Ombudsman Uitvaartwezen over haar klacht.
- Het crematorium reageerde op de klacht per email van 10 februari 2020 met zijn verweer.
- Klaagster stuurde haar nadere toelichting met een email van 16 februari.
- Het crematorium liet 20 februari weten dat hij niets heeft toe te voegen aan hetgeen hij eerder schreef.
- Op 24 februari 2020 tekende klaagster het formulier, waarbij zij verklaarde het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen te aanvaarden als bindend advies.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagsters man overleed. Zij liet zijn crematie opnemen en vastleggen op een USB-stick. Toen zij na lange tijd in staat was om de video te bekijken bleek er niets op de USB-stick te staan. Het crematorium restitueerde het betaalde bedrag en stuurde een bos bloemen. Klaagster vindt dat onvoldoende en wil een schadevergoeding.

### 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 Landelijke Vereniging van Crematoria, 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/klager

Samengevat en relevant voor de klacht laat klaagster het onderstaande weten.

Klaagsters man overleed op 6 januari 2019. Zij liet de crematie vastleggen op een USB-stick. Enige tijd later wilde ze de beelden bekijken, maar het lukte niet ze af te spelen. Ze dacht dat het aan haar computer lag, omdat deze verouderd was. Toen klaagster een paar maanden later een nieuwe computer had, kon zij ook daarop de beelden niet bekijken. Klaagster zocht contact met het crematorium, maar ook daar werden geen beelden op de USB-stick gevonden. Vanwege de privacywet was de opname niet meer beschikbaar. Het crematorium liet weten dat er nog enige discussie was

geweest, omdat er al een tijdje overheen was gegaan. Daarop merkte klaagster op dat zij er niet eerder aan toe was om de beelden te bekijken. Het enige wat het crematorium kon doen was excuses maken en de kosten terugstorten. Klaagster vindt het heel erg dat het crematorium er zo gemakkelijk mee omgaat. Ze krijgt dit nooit meer terug. Ze beleefde de crematie in een roes. Het doet haar en haar kinderen ontzettend veel verdriet.

In reactie op het verweer van het crematorium merkt klaagster op dat de gang van zaken inderdaad zeer spijtig is. Zij heeft een probleem met de manier waarop het crematorium met haar klacht omging. Klaagster moest zelf contact opnemen. Als er geen aangetekende brief was verstuurd, was de locatiemanager van het crematorium niet op de hoogte geweest van de mislukte opname. Als je eerst een aangetekende brief moet sturen wanneer je al meerdere telefoontjes hebt gepleegd, voordat er excuses worden gemaakt, dan is er wel iets mis. Als je vervolgens vraagt om een schriftelijke reactie komt het crematorium ineens met excuses en bloemen. In de schriftelijke reactie komt het crematorium niet terug de financiële vergoeding. Klaagster vindt dat wat er gebeurd is, nooit meer goedgeemaakt kan worden, maar er mag natuurlijk wel iets tegenover staan.

### **Verklaring van de uitvaartondernemer**

Samengevat en relevant voor de klacht reageert het crematorium als volgt.

Hij vindt het zeer spijtig dat de opname van de uitvaart niet is te reproduceren vanaf de memory-stick. Hij besprak de klacht intern met de betrokken medewerkers en komt tot de volgende bevindingen: de uitvaart vond plaats op 10 januari 2019. Op 5 december 2019 nam de uitvaartondernemer die de uitvaart heeft geleid contact met hem op, omdat de USB-stick niet werkte. Hij bekeek de stick en stelde ook vast dat er niets opstond. Helaas kan hij niet precies achterhalen waar dit aan ligt. De opname stond inmiddels niet meer op de harde schijf, zodat het niet mogelijk is om een nieuwe memory-stick te maken. In het contact met klaagster gaf hij aan dat hij het zeer spijtig vindt dat de uitvaart niet is terug te kijken. Uit het telefonisch contact tussen klaagster en de locatiemanager bleek dat klaagster niet te spreken was over de wijze waarop zij te woord is gestaan door de medewerkers van de administratie. Naar aanleiding van dit telefoongesprek stuurde de locatiemanager een excuusbrief. Hij vroeg of een bos bloemen op prijs werd gesteld, waarna deze is bezorgd. Het aankoopbedrag van € 50,- voor de opname is teruggestort.

Klaagster geeft in haar klacht aan dat zij vindt dat de medewerkers erg makkelijk met haar klacht zijn omgegaan. Het crematorium vindt het spijtig om te horen dat dit zo op haar is overgekomen. Dit is echter nooit de intentie geweest. Klaagster wil een schadevergoeding ontvangen. Het crematorium geeft nogmaals aan het heel spijtig te vinden dat de uitvaart niet is terug te zien. Gezien de aard van de klacht, en aangezien er geen opzet in het spel is vindt hij een schadevergoeding echter niet van toepassing.

### **Overwegingen van de ombudsman**

De vraag die de ombudsman moet beantwoorden is of het terugstorten van de aankoopkosten voldoende compensatie is voor het ontbreken van de opname. Daartoe overweegt de ombudsman als volgt:

1. Het spreekt voor zich dat er een periode kan zitten tussen een crematie en het bekijken van de beelden van de crematie. In zo'n geval is het van belang dat de nabestaande zo snel mogelijk na het constateren van een gebrek aan de opname, contact opneemt met degene die de opname maakte. Dat is wat klaagster deed.
2. Omdat opnames in verband met privacy niet te lang mogen worden bewaard, is de termijn waarop wordt gereageerd van belang: binnen de bewaartermijn kan de opname opnieuw worden verstrekt, buiten de bewaartermijn bestaan er geen mogelijkheden meer om de opname opnieuw ter beschikking te stellen.
3. Vast staat dus dat het crematorium op geen enkele wijze de opname kan reproduceren. Dat maakt dat het herstellen van de fout niet mogelijk is.
4. Een tegemoetkoming wegens fouten bij een uitvaart dient in relatie te staan tot de gemaakte fout(en).

5. Kennelijk verzuimde het crematorium om te checken of de opname in goede staat op de USB-stick terecht kwam, voordat deze aan klagster werd meegegeven.
6. 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.
7. 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 klagster.
8. Als het niet mogelijk is het bestelde product alsnog te leveren, blijven er weinig alternatieven over. In ieder geval dient het betaalde bedrag te worden terugbetaald. Ook zijn excuses voor de fout noodzakelijk en moet worden gekeken of er een manier is om de fout te herstellen.
9. Het crematorium stortte het betaalde bedrag terug en maakte excuses. Het zag geen manier om de fout te herstellen: de opname is niet meer terug te halen. De uitvaartondernemer vergoedde daarmee de door klagster geleden vermogensschade. De bloemen die klagster kreeg zijn niet vanwege de fout met de opname, maar vanwege haar ontevredenheid over de wijze waarop zij te woord werd gestaan.
10. Geld kan nooit de gewenste opname vervangen en is in die zin altijd een gebrekkige compensatie, die het gemis van klagster over de opname niet oplost.

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

1. Het kan klagster niet worden verweten dat zij niet eerder reclameerde.
2. Het is duidelijk dat het crematorium onzorgvuldig handelde door niet te checken of hij een goed product afleverde.
3. Het crematorium deed wat het in die omstandigheden kan doen: hij onderzocht of de fout hersteld kon worden, gaf het betaalde bedrag terug en bood excuses aan. Daarmee vergoedde hij de door klagster geleden vermogensschade.
4. Het Nederlandse recht en het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen laten geen ruimte voor een schadevergoeding wegens immaterieel geleden schade.
5. Ook redelijkheid en billijkheid geven geen reden een vergoeding te geven.
6. Om zijn excuses over de fout kracht bij te zetten had de uitvaartondernemer nog een aardige attentie aan klagster kunnen sturen, zoals een bos bloemen. Nu hij dat al deed voor klagsters ontevredenheid over het gesprek, zou het teveel zijn dit nogmaals te doen voor het gebrek aan de USB-stick.

#### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat het zeer spijtig is dat klagster de opname van de afscheidsdienst van haar echtgenoot niet kan afkijken. Er is echter geen reden om een vergoeding te geven wegens immaterieel geleden schade, nu de uitvaartondernemer de kosten al restitueerde, samen met zijn oprechte excuses. De klacht is ongegrond.

#### **Ten overvloede**

Het verdient aanbeveling dat het crematorium in het vervolg checkt of de opname correct op de drager terecht is gekomen.

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