



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

## Bindend Advies

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

Betreft: **2016-32**

Klacht van de heer B (verder te noemen: klager), wonende aan de S-straat x te H over  
Uitvaartverzorging U te A (verder te noemen: de uitvaartondernemer).

### **Bevoegdheid Ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:**

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen opdrachtgever en ondernemer over 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.

### **Procedure**

1. Op 27 oktober 2015 overleed de vader van klager. Op 3 november 2015 vond de uitvaart plaats.
2. Kort na de uitvaart van de vader van klager stuurt deze een door de familie opgemaakte evaluatie over de uitvaart, waarin hij 18 pijnpunten opsomt. De pijnpunten betreffen niet alleen zaken die niet goed verliepen bij de voorbereiding van de uitvaart, maar ook voorafgaand aan de plechtigheid, tijdens de plechtigheid en tijdens de begrafenis. Klager stelt de uitvaartondernemer verantwoordelijk voor wanprestatie.
3. Op 20 november 2015 vindt er een gesprek plaats tussen vertegenwoordigers van klager en de uitvaartondernemer. Deze laatste reageert op de klacht met een brief van 10 december 2015, waarin hij zijn excuses aanbiedt. Volgens afspraak zal hij op een later moment een voorstel doen voor een passende tegemoetkoming.
4. Het voorstel van de uitvaartondernemer voor een tegemoetkoming bestaat uit 50% korting op het basistarief en 60% korting op de locatiekosten. Dat is een compensatie van € 1.332,50.
5. De familie kan niet leven met de voorgestelde tegemoetkoming van de uitvaartondernemer en stelt voor 30% van de totale rekening te betalen (€ 2.312,28) en vraagt een emotionele schadevergoeding van € 3.000,-.
6. In een brief van 21 december 2015 reageert de uitvaartondernemer, waarbij hij stelt dat hij de voorgestelde compensatie te hoog vindt. Hoezeer hij de kwestie betreurt, voor emotionele schadevergoeding ziet hij geen reden. De uitvaartondernemer houdt vast aan zijn eigen voorstel.

7. Bij brief van 4 januari 2016 laat klager aan de uitvaartondernemer weten dat hij niet instemt met de voorgestelde tegemoetkoming. Hij dient een klacht in bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
8. Klager tekent op 28 januari 2016 de verklaring waarbij hij akkoord gaat het oordeel van de ombudsman als bindend advies te accepteren.
9. Op 3 februari 2016 stuurt de ombudsman de klacht door aan de uitvaartondernemer. Deze reageert met de mededeling dat hij de brief van klager aan hem van 4 januari 2016 niet kent en vraagt of hij deze alsnog kan behandelen. De ombudsman stemt daarmee in.
10. Bij brief van 1 maart 2016 laat de uitvaartondernemer aan klager weten dat hij de kwestie intern besprak. Hij vindt dat de uitvaart niet is uitgevoerd zoals klager mocht verwachten en stelt voor alle kosten van de uitvaart te laten vervallen, met uitzondering van de kosten van de begraafplaats.
11. Klager accepteert bij email van 2 april 2016 het voorstel van de uitvaartondernemer om € 4.570,10 te restitueren, maar vraagt om een vergoeding voor de geleden emotionele schade te heroverwegen, vanwege de impact die de fouten hadden op de afscheidsdienst en de last die de familie had in de periode erna.
12. De uitvaartondernemer wenst niet over te gaan tot immateriële schadevergoeding voor de emotionele schade, waarvan de familie aangeeft dat zij deze leed en stelt voor dit punt aan de Ombudsman Uitvaartwezen voor te leggen.
13. Tijdens de mondelinge toelichting van klager aan de ombudsman blijkt dat klager graag nog persoonlijk contact heeft met de uitvaartondernemer. Deze stemt toe in een gesprek.
14. In dit gesprek, waarbij de ombudsman als onpartijdige gespreksleider fungeert, biedt de uitvaartondernemer opnieuw excuses aan en bespreken partijen opnieuw de gang van zaken van de uitvaart en de pijnpunten die de familie ervoer. Het gesprek brengt geen verandering in het standpunt van de uitvaartondernemer over de immateriële schadevergoeding.

#### **Onderwerp van het geschil:**

De vader van klager overleed, waarna de familie de uitvaartondernemer in de arm nam om de uitvaart te verzorgen. Deze verliep niet goed: klager somde 18 punten op die niet naar wens werden uitgevoerd. Deze punten variëren van onduidelijkheid over de mogelijkheden van de locatie, het meegeven van de verkeerde maat rouwenvelopen tot het afwijken van het draaiboek – waardoor de plichtigheid te wensen overliet. Klager ontving uiteindelijk een creditering van de uitvaartrekening, maar vindt deze compensatie onvoldoende. Hij vraagt naast de vergoeding wegens wanprestatie een vergoeding voor de geleden emotionele schade.

#### **Standpunt van klager**

Klager somde 18 punten op, waarop de uitvaartondernemer naar zijn mening faalde bij het uitvoeren van de uitvaart. Nadat de familieleden verschillende keren probeerden om aan de uitvaartondernemer duidelijk te maken welke impact de fouten op hen hadden crediteerde de uitvaartondernemer de rekening. Voor de familie is het daarmee nog niet over. Men wil genoegdoening en vraagt een immateriële schadevergoeding. Reden daarvoor is dat de familie de indruk heeft dat bij de uitvaartondernemer het besef ontbreekt van de impact van de fouten die hij maakte. Dat geldt ook voor de manier waarop de uitvaartondernemer de klacht oppakte. Klager heeft zelf excuses af moeten dwingen, het initiatief moeten nemen de fouten aan de orde te stellen. De uitvaartondernemer wijst naar de uitvaartleidster, maar begrijpt niet dat hij als organisatie faalde, omdat de uitvaartleidster niet door de organisatie werd gefaciliteerd. Klager wenst de door de uitvaartondernemer gemaakte excuses in een financiële compensatie terug te zien. Hij wijst daarbij op de coulancevergoeding, die de ombudsman in verschillende recente zaken toekende: 2015-054, 2015-041 en 2015-028, maar ook 2008-025, 2012-053, 2008-004. Daarbij geeft hij aan dat coulance voor hem betekent dat men niet erg streng wil zijn en iemand een plezier wil doen. Dat is wat klager van de uitvaartondernemer verwacht.

### **Standpunt van de uitvaartondernemer**

De uitvaartondernemer betreurt de gang van zaken en bood verschillende keren excuses aan. Volgens de interne procedure behandelen managers eerst zelf de klachten. Als men er niet uitkomt met de klager wordt de klacht hoger in de organisatie gelegd. De directie concludeert dat er veel mis is gegaan bij de uitvaart: er is een opeenstapeling van ergernissen en fouten. De rode draad is dat er in de verschillende geledingen van de organisatie niet goed met elkaar is gecommuniceerd, niet goed afgestemd. Het gaat hier om de driehoek uitvaartleidster, crematorium, uitvaartcentrum. De oprechte excuses van de uitvaartondernemer hebben zich uiteindelijk vertaald naar creditering van de hele factuur, met uitzondering van de kosten van de begraafplaats. De organisatie heeft veel geleerd van deze uitvaart en nam maatregelen om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen.

Ten aanzien van de emotionele schadevergoeding stelt de uitvaartondernemer zich op het standpunt dat er in de Nederlandse wetgeving alleen sprake kan zijn van een vergoeding voor immaterieel geleden schade als er sprake is van aantoonbaar geestelijk leed. Dit dient door een deskundige arts te worden vastgesteld en de relatie tussen oorzaak en gevolg dient te worden aangetoond. Dat een uitvaart die niet naar wens verloopt de nabestaanden emotioneel zeer raakt, begrijpt de uitvaartondernemer. Hij acht het niet goed mogelijk de emoties in een geldbedrag uit te drukken en vraagt de ombudsman een uitspraak te doen.

### **De ombudsman overweegt als volgt:**

1. Een betaling uit coulance is een betaling waartoe de organisatie niet verplicht is, maar die hij doet om de betrokkene tegemoet te komen. Een betaling uit coulance is in veel gevallen een betaling zonder juridische rechtsgrond, maar niet een betaling zonder reden.
2. In dit geval erkende de uitvaartondernemer zijn wanprestatie, namelijk het niet vlekkeloos verlopen van de (voorbereidingen van de) uitvaart. Als compensatie bood hij de volledige restitutie van de rekening aan (met uitzondering van de kosten van de begraafplaats).
3. Wanprestatie is het geval wanneer een van beide contractpartijen zijn gedeelte van de overeenkomst helemaal niet nakomt, wanneer een van de partijen zijn verplichtingen gedeeltelijk niet nakomt of wanneer de verplichtingen niet correct worden nagekomen. Kortom: wanneer er niet wordt gedaan wat er is afgesproken, is er sprake van wanprestatie.
4. Hoewel de uitvaart niet naar behoren verliep staat vast dat de uitvaartondernemer de uitvaart verzorgde en daarmee kosten maakte voor personeel, materieel (bijvoorbeeld kist, crematorium, aula) en de verbruikte goederen (zoals consumpties, versnaperingen). Klager betaalde uiteindelijk niets van dit alles, maar maakte wel gebruik van de faciliteiten van de uitvaartondernemer.
5. De vergoeding die de uitvaartondernemer voor zijn wanprestatie betaalde (kwijschelding van de hele rekening) is daarmee hoger dan het bedrag dat hij in principe schuldig is aan klager. De uitvaart is immers uitgevoerd, ook al zijn er fouten gemaakt en verliep de uitvaart niet volgens afspraak c.q. volgens de wensen van klager.
6. Het deel van de vergoeding dat de uitvaartondernemer méér aan klager betaalde dan hij schuldig was voor de fouten die hij maakte is de vergoeding uit coulance. De uitvaartondernemer heeft het niet aan laten komen op het minutieus uitzoeken en uitrekenen van welk deel van de kosten hij nog van klager kon vorderen: hij schold de hele rekening kwijt uit erkenning van het leed dat hij klager en zijn familie berokkende.
7. Klager eist naast de vergoeding wegens wanprestatie ook een vergoeding voor zijn emotionele leed. Dit wordt ook wel smartengeld genoemd. In het Nederlandse recht is smartengeld een uitzondering. In beginsel kent de rechter het alleen toe als er een causaal verband is tussen oorzaak en gevolg, in dit geval het niet soepel verlopen van de uitvaart en het emotionele leed van de nabestaanden.
8. Als een persoon smartengeld vordert dient deze volgens het Nederlandse recht de omvang van de schade (het emotionele leed) met hard bewijs staven. Er moet een causaal verband

bestaan tussen de oorzaak (in dit geval de slecht uitgevoerde uitvaart) en de schade (het gevolg). Daarnaast wordt schade die geen vermogensschade is naar billijkheid vastgesteld. In Nederland is smartengeld een symbolische vergoeding.

9. De Nederlandse wetgeving kent alleen smartengeld toe onder voorwaarden. Zo moet de schade opzettelijk zijn toegebracht, moet er lichamelijk letsel zijn opgelopen of de eer of goede naam zijn aangetast. De jurisprudentie geeft hetzelfde beeld.
10. Het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen geeft in artikel 13.3 onder f. aan dat de ombudsman geen schadevergoeding kan toewijzen wegens immateriële schade
11. Naar de mening van de ombudsman dient het uitvaartwezen een coulante benadering te hanteren als vast staat dat er fouten zijn gemaakt, maar de consument problemen heeft om de omvang van de schade met hard bewijs te staven. Dat er fouten zijn gemaakt staat in deze kwestie niet ter discussie, evenmin als het feit dat de nabestaanden daarvan emotioneel leed ondervonden.
12. Klager somt een aantal uitspraken van de Ombudsman Uitvaartwezen op, waaruit blijkt dat er een vergoeding uit coulance is toegekend. Hij voert deze aan als grond om náást de vergoeding voor de wanprestatie een vergoeding wegens emotionele schade te ontvangen.
13. Klager heeft gelijk dat alle genoemde uitspraken een vergoeding uit coulance betreffen. Deze vergoeding werd (soms al door de uitvaartondernemer zelf) toegekend omdat er fouten waren gemaakt bij de uitvaart. Feitelijk zijn dit dus soortgelijke vergoedingen als klager kreeg van de uitvaartondernemer. In geen enkel geval betreffen de uitspraken een vergoeding wegens emotioneel geleden schade.
14. Klager vordert € 3.000,- voor de emotioneel geleden schade. Aan de ombudsman laat klager weten dat hij dit bedrag niet baseert op onkosten of anderszins, maar dat het een bedrag is dat hij redelijk vindt gezien de omstandigheden.

#### **De ombudsman concludeert het volgende:**

1. De uitvaartondernemer kwam klager ruimschoots tegemoet in zijn klacht door uit coulance € 4.570,10 te restitueren wegens de fouten die hij maakte bij de uitvaart.
2. Dat klager emotioneel leed onder de haperende uitvaart staat buiten kijf. Er is echter geen reden een vergoeding vast te stellen wegens immateriële schade: noch de Nederlandse wetgeving en jurisprudentie, noch het klachtenreglement van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen geeft daartoe aanleiding.

#### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat het verzoek tot het vergoeden van immateriële schade wordt afgewezen. In de gegeven omstandigheden is de vergoeding die de uitvaartondernemer uit coulance gaf een billijke vergoeding.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 9 juli 2016. 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