



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2016-089**

Klacht van de heer W, wonende aan de S-sstraat x te Z (klager) over Uitvaartverzorging X te Y (verweerder, verder te noemen de uitvaartondernemer).

De procedure:

- Bij e-mail van 13 oktober 2016 neemt klager contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 19 oktober 2016 ontvangt de ombudsman het getekende accorderingsformulier.
- Op 16 november 2016 reageert de uitvaartondernemer met zijn verweer.
- Bij e-mail van 24 november 2016 geeft klager een nadere toelichting.
- Op 7 december 2016 laat de uitvaartondernemer weten geen verder verweer te voeren.

Onderwerp van het geschil:

Klager is niet tevreden over de tarieven die de uitvaartondernemer hanteerde bij de uitvaart van zijn moeder. Hij vergeleek deze met de tarieven van de uitvaart van zijn vader en constateert dat deze in 10 jaar tijd op onderdelen soms wel 70% zijn gestegen. Hoewel de uitvaart van zijn vader destijds door een andere uitvaartondernemer werd begeleid begrijpt klager niet waarom de kosten zoveel hoger zijn. Hij merkt op dat hij tijdens de bespreking van de uitvaart tegenover de uitvaartbegeleider aangaf dat hij op dat moment nog niets kon zeggen over de hoogte van de tarieven en later zou bekijken of de tarieven acceptabel waren. Klager vergeleek de rekeningen van de beide uitvaarten en ziet een verschil van ongeveer € 750,-, nadat hij de inflatie, stijging lonen etc. en een extra stijging van 10% verrekende. Overigens heeft klager geen klachten over de uitvoering van de uitvaart, op enkele kleine onvolkomenheden na, en stelt hij dat er geen waarneembaar verschil is tussen beide uitvaarten.

Bevoegdheid ombudsman en ontvankelijkheid van de klacht:

De Ombudsman Uitvaartwezen heeft als taak het beslechten van geschillen tussen opdrachtgever en 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 klager overleed op 13 mei 2016. De uitvaart vond plaats op 19 mei.

2. Klager stelt dat hij bij het bespreken van de uitvaart tegenover de uitvaartondernemer aangaf dat hij op dat moment geen andere keus had dan blind te tekenen en dat hij later zou checken of de gevraagde bedragen al dan niet terecht waren. Daarbij – zo merkt klager tegenover de ombudsman op – gaf de uitvaartondernemer aan dat hij altijd het recht had om naar een andere uitvaartondernemer over te stappen. Klager gaf als antwoord dat dit voor hem geen optie was vanwege de tijdsdruk.
3. Op 18 mei 2016 tekende klager de kostenbegroting voor de uitvaart. Op de kostenbegroting zijn geen voorbehouden geplaatst.
4. Bij e-mail van 17 juni 2016 aan de uitvaartondernemer merkt klager op “Wij hebben destijds gesproken over de kosten en de betrekkelijke ondoorzichtigheid van deze kosten en de betrekkelijke onmogelijkheid om verschillende aanbiedingen te vergelijken. Uw rekening heb ik geprobeerd te analyseren door hem te vergelijken met de kosten van de begrafenis van mijn vader uit 2005, welke praktisch op dezelfde manier is geregeld geweest. ... Vanzelfsprekend is niet elk onderdeel 1 op 1 te vergelijken, en mogelijk zie ik zaken over het hoofd. Maar graag zou ik van uw kant horen hoe ongeveer de verschillen te verklaren zijn.”
5. Met een brief van 30 juni 2016 laat de uitvaartondernemer aan klager weten dat zijn berekening niet klopt. De uitvaartondernemer merkt op dat hij niet 70% maar 34% duurder is en dat het verschil te wijten is aan verhoogde sociale lasten, CAO-druk, professionalisering en de bestede uren aan een uitvaart. Klager wordt uitgenodigd voor een gesprek als hij verder geïnformeerd wenst te worden.
6. Kennelijk vindt er in september 2016 een gesprek plaats over dit thema, waarin klager niet de duidelijkheid krijgt die hij vraagt, getuige de e-mails van beide partijen.
7. Bij e-mail van 16 september 2016 vraagt de uitvaartondernemer aan klager om het nog openstaande bedrag van € 739,26 over te maken.
8. Op 12 oktober stuurde de uitvaartondernemer klager een sommatie om het openstaande bedrag te betalen. Klager geeft dan op 14 oktober aan de uitvaartondernemer aan dat hij zijn geschil bij de Ombudsman Uitvaartwezen indiende en dat hij de uitspraak afwacht.
9. In zijn verweer van 16 november 2016 stelt de uitvaartondernemer dat klager daags na de uitvaartbespreking de kostenbegroting kreeg en enkele dagen de gelegenheid had deze te bestuderen. De uitvaartondernemer merkt ook op dat klager aangaf dat het ondertekenen van de kostenbegroting een kwestie van vertrouwen was, waarop de uitvaartondernemer aangaf dat hij beter niet kon tekenen als er sprake was van geen vertrouwen, omdat dit geen goed uitgangspunt is bij het aangaan van een zakelijke relatie. Ook was er de mogelijkheid geweest om posten uit de begroting te halen. Klager tekende niettemin. Er werd – zo geeft de uitvaartondernemer aan - geen dwang op hem uitgeoefend en hij was in het bezit van zijn verstandelijke vermogens.
10. Klager reageert in zijn nadere toelichting op het verweer van de uitvaartondernemer. Samengevat merkt hij op dat hij steeds aangaf dat hij pas op een later tijdstip de opgevoerde bedragen zou kunnen controleren. De dagen tussen overlijden en begraven zijn daar niet het juiste moment voor. Daarnaast is het in theorie mogelijk om naar een andere uitvaartverzorger over te stappen, maar in de praktijk niet. “Dat wil je er niet bij hebben.”
11. Ook geeft klager aan dat hij niets meldde over vertrouwen, maar dat het vreemd is om het zo maar te accepteren, zonder enige prijsvergelijking. Waar het hem om gaat is dat hij wil weten waar hij voor betaalt en dat hierop geen bevredigend antwoord is gekomen.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Hoewel klager kennelijk aarzelingen had bij het ondertekenen van de kostenbegroting van de uitvaart, tekende hij deze. Met het tekenen ging hij akkoord met de uitvoering van de uitvaart, zoals overeengekomen, en met de voorwaarden die de uitvaartondernemer hanteert.
2. Het feit dat klager mondelinge opmerkingen maakte over het later checken of de bedragen uit de kostenbegroting terecht waren, maakt niet dat er geen overeenkomst tot stand is gekomen. Het achteraf vergelijken van kosten met andere aanbieders is immers altijd

mogelijk. Het feit dat klager de keuze maakte om pas ná de uitvaart kosten te vergelijken, maakt ook niet dat er geen overeenkomst tot stand kwam.

3. Uiteraard zijn de dagen tussen overlijden en uitvaart druk bezet en vaak emotioneel. Er moet immers veel geregeld worden en daarnaast is er vaak het verdriet om de overledene. Dat neemt niet weg dat de mogelijkheid weldegelijk bestaat om voorafgaand aan de uitvaart kosten op te vragen bij verschillende uitvaartorganisaties. Verschillende uitvaartorganisaties hebben hun tarief op hun website geplaatst, dus een simpele check kan snel worden uitgevoerd.
4. Daar komt bij dat de Wet op de lijkbezorging (artikel 16) aangeeft dat de overledene uiterlijk op de zesde werkdag na het overlijden begraven of gecremeerd moet worden. Dat betekent dat er ruimte is om afwegingen te maken over de uitvaartorganisatie waarmee een nabestaande zaken wil doen. Dat klager hiervan geen gebruik wilde of kon maken, komt voor zijn verantwoordelijkheid en kan de uitvaartondernemer niet worden tegengeworpen. Overigens geeft klager zelf aan dat de uitvaartondernemer hem op de mogelijkheid wees om een andere uitvaartondernemer in de arm te nemen.
5. Hoewel – zoals hierboven reeds gesteld – het begrijpelijk is dat nabestaanden zich overweldigd voelen door een overlijden, is het zeer goed mogelijk voorbereid te zijn op een (plotseling) overlijden. Veel mensen sluiten daarvoor een natura uitvaartverzekering af, zodat die zorg om de uitvaart – en de zorg over de kosten – hen bij het overlijden zelf niet afhoudt van andere zaken die geregeld moeten worden. Dat er mogelijkheden waren om voorbereid te zijn op (de kosten van) een overlijden geldt temeer in de huidige situatie: de overledene was 94 jaren oud.
6. Klager vergelijkt de rekening van de uitvaart van zijn 10 jaar eerder overleden vader met die van zijn moeder en constateert een aanmerkelijk prijsverschil. Hij geeft aan dat hij daarbij al rekening hield met inflatie en andere verhogende kosten en dat de verhoging niet aannemelijk kan worden verklaard. Naar de mening van de ombudsman is het niet aan consumenten om *achteraf* aan te geven wat een dienst hen waard is en zeker niet op basis van een vergelijking met een factuur van 10 jaar geleden. Als klager de kosten van deze uitvaartondernemer te hoog vond, had hij voor een andere aanbieder moeten kiezen. Het is spijtig dat de uitvaartondernemer niet kon uitleggen wat de reden is dat de uitvaartkosten in het afgelopen decennium zo zijn gestegen, maar dat betekent niet dat klager niet kan worden gehouden aan zijn handtekening onder het contract.
7. Klager besloot uit eigen beweging om een deel van de factuur (nog) niet te betalen, hoewel hij tekende voor het gefactureerde bedrag. Het had op de weg van klager gelegen de kosten te betalen, nu hij er immers voor tekende. Zo hij door de ombudsman in het gelijk zou worden gesteld dan zou hij het teveel betaalde bedrag terug krijgen.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Klager tekende de kostenbegroting en tekende daarmee voor uitvoering van de uitvaart volgens specificatie en volgens de voorwaarden van de uitvaartondernemer. Daarmee is een overeenkomst tot stand gekomen, waaraan voor beide partijen rechten en plichten zijn verbonden.
2. Het feit dat klager pas ná de uitvaart een kostenvergelijking uitvoerde en daarvan bij het tekenen van de kostenbegroting melding maakte, komt voor zijn verantwoordelijkheid. Hij had de vergelijking voorafgaand aan de uitvaart kunnen uitvoeren en eventueel voor een andere uitvaartondernemer kunnen kiezen. Dat hij om zijn moverende redenen daarvoor niet koos kan de uitvaartondernemer niet worden tegengeworpen, temeer nu de uitvaartondernemer deze mogelijkheid actief opperde.
3. Het had op de weg van klager gelegen de gehele factuur te betalen.

Beslissing van de Ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klager aan de uitvaartondernemer nog het restant bedrag van € 739,26 schuldig is. Dit bedrag dient binnen twee weken na ontvangst van dit bindend advies op de rekening van de uitvaartondernemer te staan. Mocht de uitvaartondernemer kosten hebben gemaakt voor de incassoprocedure, dan komen deze voor rekening van klager. Klager besloot immers zelf om niet te betalen voor het deel van de rekening dat hij nog schuldig was. Daarmee is hij ook verantwoordelijk voor de door de uitvaartondernemer gemaakte kosten. De uitvaartondernemer kan deze incassokosten aan klager kenbaar maken door het sturen van een factuur. Deze kosten dient klager te voldoen binnen twee weken na ontvangst van de factuur.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 31 december 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