

Ombudsman: Wijziging tijdstip uitvaart te laat doorgegeven

9 januari 2019

Deze zaak gaat over een klacht van een nabestaande die pas laat hoorde dat de uitvaart niet kon plaatsvinden op het gewenste tijdstip. De ombudsman geeft de nabestaande daarom een korting op de factuur van de uitvaartondernemer.

Uitspraak

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de uitvaart werd uitgevoerd volgens opdracht. Het komt bij uitvaarten vaker voor dat het 'passen en meten' is om de uitvaart op het door de opdrachtgever gewenste tijdstip plaats te laten vinden of dat dit niet mogelijk blijkt. De ombudsman kan daarmee niet ondubbelzinnig vaststellen dat de uitvaartondernemer onwillig was om aan klagsters wensen tegemoet te komen, dan wel dat hij misbruik maakte van haar emotionele staat. Dat neemt niet weg dat de uitvaartondernemer klagster te laat op de hoogte stelde van het feit dat het gewenste uitvaartmoment slechts een voorlopige afspraak was. Had zij daarvan eerder kennis genomen, dan had zij haar uitnodigingsbeleid daarop af kunnen stemmen en minder stress ervaren. Mogelijk hadden dan ook meer genodigden aanwezig kunnen zijn. Op dit onderdeel van de dienstverlening valt de uitvaartondernemer een verwijt te maken.

De uitvaartondernemer ondernam alle stappen om tot een correcte klachtafhandeling te komen. Het is hoogst onwaarschijnlijk dat geen enkele poging van de uitvaartondernemer om met klagster in contact te komen over de klacht – ook de aangetekend verzonden brief – haar bereikte. Dat laat alleen de conclusie open dat klagster niet in wilde gaan op de pogingen van de uitvaartondernemer voor contact, dan wel dat zij haar communicatiekanalen niet op orde had. Zowel het een als het ander komt voor rekening en risico van klagster.

Er heeft een volledige uitvaart plaatsgevonden en klagster dient deze ook te betalen. Alleen voor de onvolkomen communicatie van het uitvaartmoment is een compensatie aan de orde, hoewel dit altijd een 'lapmiddel' blijft. Omdat de onvolkomen communicatie onderdeel uitmaakt van de uitvaartbegeleiding, stelt de ombudsman de compensatie vast op € 300,-, dat wil zeggen ongeveer 20% van de begeleidingskosten van € 1.498,-.

Klagster diende nog € 1.512,- aan de uitvaartondernemer te betalen. Dit is het bedrag dat zij nog niet betaalde en € 25,- aanmaningskosten. Met aftrek van de compensatie staat er een bedrag van € 1.212,- open. Dit bedrag dient klagster aan de uitvaartondernemer te betalen. Mocht klagster het bedrag niet ineens beschikbaar hebben, dan zal zij met de uitvaartondernemer een betalingsregeling moeten treffen.

[Reageer op dit artikel »](#)

Reacties:

nog geen reacties

Uw reactie op dit artikel
