

# **Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen**

**Jaarverslag 2010**

## 1. Van het Bestuur

### Woord van de voorzitter

Weer is er een jaarverslag van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Graag presenteren we u dit mede namens onze ombudsman. Uit het Jaarverslag kunt u een goede indruk krijgen over het totaal van de ingebrachte klachten en de behandeling van deze klachten. U leest met welke zorg en aandacht de Ombudsman, mevrouw Been, haar taak voor onze Stichting vervult. De Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is mevrouw Been dan ook zeer veel dank verschuldigd. Wij zijn blij met de wijze waarop zij ook weer het afgelopen jaar de ontvangen klachten heeft behandeld en de wijze waarop zij de consument van informatie heeft voorzien.

Het bestuur van de Stichting ervaart dat de komst van een keurmerk van de branche bijdraagt aan de kwaliteit van de dienstverlening.

dhr. dr. R. Seldenrijk

### **Bestuursaanleggenheden**

Het bestuur kwam 2 maal bijeen, te weten op: 30 maart en 26 oktober 2010.

Het bestuur heeft besloten om ingebrachte klachten te publiceren op de website van de Stichting. In maart 2006 is de uitbreiding van de website gerealiseerd. Door publicatie verwacht de Stichting nog meer duidelijkheid voor de consument en de uitvaartbranche te geven.

### **Samenstelling bestuur per 31 december 2010**

Van de zijde van de uitvaartbranche zijn aangesloten:

Nederlandse Unie van Erkende Uitvaartondernemingen (NUVU)

Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg (VMG)

Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC)

Vereniging Ondernemingen in de Uitvaartverzorging (VOU)

Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen (LOB)

Van de zijde van de consument zijn aangesloten:

Nederlandse Patiënten Vereniging

Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO)

mevr. A. Rodenburg - Mostert)

mevr. E. Sanders - Vonk

voorzitter:	: dhr. dr. R. Seldenrijk (consumentenzijde)
secretaris	: dhr. M. van der Putten (uitvaartbranche)
penningmeester	: dhr. H. Wormgoor MBA (uitvaartbranche)
lid	: dhr. J.M.H.J.. Keizer (uitvaartbranche)
lid	: dhr. C. A. Hollestelle (uitvaartbranche)
lid	: mevr. F.M. Geleijnse (uitvaartbranche)
lid	: dhr. mr P. van Staveren (consumentenzijde)
lid	: mevr. A. Rodenburg - Mostert (consumentenzijde)
lid	: mevr. E. Sanders - Vonk (consumentenzijde)

## Inleiding op jaarverslag 2010

In het jaar 2010 zijn in totaal 114 nieuwe meldingen van allerlei soort ontvangen. Deze meldingen worden in dit jaarverslag gesplitst in vragen en klachten, waarover hieronder meer. Alle vragen e.d. die de ombudsman worden gesteld worden inmiddels, naast klachten, ook geregistreerd. Een vraag kan immers ook een verkapte klacht zijn. Daarnaast is interessant om na te gaan waarover zoal vragen worden gesteld.

Het grootste voordeel van het nummeren van alles dat bij de Ombudsman binnenkomt, is dat aan de hand van het betreffende registratienummer alle correspondentie en andere gegevens altijd zijn terug te vinden.

Uit 2009 waren nog 9 klachten in behandeling, die alle in deze verslagperiode zijn afgehandeld.

De afhandeling van de genoemde 114 nieuwe meldingen + 9 klachten uit 2009, samen 123 stuks, was als volgt:

A. Toegewezen klachten	19
B. Afgewezen klachten	1
C. In bindend advies neergelegde schikkingen	4
D. Ombudsman niet bevoegd	29
E. Ombudsman niet-ontvankelijk	3
F. Vervallen klachten/vragen	47
G. Verzoek om herziening	--
H. Nog in behandeling	20
Totaal	123

In de verslagperiode zijn 24 bindende adviezen uitgebracht (categorie a, b en c), dit betreft zowel klachtenprocedures die in 2009 zijn gestart en zijn afgerond in 2010, als klachtenprocedures die geheel in 2010 zijn afgerond.

## Conclusies die uit het jaarverslag kunnen worden getrokken

### 1. Afhandelingstijd

De afhandelingstijd is de tijd tussen het moment van schrijven van de klachtbrief door klager en het moment van afronden van de klacht.

De afhandelingstijd van alle 103 afgewerkte zaken (123 – 20 nog openstaande klachten) bedraagt gemiddeld ongeveer 58 dagen per zaak.

De snelste afhandelingstijd is 1 dag, een vraag per e-mail en dezelfde dag antwoord per e-mail. De langste afhandelingstijd heeft 315 dagen bedragen. Dit betreft een klacht waarbij post niet bezorgd is, de rechtshulpverlener van klager langdurig ziek is geworden en de zaak uiteindelijk door een ander moest worden overgenomen en er ook over het gedane aanbod nog heen en weer is geschreven. Uiteindelijk is deze klacht geëindigd in een schikking over een relatief laag bedrag (2009-100).

Omdat de klachtenprocedure bedoeld is om klachten snel af te handelen, wordt door de ombudsman de hand gehouden aan 4 tot 5 weken voor het geven van een reactie door de aangeklaagde organisatie. Desondanks bleek deze termijn in 6 zaken te kort, zodat de ombudsman een of meerdere herinneringen stuurde.

De afhandelingstijd van de uitgebrachte bindende adviezen (24) is gemiddeld iets meer dan 157 dagen. Dat is iets meer dan 5 maanden.

Afhandelingstijd	2006	2007	2008	2009	2010
Aantal dagen gemiddeld	50	44	39	37	58

## 2. Toegekende vergoedingen

In totaal zijn in de verslagperiode 19 klachten door de ombudsman toegewezen. Hierbij zijn vergoedingen toegekend, variërend van €0,- tot €300,-

0-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	Meer	Totaal	Jaar
9	6	3	-	1	19	2010

Toegekende vergoedingen in de loop der jaren

0-500	501-1000	1001-2000	2001-3000	Meer	Totaal	Jaar
12	4	2	2	-	20	2009
9	2	3	2	-	16	2008
5	6	4	-	-	15	2007
4	3	4	1	1	13	2006

## 3. Aantal klachten per jaar

Het aantal binnengekomen klachten per jaar verschilt nauwelijks in de loop van de tijd. Op een aantal uitvaarten per jaar van ongeveer 134.174 (sterftcijfer 2009) is het aantal zaken (klachten en vragen) in 2010 van 76 (123 min 47, categorie F) erg weinig.

Aantal klachten	2006	2007	2008	2009	2010
	90	80	86	89	76

Absolute aantallen	2006	2007	2008	2009	2010
Niet bevoegd	21	23	21	47	29
Niet ontvankelijk	20	10	3	4	3
Klacht toegewezen	15	16	16	20	19
Klacht afgewezen	28	27	19	4	1

Toegewezen klachten	2006	2007	2008	2009	2010
Begraafplaats	-	-	1	4	-
Crematorium	2	1	3	-	1
Mortuarium	-	-	-	-	-
Uitvaartondernemer	13	15	12	16	18

## 4. Bijzonderheden

De taakafbakening tussen de ombudsman uitvaart en het Kifid (de financieel ombudsman) zal opnieuw in gezamenlijk overleg moeten worden vastgesteld, nu er in de praktijk toch regelmatig onduidelijkheden zijn.

Klagers hebben te maken met één feitencomplex, dat in werking is getreden door het overlijden van één persoon, en dat soms zowel uitvaartklachten als verzekeringsklachten bevat. Een klacht kan niet altijd gesplitst worden in een uitvaartklacht bij de ombudsman uitvaart en een uitvaartverzekeringsklacht bij de financieel ombudsman. Beide klachtenprocedures kunnen niet na elkaar worden doorlopen omdat beide ombudsmannen met (fatale) termijnen van doen hebben.

Er bestaat in de praktijk regelmatig onduidelijkheid of een uitvaartondernemer wel/niet bij het klachteninstituut is aangesloten en dus of tegen die uitvaartondernemer een klacht kan worden ingediend.

Kan een franchisenemer zelf worden aangesproken of niet?

Niet alle franchisenemers zelf (al) lid van de brancheorganisatie of hebben (al) zelfstandig het Keurmerk Uitvaartzorg behaald. Dit kan er toe leiden dat een franchisenemer niet zelf kan worden aangesproken. Verwarring kan echter ontstaan door reclame-uitingen, e-mailadressen, briefpapier, naamgeving etc. waarbij de moederorganisatie een prominente rol speelt. Zie o.a. klacht 2009-114. Hierdoor is het soms toch mogelijk de moederorganisatie aan te spreken voor een klacht over een franchisenemer waarover niet zelfstandig geklaagd kan worden. Ook bij een overname of een fusie kan onduidelijkheid ontstaan over het feit of een uitvaartonderneming wel/niet is aangesloten bij de ombudsman.

Dat een uitvaartonderneming is overgenomen is voor consumenten vaak niet kenbaar, de naam op de kostenbegroting of de factuur blijft hetzelfde. Soms heeft de overgenomen uitvaartondernemer zich echter al wel afgemeld bij de brancheorganisatie. Dat kan tot de conclusie leiden dat de uitvaartondernemer niet is aangesloten, terwijl de overnemende uitvaartorganisatie wel aangesloten is. Zie klacht 2010-32.

Het gebruik van het logo van de brancheorganisatie op het briefpapier van een uitvaartondernemer die niet aangesloten lijkt bij het klachteninstituut kan ook tot verwarring leiden. In dit geval bleek de uitvaartondernemer onder een andere naam aangesloten te zijn. Zie klacht 2010-66.

Consumenten worden kritischer ten aanzien van de door uitvaartondernemers geleverde diensten. Klachten die bestaan uit vijf of meer onderdelen komen regelmatig voor. Een enkele keer worden zelfs een stuk of twintig klachtonderdelen ingediend over een uitvaart (2010-32). Geconstateerd kan worden dat duidelijk communiceren en het vastleggen van de afspraken die met de familie worden gemaakt (ook ten behoeve van een overdracht), in de praktijk problemen op levert.

Anderzijds blijken consumenten niet altijd bereid de nodige inspanningen te doen voor de behandeling van hun klacht. Menigeen haakt af na het melden van de klacht bij de ombudsman (zie de 27 gevallen in categorie F). De term 'ombudsman' lijkt bij sommige klagers verkeerde verwachtingen te wekken (zoals de pers inschakelen, voor klagers verhaal halen bij bijvoorbeeld uitvaartondernemers etc.).

Mevr. mr. K. Been  
Ombudsman uitvaart

## A. Toelichting op toegewezen klachten

Omdat klagers steeds meer klachtonderdelen opvoeren, bestaat de kans dat een deel daarvan gegrond wordt verklaard en een deel ongegrond. Zodra één klachtonderdeel gegrond wordt verklaard, wordt de klacht behandeld in de rubriek 'Toegewezen klachten'. Dit kan enigszins vertekenen als bij een klacht die uit bijv. 10 onderdelen bestaat, er 9 ongegrond worden verklaard en deze klacht toch in de rubriek 'Toegewezen klachten' wordt geplaatst.

Als een klager het niet eens is met de vergoeding die de uitvaartondernemer heeft geboden, onderzoekt de ombudsman alle klachtonderdelen opnieuw, spreekt over ieder klachtonderdeel het gegrond of niet gegrond zijn uit en probeert aan de gegrond bevonden onderdelen zo nodig zelf een redelijke vergoeding toe te kennen. Soms komt dat overeen met de aangeboden vergoeding, soms niet.

De toegekende vergoeding wordt opgenomen in het hoofdstuk conclusies, ongeacht de door de uitvaartondernemer toegekende compensatie.

### Toegewezen klachten.

Totaal	Begraafplaats	Crematorium	Mortuarium	Uitvaartondernemer
19x	geen	1x	geen	18x

### Crematorium

- (2010-22) Bij de uitvaart van de vader van klaagster is door het crematorium een verkeerd muzieknummer gedraaid. Klaagster vindt daarnaast dat de behandeling van de klacht (door het crematorium) lang heeft geduurd en dat zij als persoon niet juist is behandeld doordat de klacht niet via klaagster of 'de kinderen' werd afgedaan, maar ook via haar moeder (de opdrachtgeefster).

Op een cd staan twee op elkaar lijkende nummers, zelfde melodie, maar andere uitvoering. Klaagster is van mening dat er een verkeerd nummer is gedraaid, het crematorium houdt het op een verkeerde versie van dat nummer.

De ombudsman is van mening dat nabestaanden om een bepaalde reden een bepaald nummer kiezen en dat het niet draaien van dat nummer, in die versie, het afscheid zoals de nabestaanden zich dat gedacht hebben verstoort.

De muziek is tijdig en met duidelijke aanwijzingen afgeleverd bij het crematorium.

Het crematorium is dan verantwoordelijk voor het niet afspelen van het juiste nummer.

Klaagster wil de gehele koffietafel kwijt gescholden hebben, omdat de nabestaanden haar toen steeds 'ter verantwoording' hebben geroepen. Het betrof een uitvaart in besloten kring, waarbij de nabestaanden op de hoogte waren van de inhoud van toespraken en de te draaien muziek. Enig verband wil de ombudsman wel constateren, maar de gehele koffietafel voor 60 personen laten vervallen voert te ver. De ombudsman vindt de aangeboden compensatie (€150,- plus de kosten van de cd ad €29,-) voldoende.

De klacht is met voldoende voortvarendheid door het crematorium in behandeling genomen.

Klaagster verliest verder de juridische aspecten van het opdrachtgeverschap uit het oog. De moeder van klaagster is opdrachtgeefster van de uitvaart (in de relatie met de uitvaartverzorger) en de crematie (in de relatie met het crematorium) geweest.

Er is weliswaar een contactpersoon aangewezen, die in dit geval ook is geïnformeerd, maar de opdrachtgeefster kan hierdoor niet buiten beschouwing worden gelaten en worden gepasseerd, tenzij zij dit zelf duidelijk te kennen heeft gegeven aan de opdrachtnemer.

Er is door het crematorium voldoende zorgvuldig gehandeld, door zoveel mogelijk zowel de contactpersoon als de opdrachtgeefster op de hoogte te stellen van de door het crematorium te ondernemen stappen met betrekking tot de klacht.

### **Uitvaartondernemer**

- (2009-66) De overleden vader van klager zal worden gerepatriëerd naar Marokko en bevindt zich in een rouwcentrum. De overledene was gebrouilleerd met zijn dochter en wilde haar niet meer zien. De zoon van de overledene, klager, is contactpersoon namens de familie.

De dochter van de overledene probeert op rouwbezoek te komen, daarvoor schakelt zij o.a. de politie in. Dit bezoek wordt steeds geweigerd omdat het verzoek niet van de contactpersoon afkomstig is. Uiteindelijk wordt een kort (middernachtelijk) bezoek toegestaan. Onduidelijk blijft waarom bezoek op dat tijdstip werd toegestaan.

Klager wordt in eerste instantie geconfronteerd met de rekening van dit bezoek. Deze wordt later ingetrokken. Hij is het volstrekt niet eens met het toestaan van het bezoek, omdat hij daarin niet gekend is of op de hoogte gesteld. Zijn telefoonnummer bleek niet bekend bij de dienstdoende medewerker.

Vastgesteld wordt dat de uitvaartondernemer een eigen juridische relatie met klager had. De ondernemer betoogt uitsluitend te handelen namens de repatriërende instantie.

De uitvaartondernemer stelt dat een opdrachtgever ongewenst rouwbezoek niet kan weren, als een soort rechtvaardiging. De ombudsman concludeert dat de uitvaartondernemer daarmee op de stoel van de rechter is gaan zitten.

De klacht van klager is gegrond. Er wordt geen vergoeding toegekend.

Het verzoek om de kosten van de advocaat van klager te vergoeden wordt afgewezen, omdat het inschakelen geen noodzaak is voor een procedure bij de ombudsman, maar een eigen keuze is van klager.

- (2009-76) De klacht bestaat uit verschillende onderdelen:

De uitvaartverzorgster heeft de nabestaanden verkeerde of onvolledige informatie gegeven, o.a. met betrekking tot de openingstijden van het uitvaartcentrum, zodat zij een keer voor niets kwamen. Het opstellen van de rouwbrief nam erg veel tijd in beslag en meerdere versies moesten worden gemaakt. Pas veel later komt vast te staan dat de uitvaartverzorgster ernstig dyslectisch is. De bloemen zijn pas bij het laatste rouwbezoek aanwezig. De uitvaartondernemer deed dit om ze zo lang mogelijk mooi te laten zijn. Dit is echter iets dat de nabestaanden uitmaken.

Niet correcte spelling van de naam en/of het adres van klaagster, vanwege de dyslexie van de uitvaartverzorgster. Klaagster ondervindt daar hinder van.

Er wordt een verkeerde rekening gestuurd. Er wordt slecht of niet door de uitvaartondernemer gereageerd op telefoontjes of brieven.

De ombudsman concludeert dat alle klachten van klaagster gegrond zijn en dat de klacht adequater had kunnen worden opgepakt. De financiële afwikkeling inclusief de geboden compensatie was niet zo helder, zodat de ombudsman begrijpt dat klaagster een uitspraak van de ombudsman wil in plaats van akkoord gaan met de geboden compensatie. Doordat klaagster de nodige tijd en moeite in de klachtenbehandeling heeft moeten steken vanwege de onduidelijkheid heeft de ombudsman in totaal een bedrag van €575,- als schadevergoeding toegekend.

In het advies is vastgelegd dat het bedrag binnen drie weken op rekening van klaagster moet worden overgemaakt. Na een paar weken laat klaagster weten dat zij het bedrag niet binnen heeft. Als de ombudsman informeert bij de uitvaartondernemer blijkt dat het bedrag is overgemaakt op rekening van een notaris, die ook de uitvaartrekening had voldaan. De ombudsman laat weten dat dit juridisch niet correct is. Klaagster moet

zelf als opdrachtgeefster het bedrag gestort krijgen en de uitvaartondernemer kan het aan de notaris gestorte bedrag als onverschuldigd terugvorderen.

- (2009-80) Het klachtonderdeel wijziging van de naturapolis van de overledene in een kapitaalpolis wordt ingetrokken door klaagster. Ombudsman overweegt ten overvloede (want is niet bevoegd) dat het omzetten hier geen financiële gevolgen heeft gehad. Volgens klaagster is het verder onwenselijk om de uitvaart door verschillende mensen te laten uitvoeren. Een kleinzoon van de overledene had nog willen spreken bij de uitvaartdienst. Er werd hiernaar niet meer gevraagd door de uitvaartleidster. Er is een condoleanceregister weggelegd met bedrijfslogo. Dit logo werd niet op prijs gesteld. Er werd ongevraagd en ongewenst aangeboden om dankbetuigingen te bestellen. Klaagster had vraagtekens bij de post 'opbaarkosten' op de nota en de 'afhandelingskosten'. Klaagster sprak haar onvrede uit over de wijze van communiceren met de uitvaartondernemer.

Al deze klachtonderdelen worden ongegrond verklaard.

Afspraken werden niet nagekomen. De verzorging van de overledene is door de dochter van klaagster gedaan, het kleden door familieleden. Toch worden deze kosten in rekening gebracht. Het kisten hadden de nabestaanden ook zelf willen doen. Dit is ongevraagd door de uitvaartondernemer gedaan.

Deze klachtonderdelen zijn gegrond.

De overlijdensadvertentie is niet op de pagina familieberichten geplaatst. Deze klacht is door de uitvaartondernemer erkend en de advertentiekosten zijn door de uitvaartondernemer ingetrokken.

De ombudsman is van mening dat er voldoende compensatie is aangeboden, namelijk in totaal €92,90.

- (2009-96) Klaagster klaagt over het in rekening brengen van een paar uur rouwcentrum als zijnde een hele dag. Dit is gebruikelijk en deed niet meer terzake nu de post opbaring werd ingetrokken door de uitvaartondernemer. Verder zou er sprake zijn van een falende koeling onder de kist van de overledene, dan wel een te hoge temperatuur in de 24-uurs kamer. Falende kistkoeling was niet aannemelijk, de omstandigheden waren ook niet zodanig dat er andere koelingsmaatregelen hadden moeten worden getroffen. Kist werd op de vierde dan na de overlijdensdag gesloten, wat niet extreem vroeg is. Achteraf werd wel vastgesteld dat de temperatuur in de 24-uurskamer aan de hoge kant was (20°C). Dat zal geen goed gedaan hebben aan de conditie van de overledene.

Klaagster stelt emotionele schade te hebben opgelopen door de aanblik van de overledene op de dag van de uitvaart, toen zijzelf zonder overleg de kist heeft geopend die vanwege de teruglopende conditie van de overledene was gesloten. Dit klachtonderdeel wordt ongegrond verklaard. Volgens klaagster waren de rouwauto en volgauto niet in orde. De uitvaartondernemer heeft de kosten daarvan gecompenseerd, zodat dit klachtonderdeel gegrond zal zijn geweest. Een klacht over de kist is niet nader toegelicht, zodat deze ongegrond wordt verklaard. Daarnaast lijkt klaagster van mening dat haar zuster zoveel premie voor haar uitvaartverzekering heeft betaald, dat daarvan gemakkelijk zonder bijbetalen de uitvaart van haar zuster betaald had kunnen worden. Voor een klacht over de verzekering is de ombudsman niet bevoegd. Ten overvloede wordt opgemerkt dat de berekening van klaagster niet klopt.

De aangeboden creditering (ad €1060,-) is voldoende om de gegrond zijnde klachten te compenseren.

- (2009-99) De gang van zaken rond het niet verzorgen van de overledene en het zonder overleg sluiten van de kist is volgens klager onzorgvuldig geweest. Door een goedbedoelde maar foutieve inschatting van de situatie, zonder eigen controle, is door

de uitvaartondernemer geconcludeerd dat het beter was de kist gesloten te houden. Klager is hierover niet geïnformeerd. Bij bezoek aan het rouwcentrum werd klager geconfronteerd met een gesloten kist met daarin een niet verzorgde overledene. Er kon in eerste instantie geen uitleg over de situatie gegeven worden. Uiteindelijk is de broer van klager wel verzorgd en opgebaard. Voorbijgegaan is aan de keuze van de nabestaanden om de kist wel of niet te sluiten. Klachtonderdeel was gegrond. Eigen muziek (gebrande CD) kon niet gedraaid worden in het crematorium. De dag en het tijdstip van de uitvaart is volgens klager door de uitvaartondernemer opgelegd. Of de naaste familie als eerste of als laatste de aula na afloop van de afscheidsplichtigheid zou verlaten is niet met klager besproken. De overige klachten zijn terug te voeren op een gebrekkige communicatie van de kant van de uitvaartverzorgster. Klager is onvoldoende ingelicht over de verschillende mogelijkheden en heeft daardoor geen keuze gehad of kunnen maken. Een uitvaartverzorgster is een professional tegenover een veelal onwetende opdrachtgever. De plicht tot informatieverschaffing weegt in zo'n geval zwaar.

Er is bij klager een rekening ingediend vanwege het overbrengen van de overledene naar een rouwcentrum, die niet is begroot en waarvoor klager geen opdracht heeft gegeven. De factuur is uiteindelijk ingetrokken omdat de kosten niet op de kostenbegroting stonden, terwijl op dat moment wel bekend was dat deze overbrenging was gedaan. De ombudsman concludeert dat de factuur op de juiste gronden is ingetrokken.

De uitvaartondernemer heeft bijna alle klachten erkend en heeft €70,- gecrediteerd. Klager is van mening dat dit gezien de klachten onvoldoende is. Aan klager wordt door de ombudsman een schadevergoeding van €90,- toegekend

- (2009-114) Deze klacht wordt bemoeilijkt doordat er sprake is van een franchisenemer en van verzekeringsklachten. Allereerst moet de wederzijdse bevoegdheid worden geregeld tussen het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en de ombudsman uitvaart.

Vervolgens moet nagegaan worden wie klaagster kan aanspreken voor de uitvaartklachten. Ondernemer A of franchisenemer A&B. De ombudsman concludeert dat A mag worden aangesproken.

De uitvaartleider heeft compensatie aangeboden voor het maken van taalfouten op de enveloppen en het aanschrijven van oude mensen bij de voornaam. De geboden compensatie van €75,- is voldoende.

Pas in een laat stadium ontkent de uitvaartleider de gewraakte woorden dat 'de overledene bloed had liggen spugen'. De ombudsman hecht daaraan daarom niet veel waarde. De klacht is gegrond, maar de ombudsman kan geen vergoeding toekennen omdat het immateriële schade betreft.

De afspraak rondom de trouwring (aan de hand van de overledene bij opbaring) kan onvoldoende vastgesteld worden.

De ombudsman vindt het aannemelijk dat de uitvaartleider onvoldoende ondersteuning heeft geboden bij het opstellen van de rouwbrief. De rouwbrief week af van hetgeen gebruikelijk is qua lettergrootte en de niet-centrering van een zin. Ook was er een taalfout blijven staan. Het enkele akkoord gaan van de opdrachtgever met de 'proefdruk' (die per e-mail werd gestuurd) is in een dergelijk geval niet voldoende. De moeizame communicatie komt onvoldoende vast te staan.

Aan klaagster wordt een vergoeding van €125,- toegekend (Totaal dus €200,-).

- (2009-118) De ombudsman stelt dat het snel ter sprake brengen van kosten 'goed' is. Klager stelde dat de nabestaanden daar niet mee bezig willen zijn. Klager had verder een uitgeschreven draaiboek verwacht van de uitvaartverzorgster, om de volgorde van

de verschillende uitvaartonderdelen duidelijk te krijgen. Dit hoeft niet per se, zolang de uitvaartverzorgster zelf goed weet wat is afgesproken en dus goed kan overdragen. Er is blijkbaar afgesproken met de familie dat de proefdruk van de rouwkaart elders zou worden bekeken, dat kan. Klager wilde graag dat de nabestaanden werden ingeschakeld door de uitvaartverzorgster toen het aannameformulier, de kostenbegroting e.d. moest worden getekend. Alleen als duidelijk was voor de uitvaartverzorgster dat de opdrachtgeefster niet wist wat zij deed, had die verplichting op de uitvaartverzorgster gerust. De gang van zaken rond de uitlatingen van een familielid en de reactie van de uitvaartverzorgster daarop, waarvan de klager vindt dat er onprofessioneel gehandeld is, komt niet exact vast te staan.

Er is wel geconstateerd dat de uitvaart blijkbaar onvoldoende duidelijk is overgedragen aan een andere uitvaartverzorger. Er is onvoldoende leiding gegeven aan de uitvaartplechtigheid, het sluiten van de kist en de condoleance.

De familie had een bloemstuk besteld via de uitvaartverzorgster, maar daarbij is een fout gemaakt. Die fout is op de dag van de uitvaart geconstateerd. Bloemen van de naaste familie ontbraken dus bij de uitvaartplechtigheid.

De ombudsman concludeert dat er op verschillende punten afbreuk is gedaan aan de waardigheid van de uitvaart. Klager wordt een vergoeding van €50,- toegekend.

- (2010-5) De rouwbrief is volgens klaagster niet volgens opdracht uitgevoerd, de nabestaanden zijn onjuist geïnformeerd over het afhalen van de rouwpost, de uitvaartleidster was niet of nauwelijks bereikbaar en beschikbaar, er zijn klachten ten aanzien van de rouwadvertentie met name een verkeerde datum van plaatsing, het niet geïnformeerd zijn over datum aanlevering muziek, het spelen van een onjuiste versie van muziekstuk, het zelf moeten maken van een draaiboek, het onder druk op een verkeerd moment als opdrachtgever moeten tekenen van onduidelijke documenten, het niet krijgen van kopieën van getekende documenten ondanks verzoek, het draaiboek zou niet letterlijk gevolgd zijn en de factuur zou niet gespecificeerd zijn. Bij deze klacht is veel onduidelijkheid over het opdrachtgeverschap en de gevolgen daarvan. Drie nabestaanden maken veelal met zijn drie afspraken met de uitvaartleidster. Eén nabestaande is de beoogd opdrachtgever. De beoogd opdrachtgever trekt zich terug als op de dag van de uitvaart de overeenkomst en de kostenbegroting getekend moeten worden. Een andere nabestaande die tekent denkt dat zij al opdrachtgever was. De uitvaartleidster komt niet al haar afspraken met de verschillende nabestaanden na.

Misschien mede vanwege de feestdagen wordt pas in een (te) laat stadium duidelijk wie formeel de opdrachtgever is. Een deel van de ontstane problemen had kunnen worden voorkomen als dit eerder duidelijk was geweest en er ook duidelijk was geweest wat het opdrachtgeverschap inhoudt.

Na onderzoek worden alleen de klachten over de te late advertentie en onduidelijkheid rond opdrachtgeverschap gegrond verklaard. De uitvaartondernemer had hiervoor een vergoeding aangeboden van iets meer dan €600,-. Deze vergoeding wordt voldoende geacht.

- (2010-6) Klager heeft meerdere malen verzocht om een factuur die niet komt, een door de nabestaanden gewenste liggende grafsteen kon niet op het graf worden gerealiseerd. Er heeft een foutief naambordje bij het graf gestaan, dat na klachten is vernieuwd, waarbij wederom fouten optraden. Bij het afscheid van de overledene stond een boeket dat bestemd was voor een andere overledene. Op de begraafplaats was een rolstoel aanwezig in plaats van de afgesproken twee. De uitvaartondernemer heeft ook een verzekeringsbedrijf en de overledene had daar een (levens)verzekering. Klager heeft bij de ondernemer zowel verzekerings- als

uitvaartklachten ingediend. Voor de verzekeringsklachten moet het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening worden ingeschakeld. Ook bij de ondernemer hebben de verzekerings- en uitvaartklachten door elkaar gelopen. Er is met de verzekeringsklachten wel iets gedaan, maar met de uitvaartklachten niet. Dit is met klager niet gecommuniceerd.

De nabestaanden wilden een liggende grafsteen. Onduidelijk is of deze wens duidelijk tegen de uitvaartverzorger is geuit. Het graf bevindt zich op een locatie waar alleen staande stenen mogen worden gerealiseerd. De uitvaartondernemer en de uitvaartverzorger stellen dat er standaard wordt verwezen naar de begraafplaatsbeheerder om het soort graf en de grafprijzen te bespreken. Op de aanvraag voor een graf, die tijdens het aannamesprek is ingevuld, staan echter alle relevante gegevens al ingevuld. Ook de kosten zijn reeds opgenomen op de kostenbegroting. Onderaan het formulier kan nog een grafnummer en de afdeling worden ingevuld, waarbij vermeld staat dat dit door de begraafplaatsadministratie moet worden ingevuld. De schriftelijke informatie die de nabestaanden ter beschikking staat maakt niet duidelijk dat er nog een plek gekozen kan worden.

Alle klachten worden gegrond bevonden. Aan klager wordt een schadevergoeding toegekend van €350,-.

- (2010-12) Klaagster wil een specificatie van een bedrag ad €410,- dat wordt genoemd op de factuur, de kosten van dragers en auto's zijn te hoog alsmede de kosten voor het personeel van het crematorium, de roestvrijstalen handgrepen van de kist zijn zoekgeraakt, afgesproken zou zijn dat de meerkosten van de kist maximaal €2000,- zouden zijn. Er wordt vooral geklaagd over de hoge kosten, waarvoor klaagster echter wel getekend heeft.

Het aannametarief bestaat o.a. uit een afwijkende maat kist die speciaal gedecoreerd is. Het aannametarief is samengesteld uit verschillende factoren, die niet allemaal gespecificeerd kunnen worden. De toeslagen die zijn gerekend voor de zaterdag en een witte rouwauto staan duidelijk vermeld op zowel de kostenbegroting als de factuur. In het aannametarief zit nabestaandenzorg die niet genoten is. Klaagster ontvangt dat deel van het tarief retour.

De roestvrijstalen handgrepen zijn volgens klaagster niet aan haar afgegeven. De uitvaartondernemer weet vrijwel zeker van wel, maar niet aan wie. Beide partijen hebben de nodige actie ondernomen maar de handgrepen zijn niet boven water gekomen. Omdat niet ontvangen niet kan worden bewezen, is het billijk dat de uitvaartondernemer 'bewijst' dat de handgrepen wel zijn overhandigd. Dit blijkt niet. Er wordt een vergoeding van €20,- toegekend.

Partijen zijn pas 9 maanden na de betreffende uitvaart met elkaar in discussie gegaan. De ombudsman is ingeschakeld toen er bijna een jaar verstreken was. De uitvaartondernemer heeft klaagster toen harerzijds naar de ombudsman verwezen. Daarom heeft de ombudsman de klacht ontvankelijk verklaard.

De uitvaartondernemer vraagt vergoeding van wettelijke rente. Dit is een complicerende factor in een normaliter snelle en simpele procedure en daarom wijst de ombudsman een dergelijke vordering af. Het bindend advies moet binnen korte tijd worden nageleefd en als daaraan niet wordt voldaan staat het partijen vrij, na voldoen aan de wettelijke vereisten, om alsnog vanaf dan wettelijke rente in rekening te brengen.

- (2010-17) Het lange wachten op de laatste verzorging had te maken met het nog niet ondertekend zijn van de verklaring van overlijden. Klachtonderdeel is niet gegrond verklaard. Het niet nakomen van een belafpraak is niet netjes. Klachtonderdeel is gegrond verklaard. De verwarring over waarheen de overledene moest worden

vervoerd is door de uitvaartondernemer veroorzaakt. Klachtonderdeel is gegrond. De niet nagekomen afspraak uit het aannamesgesprek bleek te berusten op een interne communicatiefout bij uitvaartondernemer. Klachtonderdeel is gegrond.

De uitvaartondernemer stelt dat het muziekboek ter oriëntatie is gegeven aan de nabestaanden. Niet duidelijk was of gezegd is dat dit boek het boek van een ander filiaal is. De nabestaanden hebben daaruit een of twee nummers genoteerd en zouden de rest met het crematorium regelen. Bij het crematorium bleken de gekozen stukken niet aanwezig, zodat die muziek door de nabestaanden moest worden gedownload en alsnog gebracht. Dat een muziekboek louter is om nabestaanden op ideeën te brengen, komt de ombudsman niet logisch voor. Liefst wil een uitvaartondernemer alles wat geregeld kan worden in het aannamesgesprek, ook (definitief) regelen. Een muziekboek zal dan een opsomming bevatten van muziek die bij bepaalde crematoria, begraafplaatsen of bij de uitvaartondernemer zelf, voorhanden is. Klachtonderdeel is gegrond.

Een andere uitvaartverzorger op dag van de uitvaart is op zichzelf niet klachtwaardig. Een kleed vol vlekken in het uitvaartcentrum is een gegronde klacht mede omdat kleed inmiddels is verwijderd. Voorlopen was bij de uitvaartondernemer gebruikelijk, maar kon niet uitgevoerd worden omdat de uitvaartverzorger zijn auto op een onlogische plek had geparkeerd. Klachtonderdeel is gegrond.

Op het aannemingsformulier staat alleen het hoogst noodzakelijke. Er staat niets over een mogelijke afspraak over het binnendragen door de kleinkinderen. De ombudsman sluit niet uit dat de afspraak wel is gemaakt, maar niet is genoteerd en dus ook niet is doorgegeven aan de vervangende uitvaartverzorger. Klachtonderdeel is gegrond.

De werkgever van klager had een bloemstuk gestuurd. Klager trof het lint aan in het tasje dat hij na afloop meekreeg. Het bloemstuk bleek echter nooit bij de kist gestaan te hebben, maar naderhand op het bloemenhof gezet te zijn. Klager heeft moeite gedaan om de bloemen vergoed te krijgen van het crematorium (dat de fout gemaakt had) en een excuusbrief naar zijn werkgever te laten sturen. Klachtonderdeel is gegrond.

De posten op de factuur waar klager over klaagde stonden op de begroting en waren normaal. Klachtonderdeel is niet gegrond.

Aan klager wordt een totale vergoeding toegekend van €450,-.

- (2010-23) Het betreft klachten over een te late laatste verzorging, een te kleine kist, een bloemenboek dat snel terug moest, een zin die niet op de rouwkaart stond, het vastvriezen van het lichaam van de overledene aan de koelplaat, onvoldoende leiding geven aan de condoleance, te weinig zitplaatsen in de aula, het eerst niet en later wel kunnen bijzetten van de overledene in het familiegraf en het niet (laten) maken van een geluidsopname.

De uitvaartverzorger heeft wel gesignaleerd dat de overledene een extra grote kist nodig had, maar heeft dat of niet goed ingeschat of onduidelijk doorgegeven. Er bleek dus tijdens het in de kist leggen van de overledene sprake te zijn van een te kleine kist. Een grotere kist moest apart gemaakt worden. De overledene moest dus weer uit de kist en later in een andere kist gelegd worden. Dat doorbreekt de plechtigheid van het moment.

De overledene zou vanwege teruglopende conditie in de kist gelegd worden. De bedkoeling is daarom niet eerder uit gezet. De aanwezige familieleden waren getuige van het losmaken van de (kleding van) de overledene van de koelplaat, wat met het nodige lawaai gepaard gaat. Zij vonden dit erg akelig en begrepen de achtergrond niet. De uitvaartverzorger is hier in de communicatie duidelijk tekort geschoten.

De klachten over de late verzorging, de te kleine kist, gebrek aan leiding geven aan de

condoleance en het niet maken van een geluidopname zijn gegrond.

De klachten over de bijzetting in het familiegraf en te weinig plaats in de aula zijn ongegrond.

De ombudsman is onbevoegd te oordelen over de klacht met betrekking tot het bloemenboek en de prijs van de kist.

De klachten over het ontbreken van de zin op de rouwkaart is ongegrond, met de opmerking dat de communicatie beter had gekund.

De klacht wat betreft het vastvriezen is op zichzelf ongegrond, maar de uitvaartverzorger valt wel een tekortschietende communicatie hierover te verwijten.

Er wordt een vergoeding van €900,- toegekend.

- (2010-30) Klaagster betwist twee posten op de factuur; extra tijd voor de koffiekamer en extra wachttijd voor de volgauto, omdat deze extra kosten haar niet eerder gemeld zijn dan in de factuur.

Partijen verschillen van mening of de uitvaartleidster bij het aannamesprek mondeling heeft gewaarschuwd dat overschrijding van de tijd bij het crematorium leidt tot extra kosten. Iets dergelijk staat ook niet vermeld op het aannamesformulier. Onduidelijk blijft wanneer de uitvaartleidster in de koffiekamer heeft gewaarschuwd dat de tijd om was. Duidelijk is wel dat dit is gebeurd.

Vastgesteld wordt dat de plechtigheid op tijd is begonnen en dat deze plechtigheid doordat er drie sprekers waren, tien minuten is uitgelopen, waardoor er voor de condoleance van ongeveer vijftig bezoekers twintig minuten over waren.

Bij het aannamesprek was een spreker bekend. De ombudsman constateert dat het feit dat er drie sprekers zouden zijn, niet heeft geleid tot enige reactie bij de uitvaartleidster om de familie erop te wijzen dat de tijd nu erg krap aan het worden was. Er zijn de familie geen keuzes voorgelegd en er is niet gewezen op financiële consequenties. Ook toen de aulatijd feitelijk was overschreden is er geen nader overleg met de familie geweest.

Het volstaat niet om een familie alleen bij het aannamesprek in zijn algemeenheid mondeling te melden (wat overigens betwist wordt) dat overschrijding van de tijd bij het crematorium extra kosten met zich meebrengt. Juist als die situatie zich dreigt voor te doen moet een uitvaartleider een familie daarop wijzen en de mogelijkheden van dat moment met hun consequenties bespreken met de familie. Dat is niet gebeurd.

De extra kosten ad €152,- dienen in dat geval voor rekening van de uitvaartondernemer te blijven.

- (2010-32) Er is een waslijst aan klachten ingediend over de uitvaartondernemer.

Maar wie is de uitvaartondernemer waarover geklaagd wordt?

Klaagster klaagt A aan, A kan niet door de ombudsman worden aangesproken. A maakt deel uit van B. B kan ook niet worden aangesproken. De naam C komt ook naar boven in deze klacht. De ombudsman is wel bevoegd om C aan te spreken als daarvoor voldoende aanleiding zou bestaan.

Na onderzoek stelt de ombudsman vast dat C aangesproken kan worden omdat aannemelijk is geworden dat C (mede) bij de uitvaart is betrokken en onduidelijk is met wie de opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten, met A of met C. De onderlinge verwevenheid is zo groot dat A niet goed van C kan worden onderscheiden. De klachtonderdelen a (te laat overbrengen), f (zelf muziek langsbrengen), g (zelf bloemen rond de kist schikken), j (in de wacht gezet worden tijdens telefoongesprek), k (op eigen gelegenheid naar begraafplaats gaan van uitvaartverzorger), m (gebrek aan begeleiding in familiekamer), o (onvoldoende leiding geven door de uitvaartverzorger na afloop dienst), s (onvoldoende contact houden met de familie) en t (factuur) zijn ongegrond.

De klachtonderdelen b (krantenadvertentie op de verkeerde dag geplaatst), c (geen zes kandelaars), d (verkeerde binnenbekleding kist), e (bij rouwbezoek geen rouwkaart aanwezig), h (zelf moeten sluiten van de kist omdat uitvaartbegeleider niet gekomen was ondanks afspraak), i (personeel rouwcentrum wist niet van koffie bij rouwbezoek, was wel besteld), l (geen dragers door dragersvereniging gestuurd), n (geen voorlichting over of ingrijpen bij beperkt aantal zitplaatsen wachtruimte aula), p (niet sneeuwvrij maken van de paden op de begraafplaats), q (rommelig uitdragen uit de aula) en r (microfoon bij graf defect) worden gegrond verklaard.

Omdat klaagster betaald heeft voor een 'normale' dienstverlening van de uitvaartverzorger en zij zich steeds meer gedwongen zag een deel van die taak over te nemen, doordat er fouten werden gemaakt wordt aan klaagster een schadevergoeding toegekend. Samen met vergoedingen op onderdelen bedraagt deze in totaal €1550,-. De uitvaartondernemer heeft hiervan het grootste gedeelte reeds voldaan (deels in natura).

- (2010-47) De klacht komt erop neer dat klager van mening is, dat ten onrechte het ledenvoordeel niet is uitgekeerd, dus dat er ten onrechte geen overeenkomst tot stand is gekomen tussen de uitvaarttussenpersoon (die dan uitvaartondernemer had moeten worden) en de opdrachtgeefster van de uitvaart, die wel tot stand had kunnen komen indien er beter was ingegaan op hetgeen bij de overlijdensmelding is verteld. De ombudsman overweegt eerst aan de hand van een aantal argumenten dat zij toch bevoegd is deze klacht te behandelen. Gebruikelijk is om het uitvoeren van een uitvaartovereenkomst te beoordelen en in deze klacht is het niet tot een overeenkomst gekomen met de door de verzekeraar aangewezen ondernemer. Na ampele overweging komt de ombudsman uiteindelijk tot de conclusie dat te lichtzinnig door (de medewerkster van de meldkamer die optrad namens) de verzekeraar/ondernemer is besloten dat de nabestaanden door het inschakelen van een vreemde uitvaartondernemer de ledenkorting hebben verspeeld. Er is in deze klacht te weinig moeite gedaan om te achterhalen hoe de wensen van de nabestaanden binnen de mogelijkheden van de aangewezen ondernemer gepast hadden kunnen worden, zodat de ledenkorting niet verspeeld zou worden. Er is ook te weinig uitleg gegeven (ook niet later) hoe de ledenkorting werkt en wanneer deze korting wel/niet kan worden toegekend. De specifieke omstandigheden van deze klacht als het late tijdstip, het feit dat het een telefoongesprek betreft en niet een persoonlijk gesprek, eventuele emoties aan de kant van de nabestaanden, het feit dat er sprake is van een professional tegenover een leek en het feit dat er sprake is van een aanzienlijk financieel belang voor de nabestaanden, spelen eveneens een rol. Al deze omstandigheden leggen een uitgebreidere verplichting op de professional om zorgvuldig met de belangen van de nabestaanden om te springen, zorgvuldiger dan nu is gebeurd. Op basis van alle feiten en omstandigheden concludeert de ombudsman dat er wel degelijk een overeenkomst met de aangewezen ondernemer met betrekking tot de uitvaart van de moeder van klager, niet alleen tot stand had kunnen komen, maar ook had moeten komen. Onder die omstandigheden is het redelijk en billijk om de uitvaarttussenpersoon die opdrachtnemer had moeten worden te verplichten om de niet toegekende ledenkorting van ongeveer €1500,- alsnog aan klager uit te keren.
- (2010-48) Volgens klager is er sprake van een ongevraagde doorverwijzing naar de multiculturele afdeling, worden wensen van de familie niet gerespecteerd en er is weinig respect voor de familie. Door onvoldoende/onduidelijke financiële voorlichting is de factuur veel hoger uitgevallen dan de kostenbegroting. De uitvaartverzorger is

slecht in Nederlands en maakte een slechte planning. De afspraken over de rol van de contactpersoon zijn vaak geschonden, de gang van zaken in het rouwcentrum was beneden de maat, de glasplaat op de kist was niet goed, er zijn geen excuses gemaakt en er zijn geen nieuwe (foutloze) exemplaren van de diverse papieren gemaakt. Klager heeft de klachten uitvoerig geschetst, dat geeft een goed beeld van de gang van zaken. Wat betreft de doorverwijzing naar de multiculturele afdeling op basis van de achternaam, wordt door de uitvaartondernemer erkend dat dit niet zonder toestemming had mogen gebeuren.

Nabestaanden verwachten soms dat alle wensen van de familie expliciet ( in een draaiboek) worden vastgelegd. Dat hoeft niet, als de uitvaartverzorgers maar weet wat die wensen zijn. Op schrift stellen vergroot de zekerheid voor een familie en ook voor een overnemende uitvaartverzorgers of een andere betrokken medewerker, maar noodzakelijk is het niet. Maar als de wensen van de familie niet kunnen worden gereproduceerd en deels ook niet (goed) worden uitgevoerd, is dat wel klachtwaardig. Het vertrouwen van een familie in de uitvaartverzorgers daalt en zij voelt zich verplicht het proces mee te bewaken, waarvoor zij eigenlijk een uitvaartverzorgers had ingehuurd. Dat levert een verminderde dienstverlening op, waar voor een vollediger dienstverlening is betaald. In dit geval voegde de uitvaartverzorgers bijv. zelf elementen aan de uitvaart toe die niet gewenst waren. De uitvaartverzorgers heeft de kosten van het grafonderhoud niet ter sprake gebracht of begroot. De opdrachtgever heeft zich er niet bewust van hoeven zijn dat er sprake was van een vergissing. De uitvaartondernemer moet deze kosten voor zijn rekening nemen, wat overigens ook door de uitvaartondernemer was voorgesteld.

Er is een draaiboek met een planning gemaakt. Het draaiboek is een intern hulpmiddel. Slecht Nederlands is dan niet zo belangrijk. In de planning is sprake van een verkeerd tijdstip, dat ondermijnt het vertrouwen van de familie verder, maar zolang er niet naar wordt gehandeld is de schade beperkt. Op het aannameformulier is sprake van een foutieve geboorteplaats, dit is een intern papier waarop handmatig verbeteringen kunnen worden aangebracht. Het is netjes om een foutloos exemplaar te maken, maar het is niet noodzakelijk, zolang de gegevens in papieren die voor instanties zijn bedoeld maar correct zijn.

Klager zou contactpersoon zijn, hij had daarover een duidelijke mening. De uitvaartverzorgers negeerde volgens klager de afspraak door toch steeds de opdrachtgever te benaderen. De uitvaartverzorgers had moeten uitleggen wat het opdrachtgeverschap inhoudt en in hoeverre hij tegemoet zou kunnen komen aan de wensen omtrent de contactpersoon. Met de opdrachtgever bestaat een juridische band die niet geheel genegeerd kan worden.

Een kistbeschildering viel in het water doordat de uitvaartverzorgers dit had doorgegeven aan het uitvaartcentrum als een condoleancebezoek. De lift voor vervoer van kist en bloemen in het rouwcentrum bleek kapot. Verzuimd is daarvoor na afloop van de condoleance personeel in te zetten.

Geconcludeerd wordt, dat de opdrachtgever niets meer hoeft te betalen aan de uitvaartondernemer maar geld terugkrijgt. De uitvaartondernemer moet de onderhoudskosten van het graf betalen. Samen met een correctie van bepaalde posten op de factuur en een vergoeding van €600,- wegens verminderde dienstverlening, moet de uitvaartondernemer een totaalbedrag van €3287,50 voor zijn rekening nemen.

- (2010-50) Volgens klager zijn er in het aannamegesprek geen tarieven medegedeeld. Voor koffie met cake in een horecagelegenheid zou een bedrag van €3,50 genoemd zijn. Tarieven van rouwdrukwerk en nabestellingen zouden niet genoemd zijn.

Er is een kostenbegroting opgemaakt en die is een dag na het aannamesprek door klager getekend. Een uitvaartverzorger moet de opdrachtgever over de kosten van een uitvaart informeren. Aan de andere kan moet de opdrachtgever ook zelf naar de kosten vragen.

Partijen verschillen van mening of de tarieven wel (uitvaartondernemer) of niet (klager) zijn besproken. Er is een kostenbegroting overgelegd en getekend. Klager had dus kunnen weten wat de kosten ongeveer zouden zijn. Klager heeft onvoldoende feiten en omstandigheden aangevoerd om zijn klacht aannemelijk te maken.

Klager heeft de genoemde prijs van €3,50 voor koffie met cake als vaststaande prijs beschouwd. Volgens de uitvaartondernemer is dit een richtprijs geweest. Uit de kostenbegroting blijkt dat er voor 300 personen koffie en cake is begroot op €1500,-, dus €5,- per persoon. Dat had klager eenvoudig kunnen berekenen. De uitvaartleider heeft de afspraken met de horecagelegenheid gemaakt. Het kost weinig moeite om naar de daadwerkelijke prijs (€5,50) te informeren en dat mede te delen aan de opdrachtgever (evt. in de kostenbegroting). Klager had dan een keuze kunnen maken (accepteren of niet). Het is daarom redelijk als de meerkosten (232 x €0,50) voor rekening van de uitvaartondernemer blijven.

Aan klager zijn, omdat er minder mensen kwamen dan geschat, 100 plakken cake(extra) in rekening gebracht (dat zijn er 32 meer dan de schatting). Doordat de horecagelegenheid zijn rekening door de uitvaartondernemer liet betalen en klager pas na enkele maanden die rekening onder ogen kreeg en kon controleren, kon hij niet meer bij de horecagelegenheid klagen. Daarom hoeven de extra plakken cake niet door klager betaald te worden.

Voor het rouwdrukwerk en een deel van de uiteindelijk bestelde fotobidprentjes zijn wel kosten begroot. Voor een latere bestelling van avondwake- en misboekjes niet. Klager stelt dat hem geen tarieven zijn medegedeeld. De ombudsman is van mening dat het op de weg van klager had gelegen om daarnaar te informeren als de prijs voor hem belangrijk was. Dat de prijs voor dergelijk drukwerk, als dit rechtstreeks bij de drukker wordt besteld, goedkoper is doet niet ter zake. Ook de kosten die gemaakt zijn voor het drukwerk doen niet ter zake (klager wilde de nota zien) er mag immers over deze kosten o.a. een winstmarge gerekend worden.

Klager krijgt een vergoeding van €133,60 toegekend en moet het restant van de nog openstaande factuur betalen.

- (2010-66) Er is een kostenbegroting opgemaakt voor kosten die niet onder de verzekering vallen. De latere factuur bevat meer posten, die niet begroot zijn (en volgens klaagster soms onder de verzekering vallen). Het gaat hierbij met name om mortuariumkosten, kosten laatste verzorging en overbrengingskosten. Verder wil klaagster de meerkosten voor 25 rouwkaarten verrekend zien met het recht op 50 kaarten.

Bij deze klacht zouden twee ombudsmannen bevoegd kunnen zijn, de financieel ombudsman (Kifid) omdat er sprake is van een uitvaartverzekering en de ombudsman uitvaart als het gaat om klachten over het verzorgen van de uitvaart inclusief (de voorlichting) over de financiële gevolgen daarvan.

Klaagster kiest voor de ombudsman uitvaart.

Het enige dat klaagster gekregen heeft is een getypt overzicht van kosten die niet onder de verzekering vallen. Die heeft klaagster moeten tekenen. Er is geen aannamesformulier of een overzicht van voorkomende werkzaamheden en diensten waarin bijv. bedragen kunnen worden opgetekend of waarin opgesomd staat wat de verzekering wel of niet dekt en waaruit duidelijk wordt dat de opdrachtgever sommige

posten zelf moet betalen. Louter de conclusie dat iets niet onder de verzekering valt wordt aan klaagster overhandigd.

De opdrachtgever is afhankelijk van de expertise van de uitvaartverzorger met betrekking tot het organiseren van de uitvaart en normaliter ook de voorlichting over de kosten van die uitvaart maar in dit geval ook nog van de interpretatie van de uitvaartverzorger dat bepaalde kosten niet onder de verzekering vallen. De opdrachtgever (meestal niet geschoold in het lezen van verzekeringsvoorwaarden) kan niets controleren op het moment van tekenen van de kostenbegroting (van kosten die niet door de verzekering worden gedekt).

Mortuariumkosten en de kosten van een overbrenging staan niet op het staatje van de uitvaartondernemer. Klaagster had in dit geval niet hoeven begrijpen dat er sprake was van een fout nu deze kosten niet op het lijstje stonden van kosten die niet door de verzekering werden gedekt.

De uitvaartondernemer dient deze kosten voor zijn rekening te nemen en deze kosten ad €302,80 aan klaagster te vergoeden.

## **B. Afgewezen klachten.**

Totaal	Begraafplaats	Crematorium	Mortuarium	Uitvaartondernemer
1x	geen	geen	geen	1x

### **Uitvaartondernemer.**

- (2009-120) Bij aankomst bij het crematorium was er niemand om de familie te ontvangen, meldde klager. De familie bleek drie kwartier te vroeg voor het afscheid nemen, waarvoor zij op eigen gelegenheid naar het rouwcentrum kwam. Onder deze omstandigheden kan klager niet verwachten dat de uitvaartleider meteen beschikbaar is. Volgens klager stond de kist reeds opgesteld in de zaal en toen de familie afscheid wilde nemen moesten belangstellenden de zaal uit. Zowel afscheid als uitvaartplechtigheid vinden plaats in dezelfde zaal. Na het afscheid nemen van de overledene blijken belangstellenden alvast ongevraagd in de zaal te zijn gaan zitten. Om de familie privacy te gunnen bij hun eigen afscheid en het sluiten van de kist heeft de uitvaartleider gevraagd of de belangstellenden zich enkele ogenblikken wilden verwijderden. Klager stelt dat er problemen ontstonden bij de belangstellenden om de sprekers bij de uitvaart te kunnen zien en horen. Hij stelt bij het aannamesprek te hebben gemeld dat er 160-170 belangstellenden werden verwacht. Op het aannamesformulier dat door klager is getekend, staan 125 belangstellenden vermeld. Er zijn 225 belangstellenden geweest. In klagers visie hadden 60 personen extra bij een flexibele organisatie geen problemen veroorzaakt. De uitvaartondernemer betoogt dat zij zoveel als mogelijk alles hebben gedaan om de zaak in goede banen te leiden, maar dat het onvermijdelijk is dat sommigen de uitvaart niet goed kunnen volgen, nu het aantal bezoekers bijna was verdubbeld bij het verwachte aantal. Klager heeft niet aannemelijk kunnen maken dat hij een hoger bezoekersaantal heeft aangegeven en dat de uitvaartleider dit ten onrechte niet zou hebben genoteerd of dat de door de uitvaartleider geschatte hoeveelheid te verwachten bezoekers (125) onzorgvuldig was. Na lange tijd maakt klager in de klachtenprocedure melding van het niet openen van tussendeuren, als oorzaak voor het niet goed kunnen volgen van de uitvaart. Na zo lange tijd valt dit niet meer na te gaan.

Alle klachten worden ongegrond verklaard en klager moet de nog openstaande rekening betalen.

### C. In bindend advies neergelegde schikkingen.

Totaal	Begraafplaats	Crematorium	Mortuarium	Uitvaartondernemer
4x	geen	geen	geen	4x

- (2009-100) Deze zaak heeft bijzonder lang geduurd (bijna een jaar) en gaat over een relatief klein bedrag (€315,-).  
Op de kostenbegroting is door de uitvaartverzorgster niet de weekendtoeslag van het crematorium meegerekend. Daardoor valt de factuur, waar deze kosten wel zijn meegerekend €315,- hoger uit.  
Klaagster wil deze extra kosten niet betalen. Zij stelt dat zij wat dit betreft op de kostenbegroting mocht vertrouwen. Er is in geen enkel gesprek melding gemaakt van een weekendtoeslag.  
De uitvaartondernemer erkent dat de uitvaartverzorgster is vergeten de weekendtoeslag van het crematorium mee te nemen in de begroting.  
Vervolgens stelt de uitvaartondernemer dat hij voor €274,50 compensatie hiervoor in mindering heeft gebracht op de factuur. Als klaagster dan ook nog die €315,- niet wil betalen, is er sprake van een dubbele korting.  
Dit wordt ontkend door klaagster, die stelt dat dit kosten betreft die niet zijn overeengekomen en waarvan de uitvaartverzorgster al op de avond dat de kostenbegroting is besproken (de avond voor de uitvaart) heeft gemeld dat zij zullen worden afgevoerd (en dus niet op de factuur terecht zullen komen, quod non).  
Uiteindelijk doet de uitvaartondernemer het voorstel, onder handhaving van zijn standpunt, om het bedrag van €315,- niet meer te innen.  
Dit aanbod wordt geaccepteerd.
- (2010-2) De uitvaartverzorger heeft de overgelegde polissen bekeken en aangegeven dat er meer dan voldoende geld was. Op die basis heeft klager zijn wensen voor de crematie kenbaar gemaakt. Er waren andere aanwezigen die dit kunnen bevestigen volgens klager. Klager geeft aan dat als hij had geweten dat het budget minder was en hij het overige uit eigen zak zou moeten betalen, hij bepaalde keuzes niet zou hebben gemaakt. De uitvaartkosten zouden dan zeker €500,- minder hebben bedragen. Niet alle polissen bleken echter op naam van de overledene te staan. De uitvaartverzorger kan zich niet de exacte gang van zaken herinneren. Een factuur is verstuurd maar niet ontvangen en polissen zijn pas in een laat stadium teruggestuurd. Een voorgestelde betalingsregeling zou volgens klager niet geaccepteerd zijn, waardoor er incassokosten ontstonden. De uitvaartondernemer doet het voorstel om de incassokosten kwijt te schelden en de nog openstaande rekening met €500,- te verminderen. Dat aanbod wordt door klager geaccepteerd.
- (2010-25) Schoonzoon neemt contact op met de uitvaartondernemer. Men noteert zijn naam en telefoonnummer. Later wordt een zoon opdrachtgever. De uitvaartverzorger noteert de initialen van de zoon en de achternaam van de schoonzoon. Dit wordt in eerste instantie niet officieel verbeterd. Daardoor hebben de facturen de verkeerde naam en wordt er ook aangifte gedaan op de verkeerde naam.  
Vastgesteld wordt dat klager, de zoon, moet worden beschouwd als opdrachtgever. Klager verwijt de uitvaartondernemer naam en telefoonnummer niet te verbeteren, geen juiste financiële voorlichting over de kosten van de uitvaart en de dekking door

de verzekering te hebben gegeven, met name wat betreft de kosten van een overlijdensadvertentie in de krant.

Bijkomstig probleem is dat er tussen de opdrachtgever en andere kinderen van de overledene enerzijds en de schoonzoon met zijn vrouw (dochter van de overledene) anderzijds inmiddels onenigheid is ontstaan.

De uitvaartondernemer biedt aan €500,- op de nog openstaande rekening in mindering te brengen omdat het de uitvaartverzorger onvoldoende gelukt is om in relatief verwarrende omstandigheden de juiste afspraken te maken. Dit aanbod wordt geaccepteerd door de opdrachtgever, die wordt verplicht de nog openstaande factuur ad €433,82 binnen twee weken na ontvangst van het bindend advies te voldoen.

- (2010-75) Een urn die bij een uitvaartondernemer is gekocht als buitenurn en die door hen vakkundig is geplaatst op een graf, kan volgens klaagster niet al na 8 jaar zodanige mankementen vertonen dat hij moet worden vervangen. De urn heeft daarom niet voldaan aan hetgeen men ervan mag verwachten, mede omdat het geen goedkope urn betrof. De uitvaartondernemer voelt zich niet verantwoordelijk voor de ontstane schade omdat een buitenurn aan veel weersinvloeden bloot staat en er nimmer een garantie voor een bepaalde tijd is gegeven. Desalniettemin is de uitvaartondernemer wel bereid een bedrag van €150,- te vergoeden vanwege het ontstane ongemak. Klaagster accepteert dit aanbod.

#### **D. Ombudsman niet bevoegd.**

In 29 klachten moest, om onderstaande redenen, worden geconstateerd dat de Ombudsman niet bevoegd was om de klacht in behandeling te nemen.

Klacht heeft betrekking op verzekeringen; doorverwijzing naar Kifid	15
Klacht betreft een niet-aangesloten ondernemer/begraafplaats/crematorium	7
Klacht hoort bij Geschillencommissie uitvaart	3
Klager/klaagster is geen opdrachtgever	2
Overig	2

Een greep uit deze categorie:

- (2010-1) Een klager wil niet aannemen dat de ombudsman uitvaart niet bevoegd is om uitspraken te doen over hoogtes van afkoop van verzekeringspolissen e.d.
- (2010-35) Doorverwijzen is niet altijd eenvoudig. De klacht was eerst ingediend bij het Kifid, dat zich niet bevoegd achtte en de zaak doorverwees naar de ombudsman. Deze bleek echter ook niet bevoegd en moest de klager doorverwijzen naar de Geschillencommissie.
- (2010-38) Klacht over een verzekeringsmaatschappij die ongevraagd nieuwe gezinsgegevens had doorgegeven aan de assurantietussenpersoon. Doorverwezen naar Kifid en College bescherming Persoonsgegevens.
- (2010-52) Klaagster wil weten waar de as van haar moeder is gebleven. Zij bleek geen opdrachtgeefster te zijn geweest. Algemene informatie verschaft over gegevens die worden geregistreerd in het openbare register van het crematorium.
- (2010-76) Klacht via het Kifid gekregen die niets kon, omdat de verzekeraar niet bij het Kifid bleek aangesloten. De ombudsman uitvaart is echter niet bevoegd voor verzekeringen.

- (2010-104) Klager heeft zich geërgerd dat bij de rouwkaart van een goede vriend een plattegrond zat met uitvaartlocaties en op de andere zijde reclame voor de betreffende uitvaartondernemer.
- (2010-108) Ondernemer blijkt niet aangesloten hoewel op briefpapier een oud logo van de brancheorganisatie prijkt. Brancheorganisatie in kennis gesteld.
- (2010-112) Klager heeft bezwaar tegen reclame voor de herinneringsminuut die eind december 2010 op tv is uitgezonden.

#### **E. Ombudsman niet-ontvankelijk.**

Klacht terugverwezen naar klager om de klacht eerst met ondernemer

te bespreken	2
Klacht te laat ingediend	1
Klacht betreft niet-betalen factuur zonder inhoudelijk geschil	-

- (2010-89) In 2000 worden vanwege een bijzetting in een familiegraf grafrechten bij gehuurd. Onlangs kwamen de nabestaanden erachter dat er niet zoals zij dachten 13 jaar was bij gehuurd, maar 3 jaar. Na zo'n lange tijd valt niet meer na te gaan hoe een en ander toen is gegaan.

#### **F. Vervallen klachten/vragen**

Vervallen klachten zijn klachten die alsnog gedurende de procedure in onderling overleg zijn geschikt door partijen (waarbij de ombudsman geen rol van betekenis heeft gespeeld), of waarbij de klacht om uiteenlopende redenen wordt ingetrokken (of niet wordt doorgezet), of waarbij zo weinig informatie door klager wordt aangeleverd, dat er niets ondernomen kan worden (bijv. omdat niet duidelijk is over wie of wat er nu wordt geklaagd), of waarbij blijkt dat het eigenlijk geen klacht betreft, maar bijv. een verzoek om informatie.

Bemiddeling, zonder bindend advies	1
Klachten die niet worden doorgezet of ingetrokken	27
Te weinig concrete klacht	3
Verzoek informatie (door soms onbevoegde partij)	16
<b>Totaal</b>	<b>47</b>

Een greep uit de vervallen klachten.

- (2010-8) Het betreft een gecombineerde uitvaart- en verzekeringklacht. Klaagster wil op voorhand uitsluitel of de geboden compensatie en creditering van bepaalde posten reëel is. Hoewel klaagster tekent voor een onafhankelijke uitspraak in bindend advies, na een objectieve klachtenprocedure, trekt zij haar klacht halverwege de procedure in. Zij verwijt de ombudsman de uitvaartondernemer onvoldoende hard aan te pakken. De ombudsman vraagt de uitvaartondernemer of deze wenst dat er alsnog een bindend advies wordt uitgebracht, wat formeel zou kunnen en waarbij de uitvaartondernemer belang kan hebben. De uitvaartondernemer respecteert het standpunt van de cliënt en gaat akkoord met het stoppen van de procedure.
- (2010-11) Klacht over doorgeven NAW-gegevens door uitvaartverzorger aan leverancier van urnen/gedenkstenen. Verwezen naar o.a. College Bescherming

Persoonsgegevens en klachtenprocedure bij ombudsman uitvaart. Niets meer vernomen.

- (2010-14) Vraag van een uitvaartondernemer over de uitkering van een naturaverzekering als zij in plaats van de aangewezen uitvaartondernemer de uitvaart verzorgen. Informatie verstrekt, o.a. gewezen op NMA-rapport.
- (2010-15) Vraag van uitvaartondernemer of hij lid kan worden van het klachteninstituut. Allen via de brancheorganisaties VOU of NUVU, dan wel het Keurmerk Uitvaartzorg.
- (2010-21) Na indienen klacht geeft klaagster geen antwoord op vragen van de ombudsman en stuurt zij geen informatie. Na een paar maanden informeert uitvaartondernemer hoe het met de zaak staat. Klaagster heeft blijkbaar geschermd met een procedure bij de ombudsman, maar die procedure is nooit officieel van start gegaan.
- (2010-27) Klacht die indirect door de uitvaartondernemer is ingediend bij de ombudsman. Betreft een overledene in Nederland die in België op Islamitisch kerkhof werd begraven. Ondernemer en advocaat opdrachtgever kwamen er maar niet samen uit, kosten werden betwist omdat ze niet zouden zijn overeengekomen en de klager zou onder (tijds)druk gezet zijn door de uitvaartondernemer. Klager wilde klacht niet zelf aan ombudsman voorleggen. Ondernemer wel, maar kan alleen als klager tekent voor akkoord met een bindend advies. Alle erfgenamen tekenen als erfgenaam een soort akkoordverklaring op uitnodiging van de uitvaartondernemer, wat nog lastig is omdat een aantal nabestaanden (waaronder de opdrachtgever) in België wonen. Ombudsman stuurt aan de advocaat van klager een eigen standaardbrief met informatie over de procedure en wil een meer expliciete akkoordverklaring van alleen de opdrachtgever van de uitvaart. Die weigert daarna te tekenen, waardoor de procedure alsnog eindigt.
- (2010-29) (2010-53) Een vraag die wel vaker voorkomt; mag een uitvaartverzekeringsmaatschappij een verzekering weigeren, aanvullende voorwaarden stellen of een hogere premie vragen voor bijzondere groepen zoals mensen met borderline of met het syndroom van Down. Dat mag. Informatie verstrekken en evt. doorverwijzen naar het Kifid.
- (2010-34) Klager betoogt dat zijn moeder onbekwaam was om een overeenkomst met de uitvaartondernemer te sluiten, zij viel in slaap tijdens het gesprek en is nagenoeg doof. Zij zou er niets van begrepen hebben. Nadere informatie opgevraagd, niets meer van gehoord.
- (2010-36) Ingewikkelde klacht, waarbij drie verschillende uitvaartondernemers waren betrokken. De eerste was de uitvaartondernemer ter plekke van het onverwachte overlijden tijdens een tripje in Nederland. Deze bleek niet aangesloten bij het Klachteninstituut, maar wel bij de geschillencommissie. De tweede was de uitvaartondernemer van de verzekeraar, daar was het overlijden gemeld (hoewel dat officieel op een andere plek had moeten plaatsvinden). Deze ondernemer had het te druk en verwees door naar een derde uitvaartondernemer in de woonplaats van de overledene, die niet aangesloten was bij het Klachteninstituut en die niet erkend werd door de verzekeraar. De tweede ondernemer bleek wel aangesloten, maar had maar een heel klein aandeel in het geheel en kon zich niets herinneren (geen geregistreerde verwijzing). Klaagster zette haar klacht onder deze omstandigheden niet door.
- (2010-39) Klager klaagt over een geprivatiseerde gemeentelijke begraafplaats. Hij heeft diverse bestuursrechtelijke procedures over zijn klachten gevoerd en stuurt een uitspraak van de Nationale Ombudsman mee. Ten aanzien van tariefsverhogingen is de ombudsman uitvaart niet bevoegd. De ombudsman kan ook geen uitspraak doen

over het niet meer beschikbaar zijn van een algemene gemeentelijke begraafplaats, nu Gedeputeerde Staten daarvoor een ontheffing hebben gegeven. Hiervoor staat een andere (publiekrechtelijke) rechtsgang open. Verder heeft klager klachten over verplichte onderhoudskosten van graf en grafsteen. Hierover zou de ombudsman wel een uitspraak kunnen doen, als daarvoor een concrete aanleiding bestaat, klager zijn klacht eerst bij de begraafplaats meldt en als klager rechthebbende is op een graf. De vraag van de ombudsman om nadere informatie hierover wordt niet meer beantwoord.

- (2010-42) Vraag naar de mogelijkheid van een depotstorting van omstreden gelden. Klacht bij Kifid, maar die kent die mogelijkheid niet. Het Klachteninstituut uitvaartwezen in de praktijk ook niet. Kan bij willekeurige advocaat of notaris, maar wel kosten waarschijnlijk. Ook verwezen naar brancheorganisatie.
- (2010-51) Vraag naar meer informatie over tariefstijgingen van uitvaartondernemers. Verwezen naar o.a. brancheorganisaties, Centraal Bureau voor de Statistiek, jaarverslagen van grote uitvaartondernemingen.
- (2010-56) Klaagster wil bij voorbaat een toezegging van de ombudsman dat zij gelijk heeft en voelt er niets voor om 'blindelings' te tekenen voor een bindend advies waarvan zij de uitkomst niet kent. Zij besluit het zelf uit te vechten met de uitvaartondernemer.
- (2010-67) Een vervoerder wil weten wat hij kan doen bij het opzeggen van zijn contract door een grote uitvaartondernemer. Verwezen naar vakbond, advocaat e.d.
- (2010-88) Vraag naar wie verantwoordelijk is als een graf dat gedolven is instort. Onduidelijk is wie het graf heeft gedolven en onder welke omstandigheden.
- (2010-98) Uitvaartondernemer informeert naar indienen van een klacht door klager, omdat klager tegen de uitvaartondernemer zegt dat hij dat heeft gedaan. Klager blijkt geen klacht te hebben ingediend.
- (2010-100) Vraag over wat te doen als je de uitvaart (die al is geweest) niet kan betalen. Aangeraden betalingsregeling te sluiten of juridische/sociale hulp te zoeken.
- (2010-107) Vraag van klager naar de kosten van klachtbehandeling door de ombudsman. Onduidelijk waarom de vragensteller dit wil weten. Geen nadere informatie meer ontvangen.
- (2010-110) Klager wil de klacht alleen telefonisch afhandelen, want hij weet niet goed hoe hij een en ander op papier moet krijgen. Uitgelegd dat de klachtenprocedure een schriftelijke procedure is en dat hij hulp moet zoeken in zijn omgeving om de klacht schriftelijk te verwoorden.

## **G. Verzoek tot herziening**

Er is geen verzoek tot herziening geweest

## **H. Nog in behandeling**

Op dit moment zijn er nog 20 klachten in behandeling, waarvan verslag zal worden gedaan in het jaarverslag met betrekking tot het jaar 2011, voor zover de klachten dan zijn afgewikkeld.