

# Ombudsman: Opdrachtgever verantwoordelijk communicatie tussen nabestaanden

9 januari 2019

**Dit is een uitspraak van de Ombudsman voor de uitvaart in een zaak waarin klaagster vindt dat de uitvaartondernemer niet professioneel handelde door eerst de overledene te verzorgen en te koelen en daarna pas het regelgesprek plaats te laten vinden. Partijen zijn het niet eens over de wijze waarop de uitvaartondernemer de klacht behandelde.**

## Uitspraak

### Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman het volgende.

Het is duidelijk dat de overledene de uitvaart wilde laten verzorgen door de uitvaartondernemer. Daarvoor gaf klaagster ver voor het overlijden de wensen van de overledene aan de uitvaartondernemer door. Er was daarom geen reden een intakegesprek te houden voorafgaand aan de verzorging: het invullen van de details van de uitvaart kon later plaatsvinden, omdat de belangrijkste zaken al met de uitvaartondernemer waren afgestemd. Het is niet de taak van de uitvaartondernemer om nabestaanden bij elkaar te roepen en het proces te coördineren, waarin zij samen tot een beslissing komen over het vormgeven van de uitvaart. Die verantwoordelijkheid ligt bij de nabestaanden zelf. De uitvaartondernemer kan nabestaanden adviseren over de te nemen beslissingen en hen ondersteunen in hun keuzes, maar de verantwoordelijkheid voor het maken van afspraken over de (voorbereiding van) de uitvaart ligt bij de nabestaanden zelf. Een uitvaartondernemer heeft (juridisch gezien) maar één gesprekspartner en dat is degene die zich opwerpt als vertegenwoordigster van de nabestaanden: de opdrachtgever, die ook de opdracht tot uitvaart tekent.

In deze kwestie kan het de uitvaartondernemer niet worden verweten dat hij de opdrachten van klaagster volgde, die zich consequent opwierp als vertegenwoordigster van de overledene en de nabestaanden en die voorafgaand aan het overlijden diverse zaken regelde met de uitvaartondernemer.

Het begeleiden van een uitvaart is een zakelijke taak, die niettemin binnen een emotionele sfeer plaatsvindt. Binnen dat zakelijke kader is het meer dan correct dat de verzorgenden een uur hebben gewacht op de zus, zodat zij deel kon nemen aan de verzorging. Het feit dat de communicatie tussen de nabestaanden te wensen overliet kan de uitvaartondernemer niet worden tegengeworpen.

De emotionele uitbarsting van de zus is onaanvaardbaar, ook binnen de context van het overlijden van haar vader en haar teleurstelling over de verzorging van de overledene. Van verzorgenden kan niet worden verwacht dat zij methodisch geschoold zijn om buitensporig gedrag om te buigen, zeker niet als zij op vraag van de vertegenwoordigster van de nabestaanden en op het tijdstip dat deze aangeeft hun opdracht komen vervullen.

Wat de opstelling van de lijkauto en de brancard betreft was een simpele vraag van de nabestaanden – om ze op een andere plaats te zetten – voldoende geweest om de in hun ogen verkeerde opstelling te beëindigen. Het besluit van de uitvaartondernemer om de klacht niet inhoudelijk te behandelen is begrijpelijk, nu zijn medewerkers door het gedrag van de zus ernstig gekwetst zijn. Niettemin had hij

inhoudelijk op de klacht in moeten gaan om te onderzoeken of het gedrag van zijn medewerkers bijdroeg aan het buitensporige gedrag van de zus.

De uitvaartondernemer valt een verwijt te maken over de klachtbehandeling en de klacht is gegrond op dit onderdeel. Alle andere klachten zijn ongegrond, omdat deze vooral te wijten zijn aan onvoldoende communicatie tussen de nabestaanden. De ombudsman ziet geen reden tot het uitkeren van een tegemoetkoming. Het is vooral triest dat de uitvaartwens van de overledene niet kon worden gerealiseerd.

[Reageer op dit artikel](#) »

## Reacties:

nog geen reacties

Uw reactie op dit artikel