



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Jaarverslag 2008

1. Van het Bestuur

Woord van de voorzitter

Het doet mij veel genoegen u het jaarverslag van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen te presenteren. Het Jaarverslag geeft wederom een goede indruk over het totaal van de ingebrachte klachten en de behandeling van deze klachten. Uit het Jaarverslag blijkt met welke zorg en aandacht de Ombudsman, de heer Morren, zijn taak voor onze Stichting vervult. De Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is de heer Morren dan ook zeer veel dank verschuldigd voor de wijze waarop hij ook weer het afgelopen jaar de ontvangen klachten heeft behandeld en de wijze waarop hij de consument van informatie heeft voorzien.

Maar daarmee volstaan we niet: hij gaat ons verlaten! Die dank betreft dus de gehele periode waarin hij zich deskundig heeft ingezet. Bijzonder blij zijn we dat mevrouw mr. K. Been zijn functie heeft overgenomen. Wij hopen en vertrouwen dat de samenwerking op dezelfde manier vorm krijgt.

Vanuit het bestuur van de Stichting constateren we met vreugde dat alle voorbereidingen om te komen tot een keurmerk van de branche met resultaat is bekroond.

dhr. dr. R. Seldenrijk

Bestuursaangelegenheden

Het bestuur kwam 2 maal bijeen, te weten op: 19 februari en 28 oktober 2008.

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 2008

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)

Contactadres Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Mevrouw A. van Os

p/a Postbus 92

5600 AB Eindhoven

tel: 040-2813900

ombudsman@uitvaart.nl

www.klachteninstituutuitvaartwezen.nl

2. Verslag Ombudsman

In het verslagjaar zijn, naast een aantal vragen, in totaal 82 klachten ontvangen.
Per eind 2007 waren nog 4 klachten in behandeling, welke in deze verslagperiode zijn afgehandeld.

De afhandeling van de genoemde $82 + 4 = 86$ klachten was als volgt:

A. Ombudsman niet bevoegd	21 klachten
B. Ombudsman niet-ontvankelijk	3 klachten
C. Vervallen klachten	13 klachten
D. Afgewezen klachten	19 klachten
E. Toegewezen klachten	16 klachten
F. Nog in behandeling	14 klachten
Totaal	86 klachten

A. Ombudsman niet bevoegd.

In ca 25 % van de klachten moest, om onderstaande redenen, worden geconstateerd dat de ombudsman niet bevoegd was om de klacht in behandeling te nemen.

Deze 21 klachten kunnen als volgt gerubriceerd worden :

Klacht heeft betrekking op verzekeringen	8 klachten
Klacht betreft een niet-aangesloten ondernemer/begraafplaats	8 klachten
Klacht over de hoogte van de gehanteerde tarieven	2 klachten
Klacht over buitenlandse ondernemer	1 klacht
Klager/klaagster is geen opdrachtgever/opdrachtgeefster	2 klachten

Ter illustratie enige voorbeelden:

- Klacht over buitenlandse ondernemer had betrekking op een particulier mortuarium. De ondernemer was ook meubelmaker. Er bleek geen koeling aanwezig en het was volop zomer.
- Een van de klachten had opmerkelijk genoeg betrekking op het feit dat klaagster geen opdrachtgeefster was geworden. Tante overleed in een ziekenhuis, toen klaagster, enig familielid, net voor een week afwezig was. Toen klaagster terug kwam bleek haar tante inmiddels begraven in een algemeen graf. De gemeente had in de tussentijd de uitvaart geregeld ondanks het feit dat er voldoende geld aanwezig was om tante volgens haar wensen te begraven.

B. Ombudsman niet-ontvankelijk.

Klacht terugverwezen naar klager om de klacht eerst met ondernemer te bespreken	2 klachten
Klacht te laat ingediend	1 klacht

Volgens het Reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen dient een klacht schriftelijk binnen 3 weken bij de ondernemer te zijn ingediend en is de ombudsman slechts ontvankelijk indien de klacht uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de ondernemer is voorgelegd schriftelijk bij de ombudsman wordt ingediend.

Deze termijnen worden in de praktijk door de ombudsman met enige souplesse toegepast.

Klagers en ondernemers moeten eerst onderling proberen tot een oplossing te komen en dat kan de nodige tijd vergen. Eerst als genoemd overleg niet tot een voor klager bevredigende oplossing leidt kan de klacht aan de ombudsman worden voorgelegd.

Dat dient dan wel binnen een redelijke termijn plaats te vinden; als redelijk wordt dan aangenomen 13 weken na de laatste inhoudelijke correspondentie.

In bovenstaande klacht was door klager tussen eind november 2007 en april 2008 niets gemeld aan de ondernemer over een uitvaart van juli 2007. Na een aanmaning van de ondernemer nam klager in juni 2008 contact op met de ombudsman.

Aangezien er in de periode november 2007 tot juni 2008 door klager niets ondernomen was werd de klacht als te laat aangemerkt.

Overigens staat ook in het Reglement dat een klacht binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de ondernemer moet worden ingediend. Ook deze termijn wordt niet zo strikt gehanteerd. Veel klachten ontstaan naar aanleiding van de rekening van de uitvaartondernemer, of nabestaanden wensen stappen te ondernemen in een sluimerende klacht naar aanleiding van de rekening. De rekening van de uitvaartondernemer komt in veel gevallen enige weken na de uitvaart. De uiterste termijn voor het indienen van een klacht bij de uitvaartondernemer die in de praktijk wordt aangehouden, is drie weken nadat de rekening door de nabestaanden is ontvangen.

Deze ‘opgerekte’ termijnen spelen een rol bij de ontvankelijkheid van de klacht. In het uiteindelijke oordeel over de klacht kan tijdsverloop ertoe leiden dat een klacht wordt afgewezen.

C. Vervallen klachten.

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.

Ter illustratie een paar voorbeelden:

- Uit de brief van klager viel op te maken dat hij vooral verbolgen was over het feit dat de prijzen van een crematie en andere diensten erg gestegen waren sinds een paar jaar terug een ander familielid was gecremeerd. Klager wenste gedetailleerde specificaties van alle posten die op de begroting voorkwamen. Klager kreeg in een standaardbrief van de ombudsman het verzoek een akkoordverklaring te tekenen, waarmee hij te kennen geeft zich neer te leggen bij het uit te brengen bindend advies. In diezelfde brief werd klager gewezen op het feit dat de ombudsman geen uitspraak mag doen over de hoogte van de door de uitvaartondernemer gehanteerde tarieven. Klager wenste dat de ombudsman alleen antwoord zou verkrijgen op klagers vragen, schreef voor hoe de

- ombudsman zou moeten handelen en ging niet in op de door de ombudsman gevraagde akkoordverklaring. Daarop aangesproken schermde klager vervolgens met het slechte democratische gehalte van de branche, standpunten van onbekende advocaten en verzekeringsagenten om tot de conclusie te komen dat de ombudsman niet onpartijdig kan zijn, waarna de klager de procedure stop zette.
- Klager, uit België afkomstig, schrijft een brief dat de ombudsman/klachteninstituut per omgaande het door hen van zijn rekening afgeschreven bedrag moeten terugstorten omdat hij hierover geen overeenkomst heeft gesloten. Na enig informeren bleek het afgeschreven bedrag (de premie voor?) een uitvaartverzekering te betreffen.
 - Enige tijd geleden informeerde een uitvaartondernemer of de ombudsman ook klachten tegen een andere uitvaartondernemer in behandeling neemt. Antwoord was nee. Daarvoor staat de weg naar de gewone rechter open. Enige weken later kwam een brief binnen van de opdrachtgever die dezelfde situatie beschreef die de ondernemer eerder had geschetst. De vader van klaagster was verzorgd en gekleed overgebracht naar een uitvaartcentrum. Bij het afscheid nemen vlak voor de uitvaartdienst bleek vader gekleed in kleding van iemand anders. Onduidelijk in de zaak was waar in de keten van opvolgende gebeurtenissen dingen fout gegaan waren. In zo'n geval is de ondernemer voor de opdrachtgever degene tegen wie de klacht wordt ingediend. Wellicht kan uiteindelijk de ondernemer de verantwoordelijkheid voor de fout alsnog elders leggen, maar dat was nog niet duidelijk. De opdrachtgeefster weigerde tegen de uitvaartondernemer, waar ze erg tevreden over was, een klacht in te dienen. Ook niet na een uitgebreide uiteenzetting van de ombudsman over het scheiden van zakelijke en emotionele argumenten.

D. Afgewezen klachten.

Begraafplaats (1x)

- Vader van klager had in het verleden een graf gekocht met de intentie daar t.z.t met zijn echtgenote in begraven te worden. Na overlijden van de vader is deze ook in genoemd graf begraven en heeft de weduwe aan de begraafplaats kenbaar gemaakt dat zij als rechthebbende op het graf aangemerkt wilde worden. De begraafplaats heeft daarin toegestemd, hetgeen door klager enkele jaren als “op onjuiste gronden” werd gekwalificeerd.
Een begraafplaats heeft in deze kwesties een beperkte onderzoeksplicht, inhoudende dat een verzoek tot overschrijving als belanghebbende in overeenstemming dient te zijn met de afgesloten overeenkomst tussen begraafplaats en de eerste belanghebbende, dat de aanvrager een redelijk persoonlijk belang dient te hebben en dat er geen andere personen zich hebben aangemeld als belanghebbende.
Nu aan genoemde voorwaarden was voldaan kon klager slechts in het ongelijk worden gesteld.

Crematorium (1x)

- Klaagster (oma van de overledene) heeft zelf de crematie van haar kleinkind besproken bij het crematorium en de kosten van de crematie vooraf per pinbetaling voldaan. Op de rekening die zij naderhand ontving werd extra aulatijd in rekening gebracht en kosten voor een CD en een DVD.
Klaagster stelt dat zij geen CD heeft besteld en niet bekend was met het feit dat voor

een DVD van de uitvaartdienst ook betaald moest worden. Verder was de DVD van slechte kwaliteit. Klaagster is van mening dat het crematorium weinig respect voor haar heeft gehad. Een schadevergoeding van € 2500,- (!!) is daarom volgens klaagster op zijn plaats.

Het crematorium erkent dat er slechts een geringe tijdsoverschrijding heeft plaatsgevonden en dat daarom de daarvoor in rekening gebrachte kosten zijn teruggedraaid evenals de kosten van CD en DVD. De CD was door de vader van de overledene besteld zonder dat klaagster daar kennelijk van op de hoogte was, terwijl de kwaliteit van de DVD reden voor restitutie is geweest.

Hoewel de informatie van het crematorium aan klaagster kennelijk niet geheel volledig en/of duidelijk is geweest kan niet worden gesteld dat de waardigheid van de uitvaart geweld is aangedaan. Nu het crematorium op de klachtpunten klaagster tegemoet is gekomen bestaat er geen reden voor een verdere vergoeding en wordt de vordering van klaagster afgewezen.

Uitvaartondernemer (17x)

- Klager was van mening dat bij de regeling van de uitvaart wel veel aandacht was gegeven aan het financiële aspect, dat de opbaring van de overledene te wensen overliet en dat de ondernemer bij de afscheidsdienst tactloos was opgetreden.
Klachten gaan vaak over een gebrek aan informatie over financiële zaken; een klacht over een teveel aan informatie was nog niet eerder voorgekomen. In het onderhavige geval was sprake van een natura-uitvaartpolis en de ondernemer had getracht zo goed mogelijk aan te geven wat wel of niet door de verzekering werd gedekt. Op zich natuurlijk helemaal niets mis mee.
Ten aanzien van de opbaring heeft klager destijds niets aan het uitvaartpersoneel laten weten. Indien hij dat wel gedaan zou hebben had men kunnen bezien of dat terecht was en zo ja, wat er alsnog gedaan zou kunnen worden. Met een dergelijke opmerking achteraf is niets meer te beginnen.
Wat betreft het “tactloos optreden “ heeft de ondernemer aan de ombudsman een interne notitie toegezonden, welke een ander licht op de lezing van klaagster legde.
Op grond van het bovenstaande is de klacht afgewezen.
- Klager stelde dat de uitwerking van artikel 3.4 van de Algemene Voorwaarden (NUVU) niet correct had plaatsgevonden. Het betreffende artikel luidt: “Het niet volledig gebruiken van de diensten en leveringen welke in een uitvaartpakket zijn begrepen leidt tot verrekening voor hetgeen niet gebruikt is overeenkomstig een door de ondernemer daarvoor vastgestelde verrekenwijze”.
Klager stelde dat de door de uitvaartverzorger in rekening gebrachte kosten naar zijn mening in het geheel geen relatie zouden hebben met de geleverde diensten.
Uit de door opdrachtgever getekende kostenopgave en de rekening blijkt dat een drietal posten, die in het basistarief (het uitvaartpakket) zijn opgenomen, wel degelijk verrekend zijn. Dit is bij de regeling van de uitvaart ook aan klager duidelijk gemaakt. Dat het een uitvaart van een baby'tje betrof kan er toe leiden dat wellicht in mindere mate van voorzieningen gebruik is gemaakt dan bij overlijden van iemand met vele sociale contacten, maar er is wel gebruik van gemaakt en uit dien hoofde is handhaving van de in rekening gebrachte bedragen terecht. De klacht werd daarom afgewezen.
- Bij de regeling van de uitvaart was een kostenraming opgesteld van ca € 600,-, terwijl de rekening op bijna € 300,- uitkwam. Hoewel klager de kostenraming voor akkoord had getekend was hij achteraf van mening dat de afgesloten naturaverzekering alles zou moeten dekken en was hij om die reden van mening dat het bedrag van bijna € 300,- niet door hem betaald hoefde te worden. De ondernemer had de situatie duidelijk

- aan klager uitgelegd, ook het wezen van de naturaverzekering in het algemeen en van deze specifieke verzekering in het bijzonder, maar klager was niet te overtuigen. Aangezien de ondernemer correct en juist had gehandeld moest klager in het ongelijk worden gesteld.
- De zoon van klager was op gewelddadige wijze om het leven gebracht, maar de ondernemer was er toch in geslaagd om de verzorging van de overledene zodanig uit te voeren dat bezoek door nabestaanden op vrijdag mogelijk was. Ook klager was tevreden over de wijze waarop de overledene was verzorgd en opgebaard lag. Bij rouwbezoek op maandag door vele belangstellenden was de overledene nog correct opgebaard, maar toen klager de volgende dag kwam was er bloedverlies geweest waardoor de kleding niet meer schoon was. Dit heeft ertoe geleid dat extra verzorging nodig was evenals na het transport op woensdag naar de kerkzaal. Klager was van mening dat de ondernemer schromelijk tekort was geschoten in zijn verplichting de overledene zo presentabel mogelijk op te baren. De ondernemer kon echter aantonen dat hij op meerdere tijdstippen de overledene had verzorgd teneinde, ondanks de toegebrachte verwondingen, toch afscheid mogelijk te maken. Van schromelijk tekortschieten of zelfs van tekortschieten was derhalve geen sprake.
 - Klaagster verraste de ombudsman met de mededeling dat zij over de uitvaart acht (8!) rekeningen van de ondernemer had ontvangen en dat ze er niets meer van begreep. Volgens haar werden er bedragen dubbel in rekening gebracht en daar ging ze niet mee akkoord. Navraag en controle leerde al snel dat er van dubbele facturering geen sprake was. De ondernemer had van de voorgeschoten bedragen van het crematorium, uitvaartcentrum en ziekenhuis kopieën van die rekeningen meegezonden als bewijs van de juistheid van doorberekening aan klagster. Omdat klagster en ondernemer op een tweetal punten in discussie waren geweest en de ondernemer daar creditnota's voor gezonden had, was inhoudelijk de klacht opgelost, maar bleef de administratieve onduidelijkheid. In een uitgebreide brief heeft de ombudsman de gang van zaken voor klagster toegelicht en aangegeven dat er niets onoorbaars was gebeurd.
 - Klaagster kwam met een aantal klachten over de uitvaart van haar vader, die al direct de nodige vraagtekens opriepen wat betreft het waarheidsgehalte, omdat ze in de ogen van de ombudsman wel erg strijdig waren met wat van een gerenommeerd uitvaartbedrijf verwacht mag worden. Het ging over toezeggingen over de hoogte van de kosten, over het tijdig laten tekenen van de opdracht en de klachtafhandeling binnen het bedrijf. Bij navraag bij het betrokken bedrijf kwam een heel andere lezing van het gebeuren, welke lezing behalve aannemelijk ook op een paar punten daadwerkelijk controleerbaar was. Aangezien beide partijen lijnrecht tegenover elkaar bleven staan moest de ombudsman naar redelijkheid en billijkheid tot een oplossing proberen te komen en omdat de lezing van de ondernemer aannemelijker en controleerbaarder was dan die van klagster is de klacht afgewezen.
 - Ook deze klacht hoort thuis in de categorie administratieve onduidelijkheden voor klagers. De dochter van klagster was op 17 jarige leeftijd overleden en hoewel voor haar een naturaverzekering was afgesloten, vielen een aantal kosten buiten deze verzekering zoals extra kosten voor een witte kist, een witte rouwauto, speciale rouwbrieven, de dienst en catering in het crematorium en een advertentie in een regionaal dagblad. De volgende dag is door de ondernemer de kostenraming uitgewerkt en ter ondertekening aan de echtgenoot van klagster overhandigd. Deze heeft de kostenraming voor akkoord getekend en ging daarmee akkoord met het bedrag van bijna € 1700,-.

Een maand later ontving klager de rekening van ruim € 1400,- en liet zij de ondernemer weten dat het niet klopte. De ondernemer heeft toen nagelaten de kwestie ter plaatse toe te lichten en heeft de rekening mee genomen voor controle. Dat had weinig problemen behoeven op te leveren want in de kostenraming waren twee PM posten opgenomen. Wanneer daarvoor de uiteindelijk in rekening gebrachte kosten ingevuld zouden worden dan zou de herziene kostenraming ook op ruim € 1400,- uitkomen; hetzelfde bedrag als op de rekening stond. Echter, de ondernemer heeft lang gewacht en toen er een nieuwe rekening kwam met een lager bedrag, ging klager ook niet akkoord en stelde toen dat de extrakosten voor de witte kist wel erg hoog waren geweest, dat de kist niet wit was maar enigszins gelig, dat de kosten van de uitvaartbegeleiding niet in overeenstemming waren met de gemaakte afspraak en dat het crematorium ten onrechte frisdrank had geschonken, waarvoor klager geen opdracht had gegeven. Na veel heen en weer geschrijf bleef één ding duidelijk en wel dat het klager nog steeds niet duidelijk was.

Ten aanzien van de extra kosten van de witte kist stelde de ombudsman dat deze op de kostenraming stonden en dat er dus over gesproken was, dat de kleur wit in vele gradaties voorkomt en dat een jaar later over de kleur klagen niet kan.

De afspraak over de uitvaartbegeleiding was de ondernemer niet bekend en was ook niet met hem gemaakt. Op de kostenraming stond ook het standaardtarief daarvoor vermeld. Wat betreft de cateringkosten in het crematorium was een PM- bedrag opgenomen met als omschrijving koffie/thee 450 stuks a € 1,40. De werkelijke kosten waren 398 koffie/thee en 118 frisdrank a € 1,30. Over dit klachtpunt oordeelde de ombudsman dat klager daar weliswaar strikt formeel geen toestemming voor had gegeven, maar dat zij het ook niet verboden had. In de praktijk is het zo dat in een crematorium ook frisdrank geschonken wordt als daarom gevraagd wordt. Zeker in dit geval lag het voor de hand dat er frisdrank zou worden gevraagd nu er veel scholieren, klasgenoten van de overledene, aanwezig waren. Aan klager aangegeven dat het toch niet de bedoeling van klager kon zijn geweest dat deze jonge bezoekers van het crematorium hadden moeten horen dat er geen frisdrank geschonken mocht worden omdat de moeder van de ex-klasgenote dat niet wilde. Daar komt dan nog bij dat frisdrank goedkoper is dan koffie/thee.

Aan klager de administratieve onduidelijkheden inzake kostenraming, rekening en aanpassingen achteraf in een uitgebreid advies duidelijk gemaakt en als slot laten weten dat de klacht ten onrechte was ingesteld.

- Klager was na het overlijden van zijn buurvrouw als opdrachtgever opgetreden, aangezien de zoon van de overledene nog in Thailand was en pas later aanwezig kon zijn. Klager ging er vanuit dat de zoon de rekening zou betalen, maar na de uitvaart was de zoon weer spoorloos naar Thailand vertrokken zonder adres achter te laten en zonder het geld voor de uitvaartrekening aan klager te betalen. De uitvaartondernemer stelde zich terecht op het standpunt dat klager opdrachtgever was en dus diende te betalen, hoe sneu dat in deze situatie ook was.
- Klager was van mening dat de uitvaartondernemer niet consistent en eenduidig in de kostenbouw was geweest en bovendien ten onrechte een bedrag voor uitloop auladienst in het crematorium in dienst had gebracht. Waar het niet eenduidige en niet consistente op sloeg heeft klager niet duidelijk kunnen maken en naar het oordeel van de ombudsman was daar in deze klacht ook geen sprake van.

Bij de regeling van de uitvaart was de aanvang van de kerkdienst afgesproken om 11.00 uur. De dienst duurt ca drie kwartier zodat het begin van de dienst in de aula van het crematorium was gesteld op 12.30 uur. De aula was voor de tijd van 12.30 tot 13.15 uur gereserveerd. Om ieder misverstand achteraf uit te sluiten was op de kostenraming nog

opgenomen: “Bij overschrijding van deze tijd worden de kosten die het crematorium ons factureert bij de opdrachtgever in rekening gebracht”. Klager kwam te laat bij het crematorium, maar weigerde de extra kosten te betalen met de argumentatie dat hij niet hoeft na te denken over de lengte van de kerkdienst en de reservering van de aula. Echter, bij naspeuring blijkt dat de kerkdienst, als verwacht, om 11.45 is afgelopen, maar dat de nabestaanden eerst om 12.30 naar het crematorium zijn gereden. Een reden voor dit te late vertrek kon klager niet geven. Het is dus duidelijk dat klager geheel verantwoordelijk is voor de extrakosten en dat de ondernemer niets verweten kan worden.

- Weer een klacht in de categorie onduidelijke rekeningen. Klager was van mening dat een bepaald onderdeel van de rekening onjuist was en had daarover bij de ondernemer gereclameerd. Deze had vastgesteld dat de klacht voor een deel terecht was en bovendien had de ondernemer de kosten van het uitvaartcentrum naar beneden bijgesteld. Omdat klaagster alvast een bedrag in mindering had gebracht op haar betaling raakte ze het administratieve spoor geheel bijster en werd de ombudsman ingeschakeld. Deze constateerde dat aan de klacht door de ondernemer de juiste aandacht was gegeven en dat de financiële correctie juist was. De ombudsman heeft het klaagster allemaal uitgelegd en voorgerekend wat er door haar nog van de ondernemer te ontvangen viel.
- Ook bij deze klacht werd er over de financiële afwikkeling geklaagd. In het aannametarief zou een bedrag van € 250,- zijn opgenomen voor een volgauto. Daarvan was geen gebruik gemaakt, dus moest er verrekend worden. Klaagster ging er echter aan voorbij dat het door haar genoemde bedrag niet in het aannametarief is opgenomen, zodat er ook geen verrekening kan plaatsvinden.
Ook het opbaren vond klaagster erg prijzig; bij anderen was het veel goedkoper. Dit soort klachten komen niet voor beoordeling door de ombudsman in aanmerking, nog afgezien van het feit dat klaagster wel voor deze kosten getekend had.
Tenslotte werden de kosten van de cateraar in twijfel getrokken. De ondernemer kon echter aantonen dat hij de hiervoor in rekening gekregen bedragen één op één had doorberekend aan klaagster en dat hij niet verantwoordelijk is voor de prijzen van de gekozen cateraar.
- De buurman van klager was overleden en aangezien de kinderen van de overledene niets met de overledene van doen wilden hebben, wilde de buurman wel als opdrachtgever optreden. De uitvaartondernemer deelde hem echter mee dat hij geen familie was en dus niet als opdrachtgever kon optreden. De toelichting van de uitvaartondernemer gaf een ander beeld van de geschetste situatie. Aan de buurman was uitgelegd wat de consequenties zijn van het optreden als opdrachtgever en daar had de buurman kennelijk geen behoefte aan. Het gevolg was dat de uitvaart in opdracht van de gemeente is uitgevoerd en aangezien de overledene een naturaverzekering had afgesloten, is de uitvaart binnen de grenzen van die verzekering uitgevoerd.
- Nabestaanden zijn nogal eens van mening dat opdrachtgever en erfgenamen synoniem zijn en dat de uitvaartondernemer daar rekening mee moet houden. In deze klacht waren de erfgenamen van mening dat er sprake zou zijn van niet geleverde diensten en verkeerd uitgevoerde diensten. De ondernemer heeft de briefschrijvers erop gewezen dat hij alleen met de opdrachtgever van doen heeft, maar dat hij op een tweetal punten bereid was de rekening bij te stellen. De erfgenamen vonden dat niet genoeg en schakelden de ombudsman in. Deze stelde zich op hetzelfde standpunt als de ondernemer, nl. dat erfgenamen geen partij zijn in de overeenkomst tussen ondernemer en opdrachtgever. Verder was de ombudsman van mening dat de ondernemer gefundeerd had weerlegd dat er sprake was van niet-geleverde diensten. De door de

- erfgenamen genoemde verkeerd uitgevoerde diensten waren naar het oordeel van de ombudsman niet zodanig dat er sprake kon zijn geweest van een (ernstige) inbreuk op de waardigheid van de uitvaart. Om genoemde redenen werd de klacht afgewezen.
- Aan het einde van de afscheidsdienst, toen de aanwezigen afscheid wilden nemen van de overledene, werd het verkeerde muziekstuk gespeeld, waardoor er verwarring ontstond over wat er nu moest gebeuren. De muziek is stopgezet en na lang wachten werd de juiste muziek ten gehore gebracht, maar toen werd er sterk op aangedrongen dat de aanwezigen haast maakten. Klager was van mening dat de uitvaart ernstig verstoord was en wenste daarom een vergoeding in de orde van grootte van € 2000,-. Tot dit bedrag kwam klager door 25% van het basistarief, verzorging van de overledene, overbrengen overledene en grafrechten bijeen te tellen. De ondernemer was van mening dat een vergoeding van € 500,- meer overeen kwam met de wanprestatie op het betreffende onderdeel van de uitvaart.
- Klager vroeg de ombudsman een vergoeding toe te kennen die in redelijke verhouding stond tot de door klager en de nabestaanden geleden immateriële schade. Naar de mening van de ombudsman mist het door klager becijferde bedrag iedere relatie met het voorval bij de uitvaart, kan er door de ombudsman geen vergoeding voor immateriële schade worden toegekend, maar is er wel degelijk sprake van aantasting van de waardigheid van de uitvaart geweest. Omdat de door de ondernemer voorgestelde vergoeding als passend wordt beoordeeld wordt dat bedrag door de ombudsman aangehouden en wordt de klacht afgewezen.
- Ook deze klacht betrof een onduidelijkheid (althans voor klager) in de financiële afwikkeling van de uitvaart. Klager was het op enkele punten niet eens met de ondernemer en deze had klager gelijk gegeven en toegezegd de rekening daarop te zullen aanpassen. Dat was naar de mening van klager niet juist gebeurd, maar onderzoek van de ombudsman wees uit, dat de gedane aanpassingen overeen kwamen met de gedane toezeggingen.
 - Klager heeft de uitvaart op zich genomen van een kennis van hem, een alleenstaande vrouw zonder familie, testament, financiële middelen of uitvaartverzekering. Klager heeft deze omstandigheden en de wens tot een in kosten zeer beperkte begrafenis vanaf het begin kenbaar gemaakt aan de uitvaartondernemer. Volgens klager is er sprake van een samenwerking tussen het verpleeghuis (waar overledene woonde) en de uitvaartondernemer die lijkt op koppelverkoop, gebruikt de uitvaartondernemer een onduidelijke en kostenverhogende manier van werken (de bespreking duurde twee uur), suggereert de ondernemer dat het gebruik van modules kosten bespaart en flexibiliteit bevordert, hetgeen niet het geval is (de kostenbegroting bedroeg ong. € 5000,-) en heeft er een onduidelijke creditering plaatsgevonden. Klager voelt zich (samengevat) misleid door de uitvaartondernemer.
- De veronderstelling van klager dat er een samenwerking is tussen het verpleeghuis en de uitvaartonderneming inzake begrafenissen, is een onjuiste. Nabestaanden en opdrachtgevers hebben een vrije keus in uitvaartondernemer (zoals ook in de folder van het verpleeghuis staat aangegeven), er is geen sprake van koppelverkoop. Opmerkingen van klager over de lange tijd van het aannamesgesprek, lijken ingegeven te zijn door de veronderstelling dat tijd geld is. In het aannametarief is echter een standaardduur voor het aannemingsgesprek opgenomen. De uitvaartondernemer heeft nagegaan of steeds de voor klager goedkoopste optie is gebruikt. Hij heeft geconstateerd dat dit niet zo was, heeft de gemaakte fout gecorrigeerd. De klacht wordt afgewezen omdat van enige misleiding niet is gebleken.
- In de kostenbegroting heeft de uitvaartondernemer ruim € 3000,- opgenomen voor consumpties in een restaurant. De rekening van het restaurant blijkt bijna € 7000,- te

zijn. Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer toerekenbaar tekort is geschoten in zijn bemiddeling met het restaurant. Het begrote bedrag is niet goed ingeschat, de uitvaartondernemer had de rekening niet moeten betalen, de uitvaartondernemer had de gewijzigde bezoekersaantallen moeten doorgeven. Daarnaast worden klachten over de in de ogen van klaagster niet kloppende rekening van het restaurant geuit. De uitvaartondernemer heeft alleen de locatie gereserveerd. Afspraken met het restaurant zijn gemaakt namens klaagster door een derde (vriend van klaagster). Dat is door klaagster erkend en kan de uitvaartondernemer niet verweten worden. Klaagster heeft daarmee de verantwoordelijkheid voor aantallen en andere afspraken naar zich toe getrokken. In de kostenbegroting is een flinke post opgenomen voor het restaurant met de vermelding 'schatting'. De familie wist op dat moment nog niet wat ze precies wilde in het restaurant. Dat de nabestaanden één rekening krijgen van de uitvaartondernemer is in zijn algemeenheid in het voordeel van de consument. Van benadeling van klaagster hierbij blijkt niet. Andere klachten met betrekking tot de rekening van het restaurant moet klaagster daar deponeren. De klacht wordt afgewezen en klaagster moet (het restant van) de rekening voldoen.

E. Toegewezen klachten.

Begraafplaats (1x)

- Tijdens de storm van begin 2007 was op de begraafplaats een boom omgewaaid en had het grafmonument boven een graf ernstig beschadigd. Klager had daarop de begraafplaats aansprakelijk gesteld, maar deze wees de klacht af met als argument dat op de begraafplaats regelmatig onderhoud aan bomen wordt gepleegd en dat het omvallen van bomen na een zware storm inherent is aan dergelijke weersomstandigheden en niets te maken heeft met achterstallig onderhoud. Er was sprake van windkracht 12 en daarbij zijn ook veel gezonde bomen omgewaaid. Dat laatste argument was voor de verzekeraar van de begraafplaats om de claim af te wijzen. Aan de hand van mededelingen van het KNMI kon klager aantonen dat er "slechts" sprake was van windkracht 10, zodat het gehanteerde argument iedere grond mistte. Door de ombudsman werd aan de begraafplaats de vraag voorgelegd waarom de begraafplaats de aansprakelijkheid afwees, want de argumentatie van de verzekeraar betrefte de relatie verzekeraar en begraafplaats en daarmee had klager niets van doen. Verdere verklaringen van medewerkers van de begraafplaats dat er regelmatig onderhoud wordt gepleegd kunnen de verantwoordelijkheid toch ook niet terzijde schuiven. De begraafplaats liet weten dat na heroverweging men de aansprakelijkheid niet had mogen afwijzen en dat de kosten van herstel van het monument door de begraafplaats zouden worden voldaan.

Crematorium (3x)

- Na het overlijden van haar partner was klaagster opdrachtgever geweest voor de uitvaart en de crematie. Zij wilde aan de wens van haar partner om de as te verstrooien gehoor geven, maar de kleinkinderen van die overleden partner waren van mening dat de asresten in de urnenheuvel bijgezet moesten worden. Omdat dit inging tegen de wens van de overledene was klaagster niet van plan de daaraan verbonden kosten te betalen

(circa € 1900,-). De kleinkinderen hadden klaagster echter overgehaald om naar het crematorium te komen om bij de bestelling van het monument aanwezig te zijn. Tijdens die bijeenkomst heeft klaagster de opdracht tot de bestelling ondertekend en de verklaring dat een met name genoemd kleinkind als rechthebbende verder zou optreden. Die verklaring was ter plaatse door de beheerder op papier gesteld maar kwam niet overeen met de bedoeling van klaagster, want achteraf werd zij alsnog verantwoordelijk gehouden voor de betaling van het monument omdat zij ten tijde van de bestelling opdrachtgeefster was geweest.

Naar de mening van de ombudsman was hier sprake van dwaling bij klaagster met betrekking tot de aansprakelijkheid voor de betaling van het monument. Daar kwam nog bij dat de kleinzoon niet thuis gaf toen er betaald moest worden, zodat het crematorium klaagster alsnog aansprak voor de kosten. Met deze handelwijze was de Ombudsman het niet eens en besliste dat het crematorium de nota aan klaagster diende te crediteren.

- Een crematie zou worden bijgewoond door de broer van de overledene. Aangezien deze broer MS-patiënt is moest hij met speciaal vervoer naar het crematorium komen. Vanwege een ongeval op de route naar het crematorium kon deze broer niet meer op tijd aanwezig zijn. Met mobiele telefoon is afgesproken dat het busje waarin de broer werd vervoerd (speciaal invalidenvervoer) door mocht rijden naar de aula. Bij aankomst bij het crematorium werd de toegang echter geweigerd en moest het busje naar de reguliere parkeerplaats. De bestuurster heeft toen de broer met heel veel moeite in de rolstoel de heuvel naar het crematorium opgereden, zodat hij nog een (klein) deel van de afscheidsdienst kon bijwonen.

Het crematorium liet naderhand weten van de gemaakte afspraak niets te weten, maar de afspraak was gemaakt met de uitvaartondernemer van dienst en die wist beslist zeker dat hij daarbij aanwezig was geweest. Het voorstel van het crematorium om de kosten van het vervoer van de broer te vergoeden (€ 50,-) werd wel als erg bescheiden aangemerkt. Daarmee was de ombudsman het eens en stelde een vergoeding vast van € 500,- naast de kosten van het vervoer.

- Klager had van de afscheidsdienst in de aula van het crematorium een CD besteld maar door een misverstand in het crematorium was de CD niet gemaakt en was de oorspronkelijke band inmiddels gewist. Het crematorium bood hiervoor excuses aan en stelde een vergoeding voor van € 200,-. Klager vond dat aan de lage kant, evenals de door hem benaderde juridisch adviseur. Klager was van oordeel dat een vergoeding van 3x € 500,- meer op zijn plaats was, hoewel hij niet het onderste uit de kan wilde halen, naar zijn zeggen. De vergoeding was mede bedoeld voor zijn twee zusters. Klager gaf verder aan dat hij veel waarde hechtte aan die CD omdat hij zelf een woord van dank voor de aanwezigen had uitgesproken en daarbij ook het één en ander over zijn vader had verteld. De gedachte dat hij de opname nooit meer kan terug luisteren vond hij, mede om die reden, heel erg.

De ombudsman heeft klager laten weten dat hij in feite een vergoeding voor immateriële schade wenste te ontvangen; iets dat de ombudsman niet kan toekennen. Wel had het crematorium onzorgvuldig gehandeld op het gewraakte onderdeel van de uitvaart en die onzorgvuldigheid werd op € 250,- vastgesteld.

Uitvaartondernemer (12x)

- Bij de regeling van de uitvaart was afgesproken een advertentie in een groot landelijk ochtendblad te plaatsen. De ondernemer zou een bedrag van € 1000,- als schatting hebben afgegeven, terwijl de ondernemer in de veronderstelling verkeerde een hoger bedrag te hebben genoemd. Complicerende factor bij deze klacht was het feit dat de opdrachtgever na twee dagen een andere ondernemer inschakelde omdat hij van mening

was dat de eerste ondernemer zijn werk niet goed deed. Om die reden had klager ook het één en ander aan te merken op het aantal gedeclareerde uren van de eerste ondernemer. Dat punt heeft de ombudsman kunnen ophelderen.

Ten aanzien van de kosten advertenties had van de ondernemer toch een meer zorgvuldige opgave verwacht mogen worden. Daarom is het door klager te betalen bedrag naar beneden bijgesteld.

- Een klacht met een aantal kleine irritaties over en weer en een wezenlijk klachtpunt, nl. het niet aanwezig zijn van de door de familie uitgezochte en overhandigde CD's. Hierdoor moest voor het begin van de dienst nog halsoverkop andere muziek worden uitgezocht. De ondernemer was wel van mening dat alles niet perfect verlopen was en bood een minimale vergoeding aan met de mededeling dat ze naar de ombudsman konden gaan als ze het er niet mee eens waren. Dat waren ze dus niet en gelet op de inbreuk op de waardigheid van de uitvaart is door de ombudsman een hogere vergoeding vastgesteld. Aan de ondernemer is kenbaar gemaakt dat een dergelijke handelwijze niet de schoonheidsprijs verdient. Immers, het inschakelen van de ombudsman is niet gratis voor de branche en met enige welwillendheid had de ondernemer het zelf kunnen oplossen.
- Opdrachtgever klaagde dat hij van de ondernemer geen enkele reactie kreeg op zijn bemerkingen (klachten) over de namens deze ondernemer uitgevoerde uitvaart. Navraag door de ombudsman leverde pas na enig aandringen een reactie op, maar deze reactie was gericht aan de opdrachtgever met een financieel voorstel. Gelet op de aard en de impact van de klacht was het gedane voorstel acceptabel en is het ook door de ombudsman overgenomen toen bleek dat opdrachtgever daarmee akkoord ging. De ombudsman heeft aan de ondernemer laten weten dat zijn handelwijze van in eerste aanleg niets van zich laten horen en vervolgens, na een verzoek van de ombudsman, deze te passeren en rechtstreeks de opdrachtgever te benaderen niet acceptabel was en niet paste in de werkwijze van ondernemers aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.
- Bij regeling van de uitvaart had de ondernemer een tweetal polissen ingenomen met een totale waarde van circa € 2700,-. Hoewel de ondernemer op dat moment nog geen kostenopgave had opgemaakt kon hij al mededelen dat de uitkeringen van de verzekeringen voldoende zouden zijn om de kosten te dekken. Hij zou de kostenraming 's avonds opstellen en dan kon de opdrachtgever die tekenen. De opdrachtgever gaf aan, gelet op de uitlatingen van de ondernemer, dat ondertekening wel op de dag van de uitvaart kon gebeuren. Toen bleek echter dat de kostenraming ca € 900,- hoger uitkwam dan de uitkeringen van de verzekeringen. Complicerende factor was dat één verzekering een natura-verzekering was en de ander een geldsverzekering, hetgeen de financiële transparantie naar klager toe niet verbeterde. Onderzoek door de ombudsman wees uit dat de uitkeringen van de verzekeringen op een juiste en correcte wijze verwerkt waren in de rekening naar opdrachtgever, zodat daarover niet geklaagd kon worden. Wel is de ombudsman van mening dat de handelwijze van de ondernemer niet passend is. Tijdens het regelingsgesprek is aangegeven dat de polissen een voldoende uitkering zullen geven, dan bij het opstellen van de kostenraming constateren dat er een verschil is van € 900,- en dan opdrachtgever daarover niet direct informeren, maar dat gewoon op zijn beloop laten. Nu kan altijd getwijfeld worden aan gedane uitlatingen bij een regelingsgesprek maar er waren 4 anderen bij de regeling aanwezig geweest die schriftelijk hadden bevestigd dat de ondernemer de genoemde uitspraak had gedaan. In het bindend advies is aangegeven dat klager geen rekening van de ondernemer behoeft te betalen.

- Bij de uitvoering van de uitvaart waren een drietal punten niet goed verlopen. Door een misverstand was de chauffeur van de rouwauto te snel vertrokken, waardoor niet alle belangstellenden tijdig in de stoet konden aansluiten. Bovendien had men vergeten enkele bloemen mee te nemen, die weer opgehaald moesten worden, met wachten als gevolg. Het belangrijkste klachtpunt was dat de overledene “verkeerd” begraven was, nl. met het hoofd en de voeten aan de verkeerde zijde van het graf. De ondernemer was zich daar niet van bewust omdat op deze begraafplaats altijd op deze wijze begraven werd, maar het bleek dat de begraafplaats een ander indeling van de begraafplaats wilde en daarom die wijziging had bedacht. Echter, dat was niet aan de ondernemer doorgegeven. Wel had de plv. beheerder hierover iets tegen één van de dragers gezegd, maar dat is niet de correcte wijze van communiceren. Bovendien had de begraafplaats de gewijzigde plannen aan de uitvaartondernemer kunnen vertellen aangezien men toch stond te wachten tot de vergeten bloemen waren opgehaald.
De volgende dag is de begraafplaats (op eigen kosten) tot herbegraving overgegaan . De ondernemer gaf volmondig toe dat hij op de twee eerste punten tekort was geschoten, maar niet op het derde punt. De ondernemer stelde een hierop afgestemde vergoeding voor, waar klager het niet mee eens was. Omdat de ombudsman ook van mening was dat het derde punt de ondernemer niet toe te rekenen viel, kon alleen voor de klachtpunten een en twee een vergoeding worden gegeven. Omdat de vergoeding van de ondernemer hoger was dan de ombudsman zou hebben toegekend is het voorstel van de ondernemer aangehouden.
- Door verbouwing van het crematorium kon op een vrijdag geen aula gereserveerd worden, maar op zaterdag was de grote aula wel beschikbaar. Hoewel de kosten op zaterdag hoger zijn ging de opdrachtgever akkoord met deze dag en locatie. Op de dag van de uitvaart wordt meegedeeld dat toch geen gebruik gemaakt kan worden van de aula (reden: nog steeds de verbouwing), maar dat de plechtigheid in het nieuwe paviljoen zal plaatsvinden. Het laten zakken van de kist kon daar echter niet plaatsvinden, terwijl dit juist onderdeel uitmaakt van het Apostolisch afscheidsritueel. Bij aankomst bij het crematorium moest men door vrolijk flapperend blauw plastic naar het nieuwe paviljoen rijden wat een soort grote strandtent bleek te zijn; een demontabel noodgebouw. Parkeren moest ergens anders op het terrein waarna de bezoekers door de blubber en de bouwmaterialen naar dit nieuwe paviljoen moesten lopen, waar de microfoon niet werkte en door overkomende vliegtuigen en windgebulder er nauwelijks sprake was van een plechtige dienst. Ook de koffieruimte en de verstrekkings lieten tenslotte veel te wensen over. Hierop aangesproken liet de ondernemer weten de klacht te kunnen begrijpen en bood hij een redelijke financiële vergoeding aan, welke de opdrachtgever niet geheel passend vond.
De ombudsman kon de mening van klager onderschrijven en stelde de vergoeding op een hoger bedrag vast.
- De moeder van klaagster was overleden in een zorgcentrum waar het mortuarium in beheer was van een uitvaartorganisatie. Deze uitvaartorganisatie heeft toen ook de uitvaart geregeld en uitgevoerd zonder opdrachtgever erop te wijzen dat ze de uitvaart beter konden laten uitvoeren door ondernemer X omdat aldaar een naturaverzekering was afgesloten en de kosten voor nabestaanden om die reden lager zouden uitvallen. Maar de ondernemer zou alles wel in orde maken. Niet dus; er kwam een rekening van uiteindelijk € 3700,-, hetgeen aanleiding was voor opdrachtgever om de uitvaartondernemer te bellen. Deze zegde toe het te zullen onderzoeken en zou dan terugbellen. Dat laatste gebeurde ook en toen is overeen gekomen dat opdrachtgever een bedrag van € 800,- zou betalen. Echter, er werd nooit een creditnota van de oorspronkelijke factuur ontvangen en geen rekening voor het afgesproken bedrag. Na

- inschakeling van de ombudsman is dat, uiteindelijk na enig aandringen, toch in orde gekomen.
- Klager, duidelijk al op hogere leeftijd, vond het verschil tussen kostenraming en rekening niet terecht. Het betrof twee posten waarvan één de kosten van koffie bij het rouwbezoek was en de andere de kosten van het uitvaartcentrum. Informatie ingewonnen bij de ondernemer die liet weten dat de tarieven van het uitvaartcentrum door de beheerder waren verhoogd in verband met het overgaan naar nieuwe zogenaamde sleutelkamers. Deze ondernemer was daar ten tijde van de regeling van de uitvaart niet van op de hoogte geweest en stelde daarom voor om de kosten te beperken tot hetgeen in de kostenraming was opgenomen. Naast een toelichting door de ombudsman over de kosten van de verstrekking van koffie is het voorstel van de ondernemer aan klager medegedeeld en daarbij aangegeven dat daarmee de klacht als afgehandeld werd beschouwd.
 - De echtgenoot van klaagster overlijdt in zorginstelling. Hij wordt door het personeel van de zorginstelling zonder zichtbare verwondingen en met gouden ketting meegeven aan het personeel van de uitvaartonderneming. Bij de opbaring bleken volgens klaagster verwondingen aan de handen, hoofd en hals van de overledene en ontbrak de gouden ketting. De uitvaartonderneming is pas drie weken na de uitvaart in kennis gesteld van de verwondingen van de overledene. De overledene is opgebaard geweest en de kist is ook op de dag van de uitvaart nog open geweest. Niemand heeft toen iets kenbaar gemaakt over verwondingen. Klaagster heeft twee foto's overgelegd waarop de verwondingen zichtbaar zouden zijn. Op de foto's zijn enige verkleuringen op de linkerhand van de overledene te zien. Niet duidelijk is of dit krassen, schrammen of sneden zijn. Andere verwondingen zijn niet (duidelijk) te zien. Aangezien de klacht zo laat is geuit, ontbreekt de mogelijkheid om een nauwkeurig onderzoek in te stellen en aan de hand daarvan de nodige maatregelen te treffen. De uitvaartonderneming kan de teruggave van de ketting niet aantonen. Daarom is de uitvaartonderneming bereid de vervangingswaarde van de ketting te vergoeden. De kosten worden geschat op € 230,-. Geoordeeld wordt dat de aangeboden vergoeding door de uitvaartondernemer redelijk is, bij gebrek aan informatie van de kant van klaagster.
 - De rouwstoet, bestaande uit de lijkwagen en twee volgauto's, zou van het sterfhuis naar het crematorium rijden. Het eerste deel van de klacht betrof de volgauto's die naar het oordeel van klager niet schoon waren en slechts oude taxi's waren. Ernstiger was dat bleek dat noch de chauffeur noch de uitvaartmedewerker de weg naar het crematorium wist, zodat de stoet de weg geheel kwijt raakte. Taxi 1 was onderweg verdwenen en is op eigen gelegenheid bij het crematorium aangekomen; taxi 2 heeft met behulp van omstanders de lijkwagen kunnen traceren en deze naar het crematorium kunnen leiden. Ook toen presteerde de chauffeur van de lijkauto het om verkeerd te rijden. Gevolg was dat de stoet veel te laat aankwam bij het crematorium en dat van een waardige aankomst en begin van de dienst dus geen sprake was. De ondernemer erkent dat het vervoer niet is verlopen als afgesproken en stelde aan klager een vergoeding voor van 50% van de kosten van het statievervoer. Aangezien er momenteel tegen relatief geringe kosten voldoende hulpmiddelen beschikbaar zijn om dit soort problemen te voorkomen (navigatiesystemen en mobiele telefoon) acht de ombudsman de ondernemer geheel aansprakelijk voor dit tekortschieten. Om die reden is de tegemoetkoming vastgesteld op de totale kosten van het statievervoer op de dag van de uitvaart, zijnde € 820,-.

- Volgens klager is bij het regelen van de uitvaart gesproken over het plaatsen van een advertentie in een dagblad. Zowel voor een lokaal dagblad als voor een groot landelijk dagblad heeft de uitvaartondernemer een prijs genoemd. Klager heeft naderhand de tekst voor de advertentie in het landelijk dagblad aangeleverd bij de drukkerij van de uitvaartondernemer. De kosten van de advertentie bleken naderhand ruim € 700 hoger te zijn dan door de ondernemer genoemd. Klager stelt zich op het standpunt dat de ondernemer, na ontvangst van de aangeleverde tekst, klager had moeten informeren over de daarmee samenhangende kosten. De ondernemer stelt zich op het standpunt dat er gesproken was over een summier advertentie en dat de gedane kostenopgave daarop betrekking had. De door klager aangeleverde tekst bevatte onder meer een gedicht van zes regels en kon mede daardoor niet meer als “summier” worden aangemerkt. Klager is afgeweken van de vooraf afgesproken uitgangspunten en dient dan ook voor de daaruit voortvloeiende kosten op te draaien.

De ombudsman is van mening dat het begrip “summier” weinig concreet is en dat tussen klager en ondernemer daardoor verschillen van mening kunnen ontstaan. Klager dient zich te realiseren dat hoe meer tekst wordt aangeleverd, hoe hoger de kosten van de advertentie zullen zijn. De ondernemer dient zich te realiseren dat het afgeven van een kostenraming op basis van een onbepaalde hoeveelheid tekst risico’s met zich meebrengt. Aangezien de ondernemer gecertificeerd is door het Keurmerk Uitvaartzorg zal deze ondernemer de voorschriften van het Keurmerk op dit onderdeel moeten nakomen, te weten het afgeven van teksten aan de uitvaartleider (en dus niet aan een drukker, welke niet op de hoogte is van advertentietarieven van dagbladen). Naar de mening van de ombudsman zijn beide partijen in gelijke mate nalatig geweest en komen de kosten van de overschrijding van de kostenraming op dit punt voor gelijke delen ten laste van partijen.

- De vader van klager heeft een natura-uitvaartverzekering waarin o.a. genoemd staan: acht dragers en twee volgauto’s. De familie wilde gebruik maken van één volgauto. De tweede volgauto zou worden verrekend. De familie wilde met de zes zonen de kist dragen, dat is ook gebeurd. Volgens klager is toegezegd dat de dragers zouden worden verrekend. Uiteindelijk is niet verrekend. Volgens de uitvaartondernemer zit de vergoeding voor de dragers in het basistarief en niet afgenomen diensten daaruit worden niet verrekend. De uitkering van de verzekeringsmaatschappij wijzigt niet als er geen gebruik wordt gemaakt van dragers.

Op de kostenbegroting van de uitvaart van klagers vader staat het basistarief omschreven. Draggers worden hier niet genoemd. Op de kostenbegroting staat een aparte mogelijkheid om de kosten van dragers in rekening te brengen. Normaliter worden deze dus apart in rekening gebracht. Uit de kostenbegroting blijkt niet dat de tweede volgauto zal worden verrekend. Uit de kostenbegroting kan over wel/niet verrekenen van bepaalde diensten dus niets worden afgeleid. Wat betreft wel/niet verrekening van dragers geeft het uitkeringsoverzicht ook geen uitsluitel. Voor nabestaanden is het niet duidelijk dat de vergoeding van dragers valt onder het basistarief. De kostenbegroting met een omschrijving van het basistarief en een aparte post voor dragers doet anders vermoeden. Als de werkelijkheid afwijkt van datgene dat op papier staat en voor de nabestaanden kenbaar is, moet daarvan expliciet melding worden gemaakt en moet dit schriftelijk worden vastgelegd. Er is onvoldoende helder gecommuniceerd over de (niet) verrekening van niet afgenomen diensten (draggers) met de nabestaanden. De hoogte van de vergoeding (€ 330,-) is bij gebrek aan exacte informatie en gezien het feit dat het de ombudsman uit eigen ervaring bekend is, dat dit bedrag niet overdreven voorkomt, vastgesteld.

F. Nog in behandeling zijnde klachten.

De 14 klachten die aan het einde van 2008 nog in behandeling zijn, zullen worden meegenomen naar en besproken worden in het jaarverslag over 2009.

Dat er meer klachten worden meegenomen naar het nieuwe jaar komt vermoedelijk mede door de benoeming van een nieuwe ombudsman in de loop van 2008.

Conclusies

Afhandelingstijd

De afhandelingstijd is de tijd die tussen het moment van schrijven van de klachtbrief door klager en het moment van verzenden van het bindend advies (toewijzend of afwijzend) is verstreken.

In dit verslagjaar gaat het dan om 19 afgewezen klachten, 16 toegewezen klachten en de 4 klachten uit 2007 (die alle met een bindend advies zijn afgesloten), die nog in dit verslagjaar vallen.

Afhandelingstijd	2006	2007	2008
Aantal dagen gemiddeld	50	44	39

Toegekende vergoedingen

In totaal zijn in het verslagjaar 16 vergoedingen toegekend, variërend van € 70,00 tot € 2869,00.

0 - 500	500 - 1000	1000 - 2000	2000 - 3000	Meer	Jaar	Totaal
9	2	3	2	-	2008	16

Toegekende vergoedingen in de loop der jaren

0 - 500	500 - 1000	1000 - 2000	2000 - 3000	Meer	Jaar	Totaal
4	3	4	1	1	2006	13
5	6	4	-	-	2007	15

Aantallen 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 135.000 (2008) is het aantal klachten in 2008 van 86 stuks erg weinig.

Aantallen klachten	2006	2007	2008
	90	80	86

Absolute aantallen

	2006	2007	2008
Niet bevoegd	21	23	21
Niet-ontvankelijk	20	10	3
Klacht toegewezen	15	16	16

Klacht afgewezen	28	27	19
------------------	----	----	----

Toegewezen klachten	2006	2007	2008
Begraafplaats	-	-	1
Crematorium	2	1	3
Uitvaartondernemer	13	15	12

G.Morren/K. Been.