



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Kleine fouten, kleine compensatie’

Betreft: 2020-009

Klacht van de heer B, wonende te T (klager) over Uitvaartverzorging U te Z (verweerder, de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Met een e-mail van 25 januari 2020 legt klager zijn klacht neer bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Klager tekent het formulier waarbij hij verklaart het oordeel van de ombudsman te aanvaarden als bindend advies op 28 januari 2020.
- Op 21 februari 2020 doet de uitvaartondernemer een voorstel om tot een oplossing te komen.
- Klager laat op 24 februari weten dat hij dat voorstel niet accepteert.
- De uitvaartondernemer geeft op dezelfde datum aan dat hij geen nader verweer voert.

Onderwerp van het geschil:

Klager is niet tevreden over de uitvaart van zijn vader en wil compensatie voor de gemaakte fouten. De uitvaartondernemer doet in tweede instantie een voorstel tot compensatie, waar klager niet mee akkoord gaat.

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 klager

Samengevat en relevant voor de klacht geeft klager het onderstaande aan.

Klagers vader overleed op 18 december 2019. Voor de begeleiding van de uitvaart nam klager de uitvaartondernemer in de arm. Het persoonlijk contact met de uitvaartondernemer was goed, maar er is een aantal zaken goed misgegaan. De voornaamste klachten zijn dat er in de krantenadvertentie geen geboortedatum en datum van overlijden zijn opgenomen. Daarnaast ontstond bij het ophalen van de overledene een wachttijd van 20 minuten, omdat de verkeerde kist aanwezig was. Daardoor waren de familieleden gehaast en geïrriteerd, zodat ze niet naar wens afscheid konden nemen. Omdat klager niet de dienstverlening ontving die hij mocht verwachten, vindt hij een financiële compensatie

op zijn plaats. Omdat de uitvaartondernemer zelf geen voorstel deed, stelde klager voor om ongeveer 15% van de totale kosten € 6.697,—(€ 1.000,—) als compensatie te geven, maar dit wees de uitvaartondernemer af. Het aanbieden van een bloemetje is wellicht goed bedoeld maar is bij klager echt verkeerd gevallen.

De financiële compensatie die de uitvaartondernemer in tweede instantie aanbood kan naar de mening van klager natuurlijk nooit de fouten herstellen. Hij vindt oprecht dat deze niet in relatie staat tot de ernst van de gemaakte fouten en gaat niet akkoord.

Verklaring van de uitvaartondernemer

Samengevat en relevant voor de klacht merkt de uitvaartondernemer het volgende op.

De tekst van de advertentie in de krant is gelijk aan de tekst van de rouwkaart. Daarmee ging klager akkoord. Een geboortedatum wordt niet altijd vermeld en iedereen mag op een rouwkaart of in een advertentie zetten wat hij wil. De taak van de uitvaartondernemer is om te checken of de gegevens over de uitvaart kloppen.

Het wachten op de juiste kist was inderdaad vervelend. Het was niet te vermijden dat men terug moest naar het uitvaartcentrum, om de goede kist op te halen. De uitvaartondernemer vindt dat hij ruim op tijd was om deze fout te herstellen. Naar zijn idee hoefde daardoor niet gehaast afscheid te worden genomen. Het doen van uitgeleide door het personeel van het verzorgingstehuis en het begeleiden naar de rouwwagen verliep volgens plan. Het gevoel dat de familie daarbij had, kan de uitvaartondernemer inschatten. De tijd die klager moest wachten is natuurlijk heel vervelend. Hij biedt daarvoor oprechte excuses aan.

Aangekomen bij het crematorium konden de nabestaanden in de gezinskamer een kopje koffie gebruiken en bereidde de uitvaartondernemer de aula voor, vanwege de dienst. Deze is ook gewoon op tijd begonnen.

Het spijt de uitvaartondernemer heel erg dat hij niet aan klagers verwachtingen kon voldoen. Daar streeft hij wel altijd naar. Om bovenvermelde reden ziet hij geen reden de kosten van de advertentie voor zijn rekening te nemen. Als het op prijs wordt gesteld is hij zeker bereid een geste te doen, middels een bos bloemen of iets dergelijks.

In tweede instantie laat de uitvaartondernemer weten dat hij wil meedenken in een compensatie. Hij stelt voor 15% op overlijdensadvertentie en opbaren/verzorgen plus kist te laten vallen. De totale korting bedraagt dan € 253,73.

De ombudsman overweegt het volgende

Algemeen

1. Het begeleiden van een uitvaart is mensenwerk en dat betekent dat ook daar fouten kunnen worden gemaakt, hoewel elke uitvaartondernemer er alles aan zal doen om ze te voorkomen.
2. Als er fouten worden gemaakt zal de uitvaartondernemer moeten bezien waar zijn verantwoordelijkheid ligt en samen met de opdrachtgever naar een oplossing moeten zoeken.
3. De te kiezen oplossing dient in verhouding te staan tot de gemaakte fout(en).

Over de overlijdensadvertentie

4. Het is de taak van de uitvaartondernemer om de opdrachtgever te ondersteunen bij en rondom de uitvaart. Daar hoort bij dat hij een planning voor de uitvaart maakt en de opdrachtgever bijstaat met raad en daad.
5. Dat betekent dat het tot zijn taak hoort om te checken of aan alle voorwaarden voor een goede uitvaart is voldaan. Het checken van (bijvoorbeeld) spelfouten en schrijffouten in rouwkaart en advertentie is daarbij inbegrepen.
6. De uitvaartondernemer kan de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever over rouwkaart en advertentie niet overnemen; daarvoor wordt immers de toestemming van de opdrachtgever gevraagd. Maar de uitvaartondernemer dient bij het ontbreken van relevante informatie op rouwkaart en advertentie de opdrachtgever te informeren, zodat deze een bewuste keus kan maken.

7. Kennelijk merkte de uitvaartondernemer het ontbreken van de data niet op, zodat hij de opdrachtgever niet kon waarschuwen.

Over de kist en de wachttijd

8. Het is onzorgvuldig om met de verkeerde kist bij de overledene te komen en heel begrijpelijk dat klager daardoor geïrriteerd werd. Dat klager daarom flexibel mee moest buigen en omgaan met deze teleurstelling is zonder meer lastig voor hem.
9. Gelukkig neemt een uitvaartverzorgster vrijwel altijd een ruime tijds marge, juist om onvoorziene omstandigheden vóór te zijn en de uitvaart verder volgens plan uit te voeren.
10. Daardoor had het oponthoud met de kist geen gevolgen voor het vervolg van de uitvaart.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Klager kreeg een volledige uitvaart, waarbij twee kleinere onderdelen niet naar wens verliepen.
2. Het is de uitvaartondernemer – als professional - aan te rekenen dat hij het ontbreken van de data niet opmerkte en klager daarover informeerde, zodat deze een bewuste keus kon maken. Deze nalatigheid is verwijtbaar en vervelend voor klager, maar had geen grote gevolgen voor de uitvaart.
3. Ook het bezorgen van de verkeerde kist is onzorgvuldig en de uitvaartondernemer aan te rekenen. Zonder afbreuk te doen aan de emoties die dit voor klager meebracht, is ook deze nalatigheid verwijtbaar, maar heeft het geen grote gevolgen gehad voor de uitvaart. Juist vanwege de voorzorgsmaatregelen, die de uitvaartondernemer al had genomen.
4. Het is redelijk en billijk dat een paar relatief kleine fouten tot een kleine compensatie leiden.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat er sprake is van enkele onzorgvuldigheden in de dienstverlening van de uitvaartondernemer, die een kleine compensatie rechtvaardigen. Nu de gebreken toezien op de fouten van de uitvaartbegeleiding oordeelt de ombudsman dat de compensatie in relatie moet staan tot de kosten voor de dienstverlening van zowel de standaardbegeleiding, als de kosten voor begeleiding van de crematie. De gezamenlijke kosten bedragen ruim € 2.000,- . 10% van deze kosten is € 200,-. De uitvaartondernemer dient dit bedrag op de uitvaartfactuur in mindering te brengen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 27 februari 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