

# Uitspraak ombudsman: Empathisch handelen

9 januari 2019

**Klager vindt dat de uitvaartondernemer tekort is geschoten in zijn dienstverlening. In de ogen van klager had de uitvaartondernemer moeten uitzoeken of er nog een verzekering was, de uitkering moeten innen en had hij geen voorschot mogen vragen op basis van de credit check. Klager vindt dat de uitvaartondernemer in zijn bedrijfsvoering tekort schoot, vanwege de incorrecte factuur, de ondermaatse klachtbehandeling en de wijze van communiceren van zijn medewerkers.**

## Uitspraak

**De ombudsman concludeert het volgende:**

### De fout op de factuur:

Het is de uitvaartondernemer te verwijten dat hij een fout op de factuur maakte en het corrigeren van deze fout niet controleerde. Klager moest verschillende keren aan de bel trekken voordat de fout volledig werd hersteld.

### Het innen van de uitvaartpolis:

Het is aan nabestaanden om aan te geven dat er verzekeringen zijn en bij welke maatschappij deze te vinden zijn. Dan kan de uitvaartondernemer activiteiten uitzetten om deze te innen. De service van een uitvaartondernemer gaat niet zo ver – en hoeft ook niet zo ver te gaan – dat hij zijn archieven raadpleegt en elders informeert naar verzekeringen. De verantwoordelijkheid voor het melden van verzekeringen ligt bij nabestaanden, evenals het besluit wat er met de verzekeringen dient te gebeuren: de uitvaartondernemer biedt aan de verzekeringen te innen, maar het is niet standaard dat nabestaanden van deze service gebruik willen maken.

### De credit check en het voorschot:

De credit check is bedoeld om inzicht te krijgen in het betalingsrisico dat de uitvaartondernemer loopt. Het is logisch dat hij afgaat op de conclusie daarvan en de verklaring van degene die is gecheckt naast zich neerlegt. Dat de uitvaartondernemer een voorschot vraagt ligt in de lijn der verwachting, als de credit check negatief uitvalt.

### De klachtbehandeling:

Het is de uitvaartondernemer te verwijten dat hij niet reageerde op de klacht. Het is de uitvaartondernemer ook te verwijten dat hij niet meer empathisch naar klager en zijn familie reageerde, zoals de uitvaartondernemer tegenover de ombudsman aangaf. Klager had daarmee de ombudsman nodig om deze uitspraak aan de uitvaartondernemer te ontlocken.

## Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman het volgende.

Het is erg vervelend als nabestaanden worden geconfronteerd met 'hobbels' in de afwerking van een uitvaart. In dit geval valt het de uitvaartondernemer te verwijten dat het zo lang duurde voordat de fout

van de factuur werd rechtgezet en dat de klacht niet correct werd behandeld. Het had op de weg van de uitvaartondernemer gelegen om deze 'nazorg' uit eigen initiatief slagvaardig op te pakken en zijn excuses te maken.

Een uitvaartondernemer hoeft niet op eigen initiatief op zoek te gaan naar verzekeringen. Het is de verantwoordelijkheid van nabestaanden om aan te geven dat er verzekeringen zijn. Dat de uitvaartondernemer om een voorschot vroeg, omdat hij meer waarde hechtte aan de conclusie van de credit check dan aan de verklaring van klager, is logisch. Hij maakte gebruik van een bonafide handelsinformatiebedrijf en mocht vertrouwen op de informatie, die hij uit de credit check kreeg.

Een tegemoetkoming vanwege gemaakte fouten dient in relatie te staan tot de gemaakte fouten. In dit geval zijn dat administratieve- en bejegeningfouten, die lastig zijn voor nabestaanden en die de uitvaartondernemer niet had mogen maken. Ondanks het feit dat klager deze fouten als zeer belastend heeft ervaren en zonder afbreuk te doen aan de gevoelens van klager, vindt de ombudsman deze fouten niet van een zodanige importantie en omvang dat ze de eis van klager rechtvaardigen om 20% op de factuur in mindering te brengen. Dat neemt niet weg dat de uitvaartondernemer bij het constateren van de gemaakte fouten een gebaar naar klager had kunnen maken, door bijvoorbeeld zijn excuses vergezeld te laten gaan van een bos bloemen.

Naar het oordeel van de ombudsman dient de uitvaartondernemer alsnog zijn excuses aan te bieden aan klager voor de gemaakte fouten. Of de uitvaartondernemer nog een gebaar naar klager wil maken, laat de ombudsman aan de uitvaartondernemer over. Een 'gebaar' waartoe de ombudsman de uitvaartondernemer verplicht heeft immers geen enkele waarde.

### Ten overvloede

De uitvaartondernemer constateerde zelf al dat zijn communicatie niet alleen te wensen overliet, maar ook niet empathisch genoeg was. Ook liet hij weten dit naar de betreffende medewerkers over te brengen. De ombudsman merkt op dat de uitvaartondernemer er goed aan doet deze acties te monitoren, zodat hij ook daadwerkelijk constateert dat er verbetering optreedt.

[Reageer op dit artikel »](#)

### Reacties:

nog geen reacties

Uw reactie op dit artikel