

Verslag Ombudsman

Het betreft hier de rapportage over het kalenderjaar 2009.

In de verslagperiode zijn in totaal 122 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.

Per eind 2008 waren nog 14 klachten in behandeling, die in deze verslagperiode zijn afgehandeld.

De afhandeling van de genoemde 122 nieuwe meldingen+14 klachten uit 2008, samen 136 stuks was als volgt:

| | |
|--|-----|
| A. Toegewezen klachten | 20 |
| B. Afgewezen klachten | 4 |
| C. In bindend advies neergelegde schikkingen | 4 |
| D. Ombudsman niet bevoegd | 47 |
| E. Ombudsman niet-ontvankelijk | 4 |
| F. Vervallen klachten/vragen | 47 |
| G. Verzoek om herziening | 1 |
| H. Nog in behandeling | 9 |
| Totaal | 136 |

In de verslagperiode zijn 28 bindende adviezen uitgebracht (categorie a, b en c), dit betreft zowel klachtenprocedures die in 2008 zijn gestart en zijn afgerond in 2009, als klachtenprocedures die geheel in 2009 zijn afgerond.

A. Toegewezen klachten.

| Totaal | Begraafplaats | Crematorium | Mortuarium | Uitvaartondernemer |
|--------|---------------|-------------|------------|--------------------|
| 20x | 4x | - | - | 16x |

Begraafplaats.

- (2008/56) Klager stelt sinds het jaar 2000 teveel onderhoudskosten voor een graf te betalen, nu daarin door hem niet verschuldigde grafrechten worden begrepen. Dit prijsverschil bedraagt voor de jaren 2000 t/m 2007 €50,- en bedraagt voor de afkoopsom die klager in 2008 onder protest heeft betaald (voor 10 jaar) €90,-. Deze afkoopsom vormde voor klager aanleiding om een klacht in te dienen bij de ombudsman. Klager wil de teveel betaalde bedragen terug.

Klager stelt zich op het standpunt dat hij de grafrechten reeds heeft betaald en verkregen bij de 'aankoop' van het graf in 1957. De begraafplaats stelt zich op het standpunt dat grafrecognities hetzelfde zijn als grafrechten en dat die grafrechten niet al in de aankoop van het graf begrepen waren, maar jaarlijks apart dienden te worden voldaan.

Aan de hand van de Dikke Van Dale en de Oosthoek Werkencyclopedie wordt de inhoud van de term 'recognitie' vastgesteld. Voor de erkenning van het recht van de begraafplaats als eigenaar van de grond, moesten jaarlijkse recognities (dus een soort belasting voor het mogen houden van een monument e.d. op de grond van de begraafplaats) van het geplaatste worden betaald, alsmede jaarlijkse kosten van onderhoud van het geplaatste.....(dus onderhoudskosten van monumenten, grafzerken, heesters of andere gewassen) worden betaald.

Het in de onderhoudskosten onderbrengen door de begraafplaats van een bedrag waarmee het recht verworven wordt om te mogen begraven, is onterecht, aangezien klager dit recht reeds in 1959/1960 had verworven.

De klacht wordt gegrond verklaard en aan klager moet het aandeel grafrechten in de afkoopsom voor het onderhoud van het graf voor de komende tien jaar (€90,-) worden terugbetaald. De vordering over de jaren 2000 t/m 2007 wordt afgewezen omdat klager zijn klacht hierover al veel eerder aanhangig had kunnen maken.

- (2008/81) Dit betreft een zeer ingewikkelde begraafplaatszaak, waarbij de ombudsman eerst gevraagd is te bemiddelen en na mislukken daarvan, om alsnog uitspraak te doen over de klacht.

Het betreft een zaak met betrekking tot een grafkelder waarbij sprake is van een 'wat was er eerder, de kip of het ei?' situatie.

De begraafplaats wil herstel van de afdekplaat van de betreffende grafkelder als voorwaarde stellen voor het erkennen van klager als rechthebbende. Klager stelt eerst rechthebbende te moeten zijn, voordat hij het herstel kan uitvoeren. De vader van klager was rechthebbende 'voor onbepaalde tijd' op het keldergraf. Na zijn overlijden is geen rechtsopvolger aangewezen. Klager stelt als erfgenaam al rechthebbende te zijn. De ombudsman leidt o.a. uit de grafakte af dat het grafrecht echter vervallen is omdat geen rechthebbende is aangewezen. De begraafplaats biedt echter de mogelijkheid tot 'rechtsherstel'.

De begraafplaats vindt dat rechtsherstel alleen het op naam zetten van een graf (met inhoud) is en biedt aan dit voor een bepaalde tijd te doen, tegen betaling, maar niet voor onbepaalde tijd. Klager meent dat 'rechtsherstel' herstel in het oude recht betekent, derhalve herstel in het recht voor onbepaalde tijd. De ombudsman geeft hem, voor wat dit betreft, gelijk op juridische en taalkundige gronden, maar verbindt

daaraan een in redelijkheid en billijkheid vastgesteld bedrag. Uiteindelijk biedt de ombudsman klager in het bindend advies de keuze uit twee: herstel voor onbepaalde tijd, met betaling daarvoor van een bedrag en vervanging van de dekplaat, of afstand van de grafkelder en dan mag die worden geruimd. De keuze moet binnen vier weken worden gemaakt en indien daarvoor wordt gekozen, moet de dekplaat binnen vijf maanden vervangen zijn.

Klager blijkt het niet eens met de termijn waarop hij zijn keuze moet maken en laat weten te overwegen om het bindend advies voor te leggen aan de gewone rechter.

- (2009/5) Klaagster wilde haar echtgenoot laten begraven in het familiegraf op de RK begraafplaats in X. In eerste instantie kon dit niet en moest er een nieuw graf gekocht worden. Uiteindelijk bleek het wel te kunnen, het ging hier om een graf voor onbepaalde tijd, maar tegen herinrichtingskosten ad €1750,- waarmee klaagster noodgedwongen onder protest akkoord is gegaan. Klaagster stelt de begraafkosten ad €550,- verschuldigd te zijn en de kosten voor herinrichting niet.

Verder gaat het om de vraag of hier sprake is van een vierpersoonsgraf en of er dus wel geruimd/geschud had moeten worden respectievelijk of er daadwerkelijk geruimd/geschud is.

Het familiegraf is in 1943 aangeschaft, er was toen geen reglement en ook zijn er geen grafaktes uitgegeven. Klaagster maakt aannemelijk dat er op de begraafplaats (feitelijk) graven zijn uitgegeven voor het begraven van meer dan twee personen.

Dit heeft invloed op de vraag of het nodig was om te herinrichten (schudden).

Verder is niet aannemelijk gemaakt door de begraafplaats dat de herinrichtingskosten zijn gemaakt.

Daarnaast wordt aan klaagster uitleg gegeven over de achtergrond van de regelgeving met betrekking tot 'schudden', het recht om te begraven en om begraven te houden (grafrechten).

De begraafplaats moet aan klaagster de herinrichtingskosten terugbetalen. Aan de andere kant moet klaagster akkoord gaan met de feitelijke situatie; het graf is nu nog maar geschikt voor het begraven van twee personen, waarvan inmiddels een plek in gebruik is.

- (2009/10) Het gaat in deze klacht (na beperking) om de interpretatie van een 'bewijs van eigendom' van een graf, dat op 2 oktober 1957 is gesteld op naam van de familie X - Y, waarbij de frase 'voor.....jaren' is doorgehaald. De klager stelt een graf voor onbepaalde tijd verkregen te hebben en de begraafplaats stelt zich op het standpunt dat het gaat om een graf waarvan de duur onbekend is. Volgens het huidige reglement zou dat betekenen dat het grafrecht begin oktober 2024 afloopt, waarna het kan worden verlengd.

Teruggegrepen wordt naar de Wet op de lijkbezorging zoals die in 1955 luidde:

Art. 12 tweede lid stelde: 'Eigenaar van een graf is hij, die het uitsluitend recht tot begraven in een bepaalde grafruimte voor **onbepaalde** tijd heeft'.

Het derde lid luidde: 'Degene die een tijdelijk uitsluitend recht op een grafruimte bezit, is gedurende de tijd, waarvoor dat recht gegeven is, met een eigenaar gelijk'.

(Thematisch Handboek Lijkbezorging, Themakatern 2. Begraving, mr. W.G.H.M. van der Putten, Sdu uitgevers, 2006, blz. 42 en blz. 46 e.v.).

Op de akte uit 1957 staat 'Bewijs van eigendom van graf' en daaronder de doorhaling. In de ogen van de ombudsman zou een aantal ingevulde jaren op de plaats van de doorhaling betrekking hebben op het derde lid van artikel 12 Wet op de lijkbezorging 1955 en de doorhaling op het tweede lid van dat artikel.

In deze opvatting is het grafrecht dus voor onbepaalde tijd uitgegeven en kom je aan de overgangsbepaling die vanaf 1993 in het reglement van de begraafplaats is opgenomen (en die dit recht uiteindelijk beperkt) niet toe.

De ombudsman komt daarom tot de conclusie dat er sprake is van een graf voor onbepaalde tijd.

Uitvaartondernemer.

- (2008/53) De klacht komt erop neer, dat ondanks uitdrukkelijke afspraken daarover met de betreffende uitvaartleider, de familie niet in de gelegenheid is gesteld om in de ovenruimte van het crematorium een laatste afscheid van de overledene te nemen. De overledene bleek reeds ingevoerd te zijn in de oven voordat de familie werd gewaarschuwd.

Klager heeft in eerste instantie aan de uitvaartondernemer aangegeven de nog te betalen factuur (ad €1573,90) niet te zullen voldoen en aanspraak te maken op een vergoeding voor geleden immateriële schade (ad €2000,-), die dient te worden aangewend ten behoeve van de kindervens van zijn dochter.

Zowel op de overeenkomst voor de uitvaart als op de aanvraag voor crematie staat aangegeven dat enkele gezinsleden bij het invoeren van de kist in de oven aanwezig willen zijn. Deze afspraak maakt deel uit van de overeenkomst die door klager is gesloten met de uitvaartondernemer.

De niet nakoming van dit deel van de overeenkomst kan de uitvaartondernemer worden aangerekend. De betreffende uitvaartleider had ook zijnerzijds de gemaakte afspraak, dat gezinsleden aanwezig zouden zijn bij het invoeren van de kist in de oven, moeten bewaken. Een vergoeding van €650,- wordt toegekend. Er wordt rekening gehouden met de slechte klachtenafhandeling. Vergoeding is deels afgeleid van de kosten van een sieraad dat de uitvaartondernemer had aangeboden te laten maken.

- (2008/60) Bij het begin van het aannamesgesprek is de natura-uitvaartpolis die de overledene had, overhandigd aan de uitvaartondernemer. De uitvaartondernemer zou hebben gezegd dat hij alles zou regelen, maar heeft niet meteen contact gezocht met de verzekeraar en is daar ook niet bij aangesloten.

Klager is van mening dat de uitvaartondernemer meteen contact had moeten opnemen met de verzekeraar, hem had moeten informeren over het feit dat hij niet bij de verzekeraar was aangesloten en dat daarom de kosten hoger zouden uitvallen. Klager stelt door de gang van zaken ten onrechte financieel nadeel te hebben geleden.

De uitvaartondernemer is bij het aannamesgesprek de professional, die op het terrein van uitvaartverzorging en uitvaartverzekering bij uitstek deskundig is te achten.

Hiertegenover staat een niet professionele cliënt, veelal onwetend en onervaren wat betreft het regelen van een uitvaart en in een waarschijnlijk te achten emotionele gemoedstoestand (vanwege het overlijden van een dierbare).

Dit alles stelt bijzondere eisen aan de mededelings- en voorlichtingsplicht van de uitvaartondernemer bij het tot stand komen van de overeenkomst.

Uit de verklaring van de uitvaartondernemer blijkt, dat hij niet expliciet het verschil heeft aangegeven tussen de financiële gevolgen voor de opdrachtgever indien de uitvaart door een door de verzekeraar aangewezen uitvaartverzorger zou worden uitgevoerd en indien de uitvaart door hem zou worden uitgevoerd. Uit de verklaring van de uitvaartondernemer blijkt dat hij van mening is, dat het geen of nauwelijks verschil maakt. Die veronderstelling van de uitvaartondernemer is niet terecht.

Door het niet mededelen van de (te verwachten) financiële consequenties voor de opdrachtgever, heeft de uitvaartondernemer onvoldoende rekening gehouden met de

- gerechtvaardigde belangen van zijn wederpartij. Hij heeft onzorgvuldig gehandeld, door de opdrachtgever geen keuze te geven en dat is hem aan te rekenen. De klacht wordt gegrond verklaard en de financiële schade wordt berekend op €1059,07.
- (2008/61) De klachten in deze zaak zijn tot een aantal concrete punten terug te brengen: spelfout op de eerste serie kaarten, spelfout op het bloemenlint, verkeerd rijden van de lijkauto, geen ontvangst bij het crematorium, verkeerde volgorde muziek in de aula, te late aanlevering voorbeeldteksten voor bedankkaartjes, tussen de bedankkaartjes zaten kaartjes van een andere familie en er is geen mededeling gedaan over het tijdstip waarop de asverstrooiing heeft plaatsgevonden. Het is moeilijk alle punten afzonderlijk te bekijken en te waarderen, maar alles overziende ontstaat de indruk dat er het nodige heeft geschort aan de zorgvuldigheid waarmee het proces rond de uitvaart van de vader van klager is uitgevoerd. De uitvaartverzorger is de spil in dit proces. Door de uitvaartondernemer wordt erkend dat een aantal zaken niet correct is verlopen, maar dat er steeds is geprobeerd dit (zo spoedig mogelijk) te corrigeren, waardoor erger is voorkomen. Dat is waar, maar fouten dienen zoveel mogelijk te worden voorkomen. Een uitvaart kun je maar een keer doen en dan moet alles kloppen. Dat stelt hoge eisen aan de zorgvuldigheid waarmee de verschillende activiteiten moeten worden gepland en uitgevoerd door de betrokken uitvaartondernemer. De familie is uiteindelijk toch (al is het soms maar voor even) met een aantal fouten geconfronteerd geweest. Dat tast het vertrouwen van de nabestaanden in de uitvaartleider aan, zij zien zich genoodzaakt mede het proces te bewaken in plaats van zich bezig te kunnen houden met het afscheid nemen van de overledene. Voor de organisatie en de bewaking van het proces had de opdrachtgever nu juist een uitvaartondernemer ingeschakeld. De ombudsman deelt de mening van de uitvaartverzorger dat de geboden compensatie (€143,-) passend is geweest gezien de gebeurtenissen niet. Toegekend wordt €500,-.
 - (2008/63) Een aan klager toegekende ‘coulancekorting’ bij de afrekening van de uitvaart van klagers echtgenote door de uitvaartondernemer en door de uitvaartverzekeraar is later door de uitvaartverzekeraar aangemerkt als vergissing. Klager is door de uitvaartondernemer gemaand dit bedrag alsnog te betalen. Klager is het hiermee niet eens. Deze zaak bevindt zich op het snijvlak van uitvaartverzorging en uitvaartverzekering. De ombudsman uitvaartwezen heeft zich op het standpunt gesteld bevoegd te zijn, maar heeft een en ander afgestemd met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (financiële ombudsman). De conclusie luidt dat klager erop heeft mogen vertrouwen dat de uitlating van de uitvaartondernemer, gedaan bij aanvullende nota van 22 augustus 2008 met betrekking tot de coulance korting en de uitlating van de uitvaartverzekeraar in de brief van 22 augustus 2008, waarin eveneens sprake is van dezelfde coulancekorting, de werkelijkheid weergaven. Voor klager is niet kenbaar geweest en dat had het voor klager ook niet hoeven zijn, dat een en ander op een vergissing berustte. De klacht wordt gegrond verklaard, klager hoeft de coulancekorting (ad €446,87) niet terug te betalen.
 - (2008/71) Een uitvaart waarbij in de beleving van klaagster veel is misgegaan. Er zijn 11 aspecten genoemd die niet zijn gelopen zoals had moeten. Alles overziende komt

de ombudsman tot de conclusie dat de klachten a (lang wachten op verzorging), c (vuil mortuarium), d (gang van zaken rond tweede overledene in mortuarium), f (te laat zijn van de uitvaartleider), g (ruw omspringen met de kist), h (overbrengen rouwkamer naar kapel), i (stroom genodigden rond afscheid bij de kist), j (gang van zaken in de koffiekamer) en k (verkeerde kist) gegrond zijn en dat de klachten b (kwaliteit van de laatste verzorging) en e (gang van zaken rond rouwdrukwerk) ongegrond zijn.

De uitvaartondernemer heeft op diverse punten compensatie aangeboden tot een bedrag van ongeveer €1100,-. Het is echter niet goed mogelijk om een één op één vertaling te maken van de verschillende klachten naar de door de uitvaartondernemer gehanteerde tarieven. Waar mogelijk heeft de ombudsman deze tarieven wel meegewogen. Eveneens zijn meegewogen de verschillende bedragen die in eerdere (enigszins vergelijkbare) klachten bij de ombudsman zijn toegekend.

Op basis van redelijkheid en billijkheid wordt aan klaagster in totaal een vergoeding toegekend van €2000,-.

- (2008/72) Een geschil over een bedrag van €153,- dat door de uitvaartondernemer volgens klager ten onrechte aan hem in rekening is gebracht. Het betreft het gebruik van de aula van de begraafplaats.

De kosten van het gebruik van de aula zijn op zeer onduidelijke wijze (samen met een andere post) weergegeven op de kostenbegroting.

Er is sprake van een niet kloppende meer/minder kosten weergave in vergelijking met de (eind)afrekening.

Klager heeft onder de genoemde omstandigheden ervan uit mogen gaan dat de rekening van 27 augustus 2008 een eindafrekening betrof. Tevens is blijkaar ook de uitvaartondernemer hiervan uitgegaan.

Daarom vindt de ombudsman het redelijk en billijk dat de nog openstaande rekening van klager ad €153,- voor rekening van de uitvaartondernemer blijft.

- (2008/76) Klager klaagt over het feit dat de betreffende uitvaartverzorgster onvoldoende coördinerend heeft opgetreden bij de uitvoering van de uitvaart van zijn moeder. Dit is concreet uitgemond in overschrijding van de aulatijd (ad €360,-).

Er wordt een overeenkomst gesloten waarbij, kort door de bocht gezegd, de opdrachtgever moet betalen en de opdrachtnemer moet uitvoeren.

De melding dat de door het crematorium wegens tijdsoverschrijding in rekening gebrachte kosten zullen worden doorberekend, maakt deel uit van de overeenkomst.

Tevens maakt deel uit van de overeenkomst (in dit geval) het regelen en uitvoeren van een crematie zonder kerkdienst voor een volwassene ad €1610,-. Hoeveer dat regelen en uitvoeren in deze gaat, is niet vastgelegd (afgezien van de omschreven posten in de kostenopgave).

Klager heeft gemeld dat hij daarbij verwacht dat een uitvaartprofessional, zoals een uitvaartleider, de procesbewaking houdt, tips geeft en checkt.

De ombudsman is van mening dat die verwachting terecht is. De uitvaartleider heeft in deze teveel vertrouwd op een afspraak die in de overeenkomst van opdracht is vastgelegd (dat tijdsoverschrijding in rekening zou worden gebracht) en op de veronderstelde expertise (om een dienst inhoudelijk vorm te geven binnen de vastgelegde tijd) van de betrokken geestelijk verzorger en klager. Zij heeft die expertise echter niet gecheckt. Vast is komen te staan dat de uitvaartleider niet op een of twee dagen voor de crematie contact heeft opgenomen met de opdrachtgever om te bezien hoe de dienst in het crematorium eruit zou zien.

Klager behoeft de €360,- niet te betalen.

- (2009/17) Het betreft een geschil over de kleur van de rouw- en volgauto, het niet (juist) verrekenen van het afzien van een volgauto, het onjuist verrekenen van de

kosten van het rouwcentrum, het feit dat er kosten in rekening zijn gebracht voor het controleren bij de thuisopbaring, de rouwbrief, het te laat contact hebben met de kerk, een aantal kostensoorten, de toegezegde coulance en excuses.

Er blijkt sprake te zijn van een onduidelijke kostenbegroting en in eerste instantie werden foutieve facturen aan klagster verstuurd.

Dit heeft ertoe geleid dat klagster argwanend is geworden met betrekking tot alle in rekening gebrachte posten. Een onderzoek daarnaar door de ombudsman werd bemoeilijkt doordat de uitvaartondernemer niet meer inhoudelijk op de individuele klachten van klagster wenste in te gaan en alleen het dossier heeft overhandigd. In dit dossier bevonden zich meerdere ongedateerde en niet op naam gestelde aantekeningen, die daardoor niet bruikbaar waren voor de ombudsman en dus geen rol hebben gespeeld in de afwegingen.

Geconstateerd wordt dat verschillende posten niet zijn begroot (overbrengen en wachttijd). Deze kosten hoeven, nu zij voorzienbaar waren, niet voor rekening van klagster te komen.

Klagster heeft een andere kleur rouw- en volgauto besteld, de extra kosten zouden worden gecompenseerd met het niet afnemen van een volgauto waarop klagster volgens de verzekering recht had. Nu hetgeen klagster heeft gesteld (andere kleur besteld en niet gekregen) in de procedure onweersproken is gebleven, beslist de ombudsman dat de extra kosten voor een aangepaste kleur niet aan haar in rekening behoren te worden gebracht.

Tevens blijkt uit de kostenbegroting dat deze niet voorziet in het kunnen noteren van dergelijke afspraken, waarmee het formulier niet beantwoordt aan zijn doel: inzicht verschaffen in de te verwachten kosten bij deze specifieke uitvaart. Dit oordeel weegt de ombudsman mee bij de aan klagster toe te kennen vergoeding.

Naast andere klachten is er nog een klacht over het te laat inschakelen door de uitvaartleider van een pastor om de uitvaartdienst te leiden. De uitvaartleider was niet uit de woonplaats van de overledene afkomstig en had blijkbaar een verkeerd nummer van de kerk, waardoor hij geen pastor kon bereiken in het weekend. De uitvaartleider heeft moeite gedaan om de kerk te bereiken, dat het nummer niet klopte is hem niet te verwijten. Het late contact met de pastor heeft tot gevolg gehad dat ook de rouwkaart pas in een laat stadium kon worden gemaakt.

Een deel van de klachten van klagster is gegrond verklaard en een deel niet. In totaal is klagster een vergoeding van €600,- toegekend.

- (2009/26) De dragers waren van ongelijke lengte, waardoor de kist scheef werd gedragen, bij het binnendragen in de kerk. Zij stagneerden toen zij een draai moesten maken voor in de kerk, waardoor er door de uitvaartleider ingegrepen moest worden. Na het neerzetten van de kist in de kerk draaiden twee dragers de verkeerde kant op. Er werd slecht samengewerkt in de dragersgroep, wat te merken viel bij het overpakken van de kist van schouderhoogte naar draaghoogte en tijdens de plaatsing van de kist op het graf. De kist moest ten gevolge van wanorde diverse malen heen en weer geschoven worden totdat die eindelijk goed stond.

Bij het uit de kerk dragen zakten de dragers niet ver genoeg, zodat het bloemstuk de bovenste deurpost raakte. Op de begraafplaats heeft een van de dragers gelachen terwijl hij de rouwauto begeleidde.

Partijen verschillen niet van mening dat de dragers bij de uitvaart van de vader van klagster niet voldeden aan de gerechtvaardigde verwachting die je van hen mag hebben. De dragers hebben door hun gedrag deels afbreuk gedaan aan de waardigheid van de uitvaart, niet alleen in de kerk, maar ook op de begraafplaats.

Daarmee is de schade die door de dragers wordt veroorzaakt groter dan de enkele kosten die voor hun diensten zouden moeten worden betaald. De ombudsman heeft meegewogen dat de ervaringen van nabestaanden sterk kunnen verschillen in hun waardering van de genoemde onprofessionele gedragingen.

De uitvaartondernemer had de kosten van dragers van de rekening gehaald en daarboven nog een compensatie aangeboden. De ombudsman stelt vast dat de rekening met betrekking tot de dragers terecht is ingetrokken en stelt de compensatie vast op €450,-.

- (2009/38) De eindafrekening van de uitvaart is ongeveer €1000,- hoger dan begroot. Het verschil zit vooral in de kosten van de koffiekamer in het crematorium. De uitvaartleider heeft 1 kopje koffie/thee per bezoeker begroot voor een met een uur verlengde uitvaartdienst en met een verlengde huur van de koffiekamer. Deze inschatting was, ook volgens de uitvaartondernemer zelf, niet reëel. Klaagster begreep dat dit niet exact kon worden voorspeld. De ombudsman vond het billijk om, wat betreft dit onderdeel van de klacht, de kosten boven de begroting te delen tussen klaagster en de uitvaartondernemer. Telefonisch zou het aantal verwachte aanwezigen zijn verhoogd van 250 personen (op de kostenbegroting) naar 350 – 400 personen. Klaagster ontkent hiertoe opdracht te hebben gegeven. Daardoor zijn er echter wel 350 plakken spekkoeke besteld. Bewijzen dat je iets niet hebt gedaan, is een stuk lastiger dan bewijzen dat iets wel is gebeurd, zeker als de ene partij een professional is. De bewijslast wordt omgedraaid. De uitvaartondernemer slaagt er niet in aannemelijk te maken dat er door of namens klaagster is gebeld. De kosten voor het aanschaffen van meer spekkoeke blijft voor rekening van de uitvaartondernemer (en wellicht uiteindelijk voor het betreffende crematorium). Voor de spekkoeke heeft de uitvaartleider de verkeerde prijs op de begroting gezet. De ombudsman vergelijkt prijzen van spekkoeke in verschillende crematoria en komt tot de conclusie dat klaagster niet had hoeven begrijpen, dat de prijs die voor de spekkoeke werd gerekend zodanig laag was, dat er een vergissing/fout in het spel was. In zijn totaliteit moet een bedrag van €678,30 voor rekening van de uitvaartondernemer blijven.
- (2009/45) Klager stelt dat de betreffende uitvaartleider het zakelijke correspondentieadres van klager en het adres van de opdrachtgeefster niet goed uit elkaar heeft gehouden en foutief heeft doorgegeven aan de gemeente. Een telefonische betalingsherinnering is daardoor aan het verkeerde adres gericht. Tijdens het aannamesgesprek op een zondagavond laat is er geen kostenduidelijkheid gegeven. Klager heeft eind februari een klacht ingediend. Hij is na herhaalde herinneringen te hebben gestuurd uiteindelijk eind april een klachtenprocedure gestart. Eind juni ontvangt klager een eerste reactie op zijn klachten. De klachtenafhandeling vindt klager onbehoorlijk. Bovendien wil klager eigenlijk geen klachtenprocedure voeren, maar hij voelt zich, omdat er niet wordt gereageerd, hiertoe genoodzaakt. De uitvaartleider geeft toe dat het verkeerde adres is doorgegeven aan de gemeente. De mening van de ondernemer dat de factuur altijd aan de opdrachtgever van de uitvaart moet worden gestuurd deelt de ombudsman niet. Er is niet tijdig duidelijkheid gegeven over de kosten. De uitvaartleider wist dat hij op het moment van het aannamesgesprek geen toegang had tot de verzekeringsgegevens van de overledene. Klager wilde dat het gesprek toch doorging. Uit de kopie van de kostenbegroting blijkt dat deze op de avond van het aannamesgesprek zou zijn getekend, compleet met verzekeringsgegevens, wat niet kan. De ombudsman neemt dit de uitvaartleider kwalijk. Nu is onduidelijk wanneer de kostenbegroting wel is

- getekend. Klager stelt dat dit pas op de dag van de uitvaart is geweest. De ombudsman stelt dat dit dan te laat is.
- Klager en ook de ombudsman hebben ondernemer A benaderd met de klachten over B van onderneming 'A & B'. A stelt dat er hierbij vertraging is opgetreden omdat onderneming 'A & B' een franchisenemer van A is, dat wil zeggen een zelfstandige onderneming en zelf verantwoordelijk voor klachten.
- De ombudsman deelt deze mening niet. Het overlijden is bij A gemeld, die de uitvaart door 'A & B' laat uitvoeren. Klager mag dan naar eigen keuze A of 'A & B' aanspreken. Bovendien wordt op diverse punten de indruk gewekt dat 'A & B' een onderdeel is van A.
- De wens van klager dat er bij zijn overlijden (of dat van zijn vrouw) geen gebruik hoeft te worden gemaakt van 'A & B' wordt door A gehonoreerd.
- A moet als opdrachtgever van 'A & B' aan klager €100,- betalen voor o.a. de kosten die klager heeft moeten maken voor het (onnodig?) starten van de klachtenprocedure. (A en 'A & B' moeten onderling uitmaken wie welk deel daarvan moet dragen).
- (2009/48) De overledene heeft veel schulden. Een (ver) familielid legt contact met een dominee. In dat gesprek komen kosten niet ter sprake. De dominee dient zijn rekening ad €300,- in via de uitvaartondernemer, die hem voldoet. De uitvaartondernemer factureert de kosten van de dominee door aan de opdrachtgever, die stelt geen opdracht hiertoe te hebben gegeven.
- De uitvaartondernemer heeft geen bemoeienis gehad met het inschakelen van de dominee (om een woordje in het crematorium te spreken). Er is in het aannamesgesprek ook niet over gesproken. Er zijn geen kosten voor een dominee begroot op de voorlopige kostenopgave.
- De uitvaartondernemer stelt dat de dominee buiten zijn verantwoordelijkheid valt. De ombudsman ziet in dat geval geen aanleiding om de rekening van de dominee onder de verschottenservice van de uitvaartondernemer te laten vallen. Het was immers de eigen verantwoordelijkheid van de familie, volgens de uitvaartondernemer, om (ook financiële) afspraken met de dominee te maken.
- Als een uitvaartondernemer ongevraagd en zonder noodzaak zich de belangen aantrekt van de opdrachtgever (bijv. door een rekening ongevraagd te voldoen) dan draagt hij daarmee het risico van zijn acties, als de opdrachtgever concludeert dat het gedrag van de uitvaartondernemer niet in zijn belang was.
- In dat licht gezien dient de rekening van de dominee ad €300,- voor rekening van de uitvaartondernemer te komen.
- Een andere opvatting van de uitvaartondernemer had ook gekund, namelijk dat de aanwezigheid van de dominee valt onder de afspraken met betrekking tot de uitvaart. Deze kosten hadden dan begroot moeten worden. In dat geval hadden deze kosten wel onder de verschottenservice van de uitvaartondernemer kunnen vallen. De opdrachtgever was dan immers op de hoogte geweest van deze kosten. In bovenstaande klacht kwam de opdrachtgever pas na ontvangst van de factuur van de uitvaartondernemer achter de kosten van de dominee.
- (2009/49) De uitvaartleider zou geen duidelijke informatie hebben verstrekt over wat een algemeen graf inhoudt, waardoor klagster zich genoodzaakt zag haar vader een maand na zijn begrafenis te laten herbegraven en daarvoor zou zij ten onrechte extra kosten hebben moeten maken. Daarnaast zou de uitvaartondernemer ten onrechte de grafrechten voor een algemeen graf aan klagster hebben doorberekend, de kwaliteit van de kist van klagsters vader zou aan kwaliteit te wensen hebben overgelaten, de kostenpost op de begroting wat betreft de laatste verzorging zou niet kloppen en er bestaat onduidelijkheid bij klagster over het aannametarief.

De ombudsman concludeert dat klaagster onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de uitvaartleider haar niet heeft ingelicht over de verschillen tussen een algemeen graf en een 'eigen' graf en dat zij op de hoogte had kunnen zijn van de verschillen tussen de soorten graven, omdat dit ook aangegeven stond op het door haar ondertekende formulier 'Vormgeving van de uitvaart'.

Voor klaagster vormen de aanstaande ruiming van het graf van haar moeder (bijna 25 jaar geleden begraven in een algemeen graf) en de begrafenis van haar vader, onlangs en ook in een algemeen graf, een onlosmakelijk geheel, omdat zij zich bewust is geworden van de implicaties van een algemeen graf.

Voor de uitvaartleider zijn dit echter twee volstrekt los van elkaar staande gebeurtenissen, waarbij het graf van de moeder alleen een rol speelde in de vormgeving van de begrafenis van de vader. Zijn taak is de begrafenis van de vader te regelen. Een eventuele ruiming van het graf van de moeder staat daar geheel los van. De ombudsman vindt het aannemelijk dat de uitvaartleider niet op de hoogte was van de aanstaande ruiming van het graf van de moeder van klaagster. Het is ook niet de taak van de uitvaartleider om, in een situatie als die van klaagster, naar een mogelijke ruiming te informeren.

In dit geval betrof het een ongelakte massief grenen kist. Grenen is een zachte en buigzame houtsoort. Dat deze kist enigszins is vervormd na een maand, waarin het ook veel heeft geregend, is niet zo verwonderlijk. Het opgraven en uithalen van de kist doet ook geen goed aan de conditie van de kist.

De ombudsman is van mening dat er niet in het algemeen gesteld kan worden dat als bij een opgraving na een maand een plank van de kist los is geraakt en de kist is doorgebogen, er sprake is van een slechte kwaliteit kist.

Ook de andere klachten worden ongegrond verklaard. Alleen de klacht wat betreft 'de laatste verzorging' wordt ten dele gegrond verklaard en daarvoor mag klaagster €96,- in mindering brengen op de totale rekening.

- (2009/53) Klager had zijn overleden moeder willen begeleiden bij het overbrengen van het ziekenhuis naar het uitvaartcentrum van de uitvaartondernemer. Hiervoor is geen gelegenheid geboden.

Daarnaast heeft de uitvaartondernemer de originelen van de uitvaartpolissen ingenomen en de verkeerde bedragen op het overzicht gezet, waardoor de nabestaanden dachten dat er meer zou worden uitgekeerd dan is gebeurd. Op de genoemde bedragen zijn keuzes voor de uitvaart gebaseerd.

Extra aulatijd is in eerste instantie in rekening gebracht, maar die kosten zijn later gecrediteerd.

Er is geen post rouwbrieven opgenomen in de kostenbegroting, maar die is in eerste instantie wel in rekening gebracht. Naderhand is ook deze post gecrediteerd.

Aangezien beide partijen er in niet in geslaagd zijn om de klachten samen op te lossen zal de ombudsman alle klachten bekijken en de eventueel toegekende creditering in de overwegingen meenemen.

Klager stelt dat een kostenraming/kostenbegroting voor een uitvaart een offerte is. Een offerte is een aanbod dat bij acceptatie door de wederpartij voor de geoffreerde prijs en onder de genoemde voorwaarden moet worden uitgevoerd. Dat is hier niet het geval.

De ombudsman is van mening dat klager had moeten begrijpen dat het niet begroten van de kosten voor het rouwdrukwerk een vergissing was. In de ogen van de ombudsman zijn de kosten van het rouwdrukwerk (€172,95) onterecht gecrediteerd. Er wordt niet betwist dat de nabestaanden een toezegging hebben gekregen dat met hen zou worden overlegd over het tijdstip van overbrengen (om welke reden dan ook) en dat die toezegging niet is nagekomen. De ombudsman is van mening dat gezien de

omstandigheden er geen sprake is van zaakwaarneming door de uitvaartondernemer (art. 6:198 e.v. BW) vanwege het ontbreken van een redelijke grond hiervoor. Het lijkt de ombudsman daarom redelijk en billijk om de kosten voor het overbrengen (€187,-) voor rekening van de uitvaartondernemer te laten.

Er kan niet gesteld worden zoals klager doet, dat doordat de uitvaartondernemer de hoogte van de polissen op het innameformulier vermeldt, hij daarmee aansprakelijk zou zijn geworden voor de uitkering uit de verzekering voor de genoemde bedragen. Als een uitvaartondernemer echter een belang van de nabestaanden aan zich trekt (polisinname) bestaat de kans dat hij daarmee zekere verwachtingen bijv. omtrent deskundigheid wekt.

Het innameformulier van de uitvaartondernemer doet niets om aan mogelijke ongerechtvaardigde verwachtingen een einde te maken. Een zinsnede waaruit blijkt dat de uitvaartondernemer geen enkele aansprakelijkheid aanvaardt voor de geldigheid van, de juistheid van en/of de hoogte van de uitkering uit de betreffende uitvaartverzekering, ontbreekt.

Wat een service aan nabestaanden had moeten zijn, werd het niet. De ombudsman constateert dat de aangeboden service door klager en zijn vader is aanvaard, maar niet zorgvuldig door de uitvaartondernemer is uitgevoerd. De ombudsman is van mening dat een vergoeding voor klager van € 250,- daarvoor in dit geval redelijk en billijk is.

- (2009/63) Klager stelt dat is afgesproken, dat het bedrag dat de uitvaartpolis zou uitkeren niet overschreden zou worden. Klager stelt tevens dat het de wens van zijn moeder was om in Amsterdam gecremeerd te worden en niet in Driehuis, waar de crematie nu heeft plaatsgevonden. Klager ontving per e-mail een begroting van de kosten nog geen 24 uur na het overlijden van zijn moeder, hij stelt dat dit later had moeten met een mondelinge toelichting erbij.

Omdat de afspraak over de maximale kosten van de uitvaart volgens klager eenvoudig te bewijzen zou zijn door de nabestaanden die aanwezig waren bij het aannamesgesprek, heeft de ombudsman gevraagd of deze getuigen hun verklaringen in eigen bewoordingen op papier willen zetten. Er komen vier getekende verklaringen binnen.

Het blijkt dat er aan het begin van het gesprek een opmerking is gemaakt door een van de betrokkenen dat de kosten de uitkering niet mogen overschrijden. De uitvaartleider heeft hier niet ondubbelzinnig ja op gezegd. De feitelijke afspraken moesten op dat moment nog worden gemaakt en de kosten moesten ook nog worden vastgesteld. De voorlopige kostenbegroting was snel na het gesprek in het bezit van klager. De kostenbegroting is besproken in bijzijn van familie een dag voor de uitvaart. Tijdens dat gesprek heeft klager de kostenbegroting getekend. Klager geeft aan dat hij zeer emotioneel was en niet adequaat kon handelen omdat hij kalmeringsmiddelen slikte. De ombudsman stelt vast dat dit niet adequaat handelen aan de betrokkenen niet kenbaar was. De klager had ten aanzien van de voorlopige kostenbegroting, waaruit bleek dat klager zou moeten bijbetalen, zorgvuldig moeten handelen. Als hij dit niet zelf kon, was er voldoende gelegenheid om een van de andere familieleden daarvoor aan te wijzen. De uitvaartleider mocht vertrouwen op de uiting (o.a. het ondertekenen) van klager.

Wat betreft het tijdstip van de kostenbegroting beslist de ombudsman dat de klacht ongegrond is. Juist om onzekerheid met betrekking tot de financiële afwikkeling bij nabestaanden te voorkomen, is vereist (o.a. door het keurmerk) dat een kostenbegroting zo spoedig mogelijk moet worden gemaakt.

In het aannamesgesprek is gemeld dat de overledene altijd in Amsterdam had gewoond en dus ook in Amsterdam gecremeerd moest worden. Hierop merkt de uitvaartleider

op dat Westerveld een mooi crematorium is. De nabestaanden gaan daarmee akkoord omdat zij in de veronderstelling verkeren dat Westerveld in Amsterdam ligt (verward met Westgaarde). De ombudsman stelt vast dat er sprake is van dwaling (6:228 BW) aan de kant van de nabestaanden. Het had op de weg van de uitvaartleider gelegen om aan de nabestaanden duidelijk te maken dat Westerveld niet in Amsterdam ligt en dat een crematie daar meer kosten met zich meebrengt. De vergissing van de nabestaanden is ook voorstelbaar, zij wonen geen van allen in Amsterdam. Het achterlaten van een folder van het crematorium waarin ook het adres gemeld staat, de kostenbegroting met daarin de plaatsnaam van het crematorium en de rouwbrief met de plaats van het crematorium erin zijn onvoldoende argumenten om tot een andere conclusie te komen. Nabestaanden lezen dergelijke papieren niet met het oog op het controleren van het adres van het crematorium.

Een afgeleide vergoeding van € 400,- wordt aan klager toegekend.

- (2009/67) De klacht bestaat uit verschillende onderdelen:
 - a. Fouten ten aanzien van het drukwerk;
 - b. Fouten in de kostenbegroting ten aanzien van de kosten van de kist;
 - c. Moeilijkheden bij het nakomen van een vervolgspraak met de uitvaartleider op dinsdag 14 april 2009;
 - d. Het dragen van onrespectvolle kleding door een aulamedewerkster tijdens rouwbezoek;
 - e. Het niet verschijnen van de volgauto's op de dag van de uitvaartplechtigheid;
 - f. Niet respectvol omgaan met de overledene tijdens het sluiten van de kist;
 - g. Niet respectvol omgaan met de klachten van de nabestaanden.

De nabestaanden betogen dat de geboden compensatie te weinig is voor het leed dat hen is aangedaan. Er zijn 13 direct benadeelden. Zij wensen o.a. terugbetaling van door hen in het verleden gestorte premies (met rente) voor hun uitvaartverzekeringen. De ombudsman kan geen uitspraak doen over de hoogte van tarieven of over het gevoerde beleid van een uitvaartondernemer. De ombudsman kan ook geen vergoeding toekennen voor immateriële schade. De ombudsman heeft geen zeggenschap over de juridische relatie tussen diverse nabestaanden (waaronder klaagster) met de uitvaartverzekeraar. Hierover kan geen uitspraak worden gedaan. Er is een juridische relatie ontstaan tussen klaagster en de uitvaartondernemer door het tekenen van de opdracht tot de uitvaart. Er bestaat geen juridische relatie tussen andere nabestaanden en de uitvaartondernemer. Er kan dus alleen evt. een schadevergoeding worden vastgesteld ten behoeve van klaagster.

Bij deze uitvaart is van alles misgegaan in de ogen van de nabestaanden. Dit wordt ten dele erkend door het uitvaartbedrijf. Er wordt compensatie aangeboden, die door de nabestaanden wordt afgewezen. De ombudsman probeert door alle onderdelen van de klacht apart te waarderen tot een eigen oordeel te komen over de gemaakte fouten en aldus vast te stellen of de geboden compensatie voldoende is of niet.

De klachten a, b, e en f worden gegrond verklaard, de klachten c en d niet. Op basis van de aparte onderdelen komt de ombudsman tot de conclusie dat een schadevergoeding van ong. €2500,- redelijk zou zijn. Omdat de schade feitelijk hoger is dan de som van de aparte onderdelen (de nabestaanden kregen door de opeenstapeling van fouten/onzorgvuldigheden steeds minder vertrouwen en voelden zich steeds meer genoodzaakt om afspraken e.d. te controleren) wordt de uiteindelijke vergoeding op ong. €2800,- vastgesteld.

De uitvaartonderneming heeft ongeveer dezelfde schadevergoeding uitgekeerd, zodat wordt geconcludeerd dat de geboden schadevergoeding voldoende was.

B. Afgewezen klachten.

| Totaal | Begraafplaats | Crematorium | Mortuarium | Uitvaartondernemer |
|--------|---------------|-------------|------------|--------------------|
| 4x | - | - | - | 4x |

Uitvaartondernemer.

- (2008/75) Klager heeft in een tijdsbestek van minder dan een half jaar zowel de uitvaart van zijn vader (december 2007) als van zijn moeder (april 2008) geregeld bij dezelfde uitvaartondernemer.
Klager heeft hierbij een aantal prijsverschillen geconstateerd, waarover hij geen bevredigende uitleg heeft gekregen. Zo is het aannametarief verhoogd.
Klager plaatst met name vraagtekens bij de rouwauto ad €188,-, die nu moet worden betaald, terwijl er minder kilometers zijn gemaakt dan bij de uitvaart van zijn vader. Ook heeft hij vragen bij de post opbaring ad €96,- omdat zijn moeder een dag minder opgebaard heeft gelegen dan zijn vader en er toen geen extra kosten waren.
Klager heeft voor deze posten getekend op het aannameformulier.
Over de hoogte van het tarief kan de ombudsman geen uitspraak doen aangezien dit tot het beleid van de ondernemer behoort en de ombudsman niet bevoegd is daarover te oordelen volgens art. 4.2 onder c van het Reglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.
Iets dergelijks geldt voor de rouwauto, die per 1 januari 2008 uit de module woonhuis of uitvaartcentrum is gehaald en apart wordt gerekend, en voor de opbaring.
De uitvaartondernemer heeft zich, ondanks dat hij hiertoe niet verplicht was, de nodige moeite getroost om deze verschillen aan klager uit te leggen.
- (2009/16) Klaagster had in verband met persoonlijke problemen graag voordat de uitvaart van haar overleden echtgenoot zou plaatsvinden een bezoek aan het crematorium gebracht, ook vanwege persoonlijke problemen wilde klaagster na het bijwonen van de invoering van de overledene in de oven even bijkomen. Volgens klaagster had de uitvaartverzorgster onvoldoende moeite gedaan. Het betrof echter de periode tussen Kerst en Oudjaar, een lastige tijd. Deze klachten zijn afgewezen.
Het tijdstip voor het bezorgen van de bloemen werd niet gehaald en de bestemming van de bloemen na afloop van de plechtigheid was niet besproken. Beide fouten zijn door de uitvaartondernemers erkend.
Daarnaast was volgens klaagster sprake van onvoldoende transparantie c.q. voorlichting over de kosten (kist, familiekamer, CD-opname, volgauto, consumptiemogelijkheden), deze klachten werden grotendeels ongegrond bevonden. Het foutieve tijdstip van overhandigen van de tweede kostenbegroting werd door de uitvaartondernemer erkend.
De opstelling van de uitvaartondernemer tegenover een minder goed functionerende medewerker zou niet juist zijn geweest, hierbij is volgens de ombudsman sprake van verschillende verwachtingen.
De uitvaartondernemer heeft een onduidelijk omschreven tegemoetkoming gegeven, dat klopt, maar er is een tegemoetkoming aangeboden.
Klaagster had een vervangende uitvaartleidster voor nazorg gevraagd, maar niet gekregen. Dat klopt. Klaagster wilde excuses, die zijn er geweest. De hoogte van de aangeboden tegemoetkoming van €515,- werd door klaagster te weinig bevonden. Na alle onderliggende klachten te hebben gewogen kwam de ombudsman tot de conclusie dat het merendeel van de klachten ongegrond was en dat er voor de wel gegronde onderdelen voldoende compensatie was aangeboden.

- (2009/31) Klaagster stelt door de uitvaartverzorger niet goed voorgelicht te zijn over de consequenties van een algemeen graf. Er is volgens klaagster nooit gesproken over het feit dat er in zo'n graf anderen zouden kunnen worden begraven. Klaagster werd hiermee onverhoeds geconfronteerd toen er bij een bezoek aan het graf een grafsteen van een haar onbekende vrouw op het graf van haar man stond.

Klaagster zou het liefst een herbegravenis op kosten van de uitvaartondernemer laten plaatsvinden.

Uit de diverse stukken komt naar voren dat partijen, wat dit betreft en wat betreft de wens van klaagster om te zijner tijd bij haar man te worden begraven, lijnrecht tegenover elkaar staan.

In zo'n geval dient teruggevallen te worden op de basisregel van het bewijsrecht (art. 150 Rv) waarin staat dat die partij de bewijslast draagt van feiten en omstandigheden waaraan hij/zij rechtsgevolgen wil verbinden, tenzij uit een bijzondere regel of uit eisen van redelijkheid en billijkheid zou volgen dat er een andere verdeling van de bewijslast moet plaatsvinden.

Kort gezegd: wie stelt moet bewijzen tenzij dat niet redelijk en billijk zou zijn.

Klaagster slaagt daar niet in. De ombudsman komt daarom tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvaartverzorger heeft verzuimd om te wijzen op de consequenties van begraven in een algemeen graf.

- (2009/65) Klaagster in deze zaak heeft diverse klachten:

- a. Onduidelijkheid bij klaagster over wat in het aannametarief valt.
- b. Volgens klaagster zijn verschillende posten dubbel gerekend op de factuur. Klaagster is het oneens met deze factuur.
- c. De algemene voorwaarden zouden niet tijdens het eerste gesprek met de uitvaartleider zijn overhandigd.
- d. Klaagster voelde zich gedwongen te tekenen voor het uitkeren van de verzekeringspolis aan de uitvaartondernemer.
- e. Moeizaam contact met uitvaartleider.
- f. Te late versturing factuur.

De verwachtingen van klaagster kwamen niet overeen met de geboden dienstverlening. Dit uitte zich in tal van klachten. Wat echter door klaagster als negatief aspect van de dienstverlening werd gezien, was voor de uitvaartondernemer op goede gronden als positief effect op te vatten.

Geconstateerd kan worden dat de communicatie tussen de opdrachtgever/nabestaanden en de uitvaartconsulent in het aannamesgesprek niet optimaal is geweest.

Klaagster stelt dat er bijv. niet is uitgelegd wat een aannametarief is en wat eronder valt en dat er geen voorlichting is geweest over het innemen van de polis en het uitbetalen daarvan aan de uitvaartondernemer.

Er is een mededelingsplicht voor de uitvaartondernemer, maar ook een plicht tot informeren van de kant van klaagster.

De uitvaartondernemer stelt in tal van klachten van klaagster wel medegedeeld of overhandigd (algemene voorwaarden) te hebben.

Klaagster blijkt echter zowel de kostenbegroting als het innameformulier getekend te hebben, zonder daarbij voor de hand liggende vragen te stellen. In zo'n geval is voor de uitvaartondernemer niet na te gaan dat klaagster toch haar bedenkingen had.

De ombudsman stelt vast dat zelfs als klaagster de algemene voorwaarden niet zou hebben ontvangen zou zij daardoor niet is geschaad.

Na onderzoek van alle klachten komt de ombudsman tot de conclusie dat de klachten ongegrond zijn.

Zowel van de kant van klagster als van de kant van de uitvaartondernemer zijn diverse pogingen ondernomen om met elkaar in gesprek te komen, maar deze zijn alle mislukt.

C. In bindend advies neergelegde schikkingen.

| Totaal | Begraafplaats | Crematorium | Mortuarium | Uitvaartondernemer |
|--------|---------------|-------------|------------|--------------------|
| 4x | 1x | - | - | 3x |

- (2008/64) De vader van klaagster was volgens de uitvaartleidster ruim voldoende verzekerd voor zijn uitvaart, aangezien er twee polissen waren met een gezamenlijke dekking tot €6843,55. Op basis daarvan hebben de nabestaanden keuzes gemaakt, o.a. voor begraven op zaterdag en dubbele aulatijd.
Enige tijd na de uitvaart van de vader van klaagster blijkt er sprake te zijn van een vergissing. De betreffende polis blijkt per ongeluk niet doorgehaald in het register van de verzekeraar. De uitvaartverzorger vordert alsnog bij nota van 26 augustus jl. betaling van een rekening van €3897,66 van de nabestaanden.
Klaagster is het met de terugvordering niet eens.
Aangezien in onderhavige klacht overeenstemming over een schikking is bereikt, zal de ombudsman geen eigen oordeel vellen, maar volstaan met het vastleggen van de overeengekomen schikking in deze klacht. Overeengekomen is dat de terugvordering wordt ingetrokken.
- (2009/2) In deze klacht is onduidelijk tot wanneer grafrechten liepen en dus verlengd hadden moeten worden. Klaagster stelt dat in 1998 de grafrechten verlengd zijn tot 2008 en dat de ruiming van de grafsteen in 2006 dus onrechtmatig was.
Volgens de begraafplaats was er in 2002 een aanbod tot verlenging van de grafrechten gedaan. Volgens klaagster heeft haar moeder, toen rechthebbende, echter in 1999 een aanbod gehad waarop zij zou zijn ingegaan, toen was er echter wel sprake van een foutief grafnummer en werd ten onrechte gemeld dat het grafmonument in slechte staat zou verkeren. Het grafmonument is in 2000 nog door klaagster opgeknapt.
Verder werd er ieder jaar een rekening voor onderhoud ontvangen en betaald, zodat klaagster ervan uitging dat alles in orde was.
De begraafplaats stelt op haar aanbod uit 2002 geen antwoord te hebben ontvangen, daarom is in 2006 de steen verwijderd. De grafsteen verkeerde echter (in 1999) niet in slechte staat. Er zijn door de begraafplaats wisselende redeneringen toegepast en weer ingetrokken.
Overeengekomen wordt dat de grafrechten vanaf 2002 zullen worden verlengd tot 2010 (grotendeels op kosten van de begraafplaats) en dat de begraafplaats zorg draagt voor een vervangende grafsteen.
- (2009/47) De klacht van klager is in eerste instantie zowel bij het Kifid als bij de Ombudsman uitvaart aangemeld. Uiteindelijk neemt de ombudsman uitvaart in overeenstemming met alle betrokkenen de klacht in behandeling. Klager stelt afspraken te hebben gemaakt met de uitvaartleider op basis van zijn offerte en onder de voorwaarde dat de uitkering van de verzekering met het ledenvoordeel toereikend zou zijn voor de kosten van de uitvaart. Daarnaast is klager van mening dat er sprake is van een naturaverzekering waarbij diensten worden uitgevoerd en waarbij niet apart nog kosten in rekening kunnen worden gebracht. Er is echter door omzetting van de polis geen sprake meer van een echte naturaverzekering, maar van een vergoeding van diensten tot een bepaald maximum.
De toezeggingen van de uitvaartleider blijken niet te kloppen met hetgeen de uitvaartondernemer bij klager in rekening brengt. De ondernemer heeft de factuur al verstuurd voordat de kostenbegroting van de uitvaartleider door hen is ontvangen. Er volgen een aantal creditnota's.

Uiteindelijk blijken veel posten die in rekening zijn gebracht niet op de begroting te staan. De uitvaartondernemer is in een later stadium van mening dat deze kosten niet in rekening mogen worden gebracht. Hiermee worden de laatste nog openstaande kosten ingetrokken.

- (2009/78) Klaagster klaagt over de meerkosten voor warme Indische hapjes en serveerkosten, omdat deze kosten niet vooraf besproken zijn. Daarnaast is klaagster het niet eens met de hoogte van de kosten voor een krantenadvertentie en met een post 'benodigd personeel'. In een eerder stadium is een klacht over de kosten voor een CD, in onderling overleg, opgelost. Een voorstel van klaagster tot vermindering van de kosten voor de Indische hapjes wordt door de uitvaartondernemer geaccepteerd, evenals het standpunt van klaagster dat de kosten voor de advertentie gemaximeerd zouden worden tot €1000,-. Na een aanbod van de uitvaartondernemer met betrekking tot de post 'benodigd personeel' hebben partijen een schikking bereikt.

D. Ombudsman niet bevoegd.

In 47 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 | 22 |
| Klacht betreft een niet-aangesloten ondernemer/begraafplaats | 12 |
| Klacht hoort bij Geschillencommissie uitvaart | 1 |
| Klager/klaagster is geen opdrachtgever | 7 |
| Overig | 5 |

In de categorie overig bevinden zich heel uiteenlopende klachten.

- (2009/34) Een begraafplaats waarschuwt de ombudsman voor een rancuneuze uitzendkracht wiens contract niet werd verlengd, en die mogelijk een klacht over de begraafplaats zou kunnen indienen. De ombudsman heeft uiteengezet dat de ombudsman niet bevoegd zal zijn een dergelijke klacht te behandelen.
- (2009/43) Een klacht van een uitvaartondernemer over de nabestaanden komt ook voor. De uitvaartondernemer wist van de laatste wens van de overledene en de nabestaanden handelden daar niet naar. De ombudsman heeft algemene informatie verstrekt.
- (2009/44) Klaagster had als bezoeker van een familielid in een zorgcentrum enorm gesol gezien met een overledene. De brancard met de overledene is o.a. op straat gevallen. Klacht is wel ter kennis van de uitvaartondernemer gebracht, die er serieus mee om is gegaan.
- (2009/58) Een uitvaartondernemer wil dat zijn cliënt zich met zijn advocaat tot de ombudsman zullen wenden i.p.v. bijv. een rechtszaak te beginnen. De ombudsman heeft de uitvaartondernemer laten weten dat zij de cliënt op de ombudsman kunnen wijzen. Maar de cliënt kan niet tegen zijn wil worden betrokken in een procedure bij de ombudsman.
- (2009/75) Klacht over de steenhouwer.

E. Ombudsman niet-ontvankelijk.

| | |
|---|---|
| Klacht terugverwezen naar klager om de klacht eerst met ondernemer te bespreken | 1 |
| Klacht te laat ingediend | 2 |
| Klacht betreft niet-betalen factuur zonder inhoudelijk geschil | 1 |

- (2009/7) Ook in deze zaak was sprake van een te groot tijdsverloop. Een half jaar na de rekening werd er pas geklaagd bij de uitvaartondernemer. Weer een half jaar later bij de ombudsman. Verder wilde klaagster de positie van twee voormalige werknemers van de uitvaartondernemer versterken door het indienen van een klacht tegen de uitvaartondernemer. Dit is geen doel dat het indienen van een klacht bij de ombudsman kan hebben.
- (2009/27) Klacht werd ingediend ruim $\frac{3}{4}$ jaar na afloop van de laatste correspondentie met de uitvaartondernemer. Klaagster heeft de ombudsman nog laten weten dat zij de klacht op aandringen van een derde had ingediend en eigenlijk wel blij was dat het nu klaar was.
- (2009/109) Klager kon een overeengekomen betalingsregeling met de uitvaartondernemer niet nakomen.

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 | 3 |
| Klachten die niet worden doorgezet of ingetrokken | 23 |
| Te weinig concrete klacht | 7 |
| Verzoek informatie (door soms onbevoegde partij) | 14 |
| Totaal | 47 |

Een greep uit de vervallen klachten

- (2008/62) Klacht over het ondanks afspraken hierover niet kunnen bezoeken van de overledene in 24-uurs rouwkamer. Partijen komen hier samen uit.
- (2008/79) Betreft een verzoek tot bemiddeling. Klaagster is bijna 90 jaar oud en wil haar begrafenis alsmede de kosten voor onderhoud van haar graf e.d. geregeld hebben voordat zij overlijdt. Er zijn geen nakomelingen of andere erfgenamen. Het lukt haar niet contact te krijgen met de Stichting die dit regelt. Na het schrijven van diverse brieven komt er eindelijk, bijna een half jaar later bericht van de Stichting
- (2009/25) De uitvaartondernemer was vergeten een condoleanceboek weg te leggen, waardoor het voor klager ondoenlijk werd dankbetuigingen te versturen. Na een eerste brief van de ombudsman met uitleg over de mogelijkheden voor klager, wordt niets meer vernomen.
- (2009/51) Klager klaagt in zijn algemeenheid over de sterk gestegen kosten van begrafenissen en vraagt of de ombudsman daar niets aan kan doen. Hier wordt de ombudsman macht toegedicht die zij niet heeft.
- (2009/56) Een uitvaartondernemer wil meer informatie over grafrechten en wanneer de ombudsman wel/niet een klacht tegen een begraafplaats in behandeling kan nemen.
- (2009/50) Een juridisch medewerkster van een gemeente naar uitspraken (niet van de ombudsman) over grafrechten.
- (2009/21) Een onbekende informeert naar de ontruimingstermijn van een kamer na overlijden.
- (2008/18) Een werknemer in de uitvaart weten hoe zijn positie tegenover zijn werkgever is in een bepaalde kwestie.
- (2009/68) Een uitvaartondernemer informeert in juli 2009 naar de afhandeling van een klacht die al in september 2008 is geëindigd.
- (2009/69) Tot tweemaal toe is er een ander glasgeblazen herdenkingsteken gemaakt (met de as van de overledene) dan er was besteld. Omdat er as mee gemoeid is, wilden de nabestaanden niet dat de herdenkingstekens werden vernietigd of tentoongesteld. De volle prijs moest tot tweemaal toe worden betaald. Naderhand wordt enige compensatie geboden door het crematorium. Gevraagd wordt wat de Ombudsman van dit bedrag vindt. De Ombudsman doet daar zonder onderzoek geen uitspraak over.
- (2009/72) Een klaagster meent zeker te weten dat een uitvaartondernemer geen aanbetaling van 110% mag vragen en wenst de mening van de ombudsman hierover.

- Het betrof hier geen aanbataling maar blijkbaar een zekerstelling door de uitvaartondernemer dat hij zijn kosten vergoed krijgt, waarbij rekening is gehouden met 10% extra kosten op de begrote kosten. Het teveel betaalde zou na de definitieve vaststelling van de kosten door de uitvaartondernemer worden teruggestort. De ombudsman heeft laten weten dat een en ander is toegestaan.
- (2009/79) De moeder van klager heeft haar lichaam vermaakt aan de wetenschap (ontleding). Het komt er in het kort gezegd op neer dat er pas drie weken na het overlijden aangifte daarvan wordt gedaan en uiteindelijk het verlov tot ontleden (dat binnen drie dagen moet worden afgegeven) wordt afgegeven. Het lukt klager niet om duidelijke informatie te krijgen met betrekking tot wie verantwoordelijk is voor de aangifte. Op klachten wordt niet (snel) gereageerd. Na aanhangig maken bij de ombudsman uitvaart, volgt uiteindelijk een reactie met excuses die weer nieuwe vragen oproept met betrekking tot het 'opdrachtgeverschap'. Klager trekt hierna zijn klacht in.
 - (2009/86) De advocaat van klager informeert of een klacht tegen een bepaalde ondernemer in behandeling zou kunnen worden genomen. Vervolgens wordt er door de betreffende ondernemer enige tijd later geïnformeerd of er al uitspraak is gedaan in de klacht, want klager zou die suggestie wekken. De ombudsman stelt dat de klacht nog niet in behandeling is genomen. Het blijft verder stil. Uiteindelijk blijkt dat partijen er onderling uit gekomen zijn, maar vergeten waren dit bij de ombudsman te melden.
 - (2009/95) Vraag over een nul urencontract in de uitvaartzorg. Verwezen naar vakbond, juridisch loket.
 - (2009/101) Een ingewikkelde vraag over uitvaartkosten, erfgenaamschap en onderverzekerd zijn wordt verwezen naar een juridisch loket of sociaal raadsman.
 - (2009/102) Een algemene klacht over het stijgen van de kosten van een uitvaart waarbij binnen een half jaar tweemaal een uitvaart werd verzorgd door dezelfde ondernemer. Nadere informatie gevraagd, niets meer van gehoord.
 - (2009/103) Waar kan een klacht over het benaderen van een overleden partner door een uitvaartverzekeraar gemeld worden? Het Kifid (?).
 - (2009/104) Er wordt geklaagd over prijsafspraken onderling tussen uitvaartondernemers. Voorlichting gegeven en gewezen op (rapport van) de NMA.
 - (2009/113) Er wordt een klacht ingediend over een begraafplaats die klagers niet zou willen toestaan grafrechten per jaar te betalen. Dit blijkt een persoonlijke afspraak met de overledene geweest te zijn. Na veel zoekwerk wordt de nabestaanden gemeld dat er eigenlijk geen conflict is, niet met de begraafplaats en niet met de uitvaartondernemer. Zij kunnen niet eenzijdig terugkomen op gemaakte en uitgevoerde afspraken. Klacht wordt na uitleg ingetrokken.
 - (2009/116) Dit betreft een vraag van een uitvaartondernemer die van de ombudsman wil weten of een door hem geboden schadevergoeding redelijk is. De ombudsman heeft laten weten dat een en ander afhankelijk is van omstandigheden.

G. Verzoek tot herziening

- (2009/23) Op basis van art. 14 van het reglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is het mogelijk een herziening aan te vragen van een gegeven bindend advies. Er moet dan wel sprake zijn van feiten of omstandigheden, die hebben plaatsgevonden voor de uitspraak én die bij de indiener van het verzoek (voor de uitspraak) niet bekend waren of redelijkerwijze bekend konden zijn én die, als zij eerder bekend waren geweest de ombudsman tot een andere uitspraak hadden kunnen leiden.

Het betreft hier een klacht waarin de feiten waarom het gaat zich voordoen in de herfst van 2003. De zoon van klaagster is begraven in een algemeen graf en klaagster stelt over de gevolgen daarvan niet juist te zijn voorgelicht door de betrokken uitvaartondernemer. Hoewel de termijn om een klacht in te kunnen dienen allang verlopen is, neemt de toenmalige ombudsman de klacht (op basis van art.5.1 onder d van het reglement) in behandeling en stelt een bindend advies op in het voorjaar van 2007, waarbij de klacht ongegrond wordt verklaard. In mei 2007 schrijft de zoon van klaagster een verzoek tot heroverweging. De toenmalige ombudsman maakt melding van de voorwaarden voor een herziening en concludeert dat er geen redenen zijn om het bindend advies te herzien.

Voorjaar 2009 neemt klaagster opnieuw contact op met de ombudsman en stelt te beschikken over een aantal verborgen feiten. Het accent van de klacht werd nu verlegd naar onvoldoende informatie geven over opgraving en herbegraving. En het niet ondernemen van actie door de uitvaartondernemer, na een opdracht hiertoe van klaagster, om haar zoon te laten opgraven en te laten herbegraven. De ombudsman geeft informatie en komt wederom tot de conclusie dat er geen redenen zijn aangevoerd die leiden tot de conclusie dat er een herzieningsprocedure moet worden gestart.

Vervolgens richt klaagster haar pijlen op onvoldoende informatieverstrekking door de ombudsman. Het reglement waaraan de ombudsman gebonden is, is haar onbekend en zij had gewezen moeten worden op art. 17 dat aangeeft dat zij naar de gewone rechter had kunnen gaan om het bindend advies voor te leggen. Hoewel de ombudsman kan duidelijk maken dat klaagster een en ander had kunnen weten, geeft dit verwijt de ombudsman wel aanleiding om de standaardbrief met informatie, die aan klagers wordt gestuurd na ontvangst van een klacht, en de brief waarin het bindend advies wordt aangeboden, uit te breiden.

Klaagster stelt nadien wederom over nieuwe bewijzen te beschikken en vraagt opnieuw om herziening. Ook nu worden deze bewijzen bekeken en nogmaals wordt klaagster gefundeerd kenbaar gemaakt dat ook deze bewijzen niet voldoen aan art. 14 van het reglement. Klaagster eindigt met te melden dat zij overweegt een strafrechtelijke procedure tegen de betreffende uitvaartondernemer te starten.

H. Nog in behandeling

Op dit moment zijn er nog 9 klachten in behandeling, waarvan verslag zal worden gedaan in 2010.

I. Conclusies

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 125 afgewerkte zaken (136 – 9 nog openstaande klachten) bedraagt gemiddeld iets meer dan 37 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 229 dagen bedragen. Het betreft een klacht tegen een grote uitvaartondernemer waarbij door die ondernemer alleen een groot dossier werd opgestuurd en er ondanks herinneringen niet inhoudelijk op de klachten werd gereageerd door de uitvaartondernemer. (2009/17).

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 8 zaken te kort, zodat de ombudsman een herinnering stuurde.

De afhandelingstijd van de uitgebrachte bindende adviezen (28) is gemiddeld 136 dagen. Dat is ongeveer 4,5 maanden.

| | | | | |
|------------------------|------|------|------|------|
| Afhandelingstijd | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Aantal dagen gemiddeld | 50 | 44 | 39 | 37 |

Toegekende vergoedingen

In totaal zijn in de verslagperiode 20 klachten door de ombudsman toegewezen. Hierbij zijn vergoedingen toegekend, variërend van €0,- tot €2800,-

| 0-500 | 500-1000 | 1000-2000 | 2000-3000 | Meer | Totaal | Jaar |
|-------|----------|-----------|-----------|------|--------|------|
| 12 | 4 | 2 | 2 | - | 20 | 2009 |

Toegekende vergoedingen in de loop der jaren

| 0-500 | 500-1000 | 1000-2000 | 2000-3000 | Meer | Totaal | Jaar |
|-------|----------|-----------|-----------|------|--------|------|
| 9 | 2 | 3 | 2 | - | 16 | 2008 |
| 5 | 6 | 4 | - | - | 15 | 2007 |
| 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 13 | 2006 |

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 135.000 (sterftecijfer 2008) is het aantal zaken (klachten en vragen) in 2009 van 89 (136 min 47, categorie F) erg weinig.

| | | | | |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Aantal klachten | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| | 90 | 80 | 86 | 89 |

| | | | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Absolute aantallen | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Niet bevoegd | 21 | 23 | 21 | 47 |
| Niet ontvankelijk | 20 | 10 | 3 | 4 |

| | | | | |
|-------------------|----|----|----|----|
| Klacht toegewezen | 15 | 16 | 16 | 20 |
| Klacht afgewezen | 28 | 27 | 19 | 4 |

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

J Bijzonderheden.

In het begin van het verslagjaar heeft contact plaatsgevonden tussen de ombudsman uitvaart en de financieel ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), aangezien de klachten zich nogal eens op het raakvlak tussen de twee bevinden.

Er kan sprake zijn van een onduidelijke financiële voorlichting door de uitvaartverzorgers over o.a. de uitkering uit een uitvaartverzekering (ombudsman uitvaart) of van een financieel product als een (natura)uitvaartverzekering (financieel ombudsman).

Afgesproken is dat, indien beide ombudsmannen op basis van hun reglementen bevoegd zouden zijn, de klager bepaalt door welke ombudsman de klacht wordt behandeld. De klacht bij de ombudsman uitvaart (indien klager daarvoor kiest) kan dan (deels) ook het verzekeringsaspect bevatten. Als blijkt dat de klacht alleen betrekking heeft op een verzekeringsaspect wordt de klacht doorverwezen naar het Kifid.

Er zijn afspraken gemaakt over hoe er naar elkaar wordt doorverwezen. Zo nodig nemen de beide ombudsmannen met elkaar contact op.

Soms willen klagers het zekere voor het onzekere nemen door de klacht tegelijk bij beide instituten in te dienen. In de praktijk compliceert deze handelwijze de afhandeling van de klacht(en) alleen maar.

De website van het de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen zal hierover nadere informatie geven.

Begraafplaatszaken nemen veel tijd in beslag en blijken lang terug te gaan.

De vier toegewezen klachten die op een begraafplaats betrekking hebben, hebben allemaal om en nabij 6 maanden in beslag genomen. Meestal heeft dit te maken met besturen van begraafplaatsen die eens per maand of soms nog minder bij elkaar komen.

Begraafplaatsen weten soms niet dat ze via de LOB zijn aangesloten bij het klachteninstituut (alleen de bijzondere begraafplaatsen).

Oude begraafplaatsreglementen zijn regelmatig niet te achterhalen, terwijl die erg nuttig zijn om vast te kunnen stellen welke regels er golden op het moment dat bijv. een grafakte werd uitgegeven.

Het is een aantal malen voorgekomen dat de zaak zo ingewikkeld bleek dat er juridisch advies werd ingewonnen door de begraafplaats.

Er kan geconstateerd worden dat er acht maal sprake is geweest van juridische bijstand op enigerlei wijze in de klachtenprocedure.

Daarmee lijkt ook het soort klachtenprocedure als bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen te juridiseren.

Door uitvaartondernemers wordt bij het aanbieden van compensatie vaak gezocht naar een post in de factuur die weergeeft wat de uitvaartondernemer in gedachten heeft als passende compensatie.

Maar meestal is met een dergelijke post op zichzelf niets mis. Wellicht is een dergelijke compensatie administratief eenvoudiger te verwerken, er treedt echter wel een ernstige vertroebeling op van de transparantie. Klagers kunnen dit regelmatig niet volgen en ook de ombudsman heeft vaak moeite te achterhalen welke klachten door de uitvaartondernemer worden erkend en welke compensatie daarvoor dan wordt aangeboden.

De ombudsman constateert dat uitvaartondernemers soms lang blijven corresponderen en onderhandelen met klagers. Een paar maanden heen en weer schrijven is geen uitzondering.

Daarbij wordt soms ook duidelijk dat er een zekere vermoeidheid bij de partijen optreedt als de klacht uiteindelijk bij de ombudsman belandt. Het dossier wordt door de uitvaartondernemer zonder verdere toelichting overgelegd. De ombudsman mag dan zelf uitzoeken waar de klacht in kwestie over gaat en wat er in de tussentijd nu wel of niet is erkend door de uitvaartondernemer.

Een sneller en actiever doorverwijzen naar de ombudsman kan in dit soort kwesties een oplossing zijn.

Ombudsman uitvaart
Mevr. mr. K. Been.