



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Bindend Advies op basis van artikel 13 van het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Betreft: **2015-57**

Klacht van mevrouw C, wonende te X (klaagster) over Uitvaartverzorging U te Z (verweerder, hierna: de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Op 3 juli 2015 ontving de Ombudsman Uitvaartwezen de klacht van klaagster.
- Het formulier waarin klaagster verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden ontving de ombudsman op 17 juli 2015.
- Bij brief van 30 juli reageerde de uitvaartondernemer op de klacht.
- Klaagsters nadere toelichting ontving de ombudsman op 25 september.
- Op 23 oktober 2015 ontving de ombudsman het nader verweer van de uitvaartondernemer.

Onderwerp van geschil:

Klaagster en de uitvaartondernemer verschillen van mening over de vraag voor wiens risico en rekening de kosten komen van de tijdsoverschrijding van het gebruik van de aula.

Bevoegdheid ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen een opdrachtgever en een ondernemer over de uitvaartverzorging in de meest ruime zin. De ombudsman kan dit doen door middel van een bindend advies, dan wel door bemiddeling (artikel 4.1 van het Klachtenreglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen). De ombudsman is bevoegd kennis te nemen van geschillen als deze gaan over een ondernemer die via zijn (branche-)organisatie is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen (artikel 4.2 lid d.).

Verweerder is aangesloten bij de BGNU, die in artikel 1 lid e. van het klachtenreglement is aangemerkt als organisatie waarover klachten over aangesloten leden kunnen worden ingediend bij de ombudsman. Ook is verweerder in de gelegenheid gesteld de klacht te behandelen. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

Overwegingen van de ombudsman

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. De moeder van klaagster overleed op 26 april 2015. De uitvaart vond plaats op 1 mei 2015.
2. Op de dag van overlijden nam klaagster telefonisch contact op met de uitvaartondernemer en las de informatie door op zijn website. Zij koos voor diens online-uitvaart en betaalde het verschuldigde bedrag via internetbankieren voorafgaand aan de uitvaart, zoals omschreven in de voorwaarden.
3. De uitvaartondernemer bevestigde de uitvaart dezelfde dag via e-mail.

4. In de bevestigingse-mail van de uitvaartondernemer staat expliciet dat de aula voor klaagster is gereserveerd van 13.00 tot 13.45 uur en het samenzijn in de ontvangkamer van 13.45 tot 14.30 uur.
5. Op 30 april spraken klaagster en uitvaartondernemer het uitvaartprogramma en de wensen van klaagster telefonisch door. De uitvaartondernemer stelt dat hij aangaf dat het programma dat klaagster voor ogen had moest passen binnen de beschikbare tijd.
6. Tijdens de afscheidsplichtigheid, voordat de laatste spreker sprak, deelde de uitvaartondernemer mee dat rekening moest worden gehouden met de tijd, vanwege de geplande volgende uitvaart.
7. Klaagster stelt in haar brief/mail van 3 mei 2015 aan de uitvaartondernemer het volgende: “Nadat een ieder de koffiekamer had verlaten heeft [naam] en zijn (3) collega’s aan mij gevraagd of ik mee wilde komen naar een kamer. ... In de kamer werd aan mij verteld dat aan de overschrijding van de gereserveerde tijd kosten waren verbonden: € 190,- voor elk kwartier dat overschreden was. Volgens de medewerkers was de dienst met 2 kwartier uitgelopen, waardoor ik in totaal € 508,70 verschuldigd was (inclusief € 128,70 voor het bestelde gebak. ... Er werd mij verzocht om direct per pin te betalen. Ik was zeer verbaasd, maar vooral nog vol emoties na het afscheid-nemen van mijn moeder. Er werd aan mij een document voorgelegd met het dringend verzoek om dit direct te ondertekenen. Nog steeds verbaasd over deze gang van zaken (extra kosten en direct betalen per pin), en uiteraard nog steeds met emoties, heb ik deze verklaring ondertekend. ... Ik heb de verklaring ondertekend, zonder voldoende op de hoogte te zijn van de strekking van dit document. ... Mijn handtekening moet worden gezien als ‘voor gezien’, maar niet ‘voor akkoord’.”
8. Ook geeft klaagster aan dat het onderhoud met de uitvaartondernemer ruim 30 minuten duurde en dat alle genodigden waren vertrokken toen zij zich weer bij hen begaf.
9. In de klachtafhandlingsbrief meldt de uitvaartondernemer dat de website duidelijk is over het gebruik van de aula en de koffiekamer in het door klaagster gekozen uitvaartpakket: het aantal gereserveerde minuten bedraagt voor beide 45, dus anderhalf uur in totaal. In het telefonische voorbereidingsgesprek is aangegeven dat met de wensen van klaagster het programma vol was. “[klaagster] heeft bij hem op dat moment aangegeven dat zij hiermee rekening zou houden en dat de sprekers slechts kort zouden spreken.”
10. De uitvaartondernemer stelt dat een groot deel van de verantwoordelijkheid om binnen de tijd te blijven bij de opdrachtgever (klaagster in dit geval) ligt. Hij geeft aan dat een van de sprekers ruim een kwartier de tijd nam en dat het voor hem noodzakelijk was de laatste spreker te wijzen op de korte tijd die resteerde.
11. Verder meldt de uitvaartondernemer aan de ombudsman dat iedereen werd uitgenodigd om langs de kist persoonlijk afscheid te nemen, hoewel dit vooraf niet besproken was. Uiteindelijk eindigde de plechtigheid 25 minuten te laat. De kosten die de uitvaartondernemer in rekening brengt zijn de kosten die de wachtende familie (van de uitvaart ná die van de moeder van klaagster) moet betalen voor de extra minuten uitvaartbegeleiding en volgwagens.
12. Volgens de uitvaartondernemer was klaagster een van de laatsten die de koffiekamer verliet, toen hij haar vroeg mee te komen voor de betaling. Hij merkt op dat de uitvaart mede zo goedkoop kan worden aangeboden omdat er geen debiteurenadministratie is en dat dit de reden is om te vragen de meerkosten per direct te betalen.
13. De uitvaartondernemer is het met klaagster eens dat het storend is dat de betaling niet lukte en vindt dat de beslissing om een factuur te sturen eerder genomen had moeten worden. Hij brengt het gebak niet in rekening (€ 128,70) als compensatie voor dit ongemak en biedt zijn verontschuldigingen aan. De terechte kosten voor de overschrijding van de tijd factureert hij.
14. Na de klachtafhandeling vindt er correspondentie plaats tussen klaagster en uitvaartondernemer, die niet heeft geleid tot een door beiden gedragen oplossing.
15. Tijdens de procedure bij de ombudsman herhalen klaagster en verweerder hun standpunten, met dien verstande dat zij beiden argumenten aandragen om hun standpunt te bekrachtigen.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. In de gerezen kwestie dient de ombudsman twee vragen te beantwoorden. De eerste vraag is of de uitvaartondernemer klaagster voldoende heeft gewezen op de kosten, die het uitlopen van het afscheid met zich meebrengen. De tweede is voor wiens rekening en risico het uitlopen van de afscheidsdienst komt.
2. De informatie die voor de online-uitvaart op de website wordt gegeven bericht als een van de kernpunten dat er sprake is van een vaste prijs en dat er geen onverwachte kosten achteraf zijn.
3. Nergens op de website vindt de ombudsman expliciet informatie dat er extra kosten in rekening worden gebracht als de voor de uitvaart gereserveerde tijd wordt overschreden.
4. Ook in de (verschillende) algemene voorwaarden die de uitvaartondernemer hanteert is dit niet terug te vinden. Pas in de ‘Voorwaarden opdracht tot cremeren’ is in artikel 7 terug te vinden: “Bij overschrijding van gereserveerde tijden wordt een aanvullende vergoeding bij Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de tijdsoverschrijding aan Crematorium is te wijten.” Deze informatie is pas op de website terug te vinden na verschillende keren ‘door te klikken’, via de site waarop informatie van het crematorium staat. De hoogte van de vergoeding is niet vermeld.
5. De consument die kiest voor een online-uitvaart moet het doen met de informatie die de website vermeldt. Deze informatie stelt heel nadrukkelijk dat er anderhalf uur beschikbaar is voor de aulaplichtigheid met aansluitend de condoleance. In de bevestigingmail, die de uitvaartondernemer aan klaagster stuurde, geeft hij ook nog eens expliciet aan welke tijden voor klaagster gereserveerd zijn.
6. Daarnaast laat de uitvaartondernemer kennelijk mondeling aan klaagster weten – bij de telefonische bespreking van het programma – dat zij rekening moet houden met de beperkte tijd. In de correspondentie die klaagster met de ombudsman voerde naar aanleiding van het verweer van de uitvaartondernemer, bestrijdt zij dit niet.
7. Klaagster merkt terecht op dat er een plicht op een uitvaartondernemer ligt om een consument te informeren over alle aspecten van de uitvaart. De crux van een online-uitvaart is dat er een beperkt contact is tussen uitvaartondernemer en opdrachtgever. Daarnaast heeft de opdrachtgever geen keuze in datum en tijdstip van de uitvaart en dient hij voorafgaand aan de uitvaart te betalen
8. Deze vorm van uitvaartbegeleiding stelt extra eisen aan de communicatie die de consument van de uitvaartondernemer mag verwachten, maar het stelt ook extra eisen aan de plicht van de consument om zichzelf te informeren. Klaagster geeft in haar klachtbrief aan de uitvaartondernemer aan dat haar echtgenoot na de uitvaart de voorwaarden van het crematorium las.
9. Voordat de laatste spreker tijdens de plechtigheid het woord nam, berichtte de uitvaartondernemer dat de tijd beperkt was. Kennelijk kort spreekster haar bijdrage in. Aan de genodigden wordt door klaagster de gelegenheid gegeven om persoonlijk langs de kist te lopen en afscheid te nemen. De uitvaartondernemer merkt in zijn verweer op dat dit niet in het programma was opgenomen en veel tijd kostte, hetgeen klaagster niet bestrijdt.
10. Klaagster merkt in een van haar klachtbrieven op dat het professioneel en redelijk was geweest als de uitvaartondernemer gedurende de afscheidsplechtigheid op de (hoogte van de) kosten van tijdsoverschrijding had gewezen. De uitvaartondernemer laat daarop weten: “Uit ervaring weten wij dat een nabestaande een boodschap over het kostenaspect op dat moment als doorgaans zeer opgepast ervaart.”
11. Klaagster en uitvaartondernemer verschillen niet van mening over de lange duur van het gesprek over de extra kosten en de poging tot pinbetaling. De uitvaartondernemer bood daarover zijn verontschuldigen aan en merkt op dat hij als compensatie het gebak niet in rekening bracht.
12. Niet eenduidig zijn de standpunten van klaagster en uitvaartondernemer over de situatie waarin de uitvaartondernemer klaagster vroeg mee te gaan voor het gesprek over de extra kosten. Volgens klaagster zijn er genodigden vertrokken “*juist* om de reden dat het voor hen compleet onduidelijk was waar ik al die tijd was gebleven.”
13. In haar klachtbrief aan de ombudsman stelt klaagster evenwel dat alle genodigden de koffiekamer al verlaten hadden toen de medewerkers van de uitvaartondernemer haar aanspraken. Feitelijk geeft klaagster daarmee aan dat de condoleance was afgelopen en het

- afscheidssritueel ten einde. De ombudsman kan klaagster dan ook niet volgen in haar opmerking dat er genodigden vertrokken omdat zij niet wisten waar klaagster al die tijd bleef.
14. Klaagster doet een beroep op haar emotionele toestand na het afscheid van haar moeder. Zij vindt dat de uitvaartondernemer daarmee rekening had moeten houden en haar geen verklaring mocht laten ondertekenen dat zij de kosten voor de tijdsoverschrijding accepteerde. Zij meldt dat zij tekende 'voor gezien' en niet 'voor akkoord'.
 15. Het is een feit dat uitvaarten zich veelal afspelen binnen een emotionele setting. Dat neemt niet weg dat het geven van een opdracht tot uitvaart een zakelijke overeenkomst is en de ondernemer erop moet kunnen vertrouwen dat degene van wie hij de opdracht krijgt mentaal in staat is zakelijke afwegingen te maken. Is dat niet het geval dan doet de opdrachtgever er goed aan een zaakgemachtigde aan te stellen, die minder emotioneel aangedaan is.

Conclusies:

1. De ombudsman is met klaagster van mening dat de informatie van de uitvaartondernemer over de (hoogte van de) kosten bij overschrijding van de uitvaartplechtigheid en/of condoleance niet duidelijk is gegeven. De uitvaartondernemer doet er goed aan zijn informatie over dit punt te verbeteren, zodat consumenten beter zicht hebben op het risico dat zij lopen bij tijdsoverschrijding. Het gaat er dan om dát deze informatie beschikbaar is, maar ook dat deze informatie gemakkelijk te vinden is. Dat is nu niet het geval.
2. De informatieplicht van een uitvaartondernemer tegenover een opdrachtgever maakt dat deze de opdrachtgever goed moet informeren over de uitvaart. Deze informatieplicht gaat echter niet zo ver dat alle mogelijke uitzonderingen de revue hoeven te passeren.
3. De ombudsman vindt niet dat de overschrijding van de tijd voor rekening en risico van de uitvaartondernemer komt, omdat hij klaagster niet goed heeft voorgelicht. Klaagster was immers op de hoogte van de beschikbare c.q. gereserveerde tijd en had daar haar programma op aan moeten passen. De uitnodiging aan de genodigden om langs de kist te lopen maakte immers geen onderdeel uit van de gemaakte afspraken.
4. Dat klaagster geen expliciete informatie van de uitvaartondernemer kreeg over een eventuele tijdsoverschrijding en de kosten die daarbij in rekening zouden worden gebracht, betekent niet dat het risico bij hem ligt. Juist de keuze voor een online-uitvaart, waarbij de contactmomenten zeer beperkt zijn, stelt extra eisen aan de informatieverwervingsplicht van klaagster als opdrachtgever. Dit brengt met zich mee dat klaagster had kunnen weten – dan wel had moeten begrijpen - dat er (financiële) gevolgen zouden zijn aan tijdsoverschrijding. Zij was immers meerdere keren gewezen op de beperkte gereserveerde tijd.
5. Dat de uitvaartondernemer tijdens de afscheidsplichtigheid niet met een boodschap over eventuele meerkosten komt, acht de ombudsman begrijpelijk en respectvol.
6. Klaagsters beroep op haar (begrijpelijke) emoties na het afscheidssritueel en het tekenen 'voor gezien' kan niet slagen. Ook bij emotionele gebeurtenissen moeten contractpartners op de gemaakte afspraken kunnen vertrouwen. In het maatschappelijk verkeer staat een handtekening gelijk aan een accordering, tenzij er nadrukkelijk bij staat 'voor gezien'. Achteraf kan daarop geen beroep worden gedaan.
7. Het bovenstaande neemt niet weg dat de ombudsman begrip heeft voor het gevoel van klaagster dat zij overrompeld is door het gesprek en de eis om per direct te betalen. Naar de mening van de ombudsman doet de uitvaartondernemer er goed aan om in zijn protocol een maximum te stellen aan het aantal medewerkers dat in een dergelijk geval het gesprek aangaat met een nabestaande.
8. Het verzoek van de uitvaartondernemer om per direct per pin te betalen is binnen de constructie van de online-uitvaart begrijpelijk en past bij de opzet van de zeer beperkte uitvaartbegeleiding.
9. De uitvaartondernemer factureerde terecht de tijdsoverschrijding.
10. De uitvaartondernemer bood zijn verontschuldigen aan voor de tijd die de mislukte pinbetaling kostte en factureerde als compensatie het gebak niet. De ombudsman ziet dit als een correcte compensatie.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht ongegrond is. Klaagster was bekend met de beperkte gereserveerde tijd voor de afscheidsdienst en condoleance. Zo zij al niet wist – doordat de uitvaartondernemer er haar diverse keren op wees – dat zij binnen de gereserveerde tijd moest blijven, dan had zij kunnen c.q. moeten begrijpen dat er (financiële) gevolgen aan de tijdsoverschrijding zouden zitten. Het feit dat de uitvaartondernemer haar hierop niet bij voorbaat wees, betekent niet dat het risico van tijdsoverschrijding voor zijn rekening komt. De overschrijding is immers volledig aan klaagster toe te rekenen.

Het bovenstaande houdt in dat klaagster binnen drie weken na ontvangst van dit bindend advies een bedrag van € 251,30 aan de uitvaartondernemer dient te betalen, zijnde € 380,- (kosten overschrijding) -/- € 128,70 (reeds betaald gebak).

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 12 december 2015. Zowel klager als verweerder zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens