



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2015-76**

Klacht van mevrouw M, wonende aan de S-sstraat te X (klaagster) over het Crematorium Y (verweerder, hierna: het crematorium).

De procedure:

1. Bij e-mail van 24 oktober 2015 neemt klaagster contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen met een klacht over het crematorium.
2. Op 8 november 2015 tekent klaagster het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
3. Bij brief van 2 december 2015 geeft het crematorium zijn verweer.
4. Met een e-mail stuurt klaagster op 13 december 2015 haar nadere toelichting.
5. Op 28 december 2015 ontving de ombudsman het nadere verweer van de uitvaartondernemer.

Onderwerp van geschil:

Klaagster is ontevreden over de manier waarop zij en haar kinderen werden behandeld door het crematorium, toen ze de as van haar overleden partner ophaalde. Ze vindt dat het crematorium onduidelijke informatie gaf over de kosten van de crematie en dat deze insinueerde dat de uitvaartverzorger - die klaagster in de arm nam - haar werk niet goed deed.

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 Landelijke Vereniging van Crematoria (LVC), die in artikel 1 lid e. van het klachtenreglement is aangemerkt als organisatie waarover klachten over leden kunnen worden ingediend. Ook is verweerder in de gelegenheid gesteld de klacht te behandelen. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

Verklaring (samengevat) van klaagster:

1. De partner van klaagster overleed en klaagster liet de overledene cremieren. Om de uitvaart te regelen nam zij de uitvaartverzorger in de arm.
2. Op 22 oktober 2015 had zij om 15.30 uur een afspraak met het crematorium om samen met haar kinderen de as op te halen. Klaagster maakte zelf daarvoor telefonisch de afspraak.
3. Klaagster vindt dat de ontvangst niet zorgvuldig was en zonder enig medeleven: ze werden niet gecondoleerd, de asbus werd als een bierpul voor klaagster gezet en de medewerkster van

het crematorium sprak niet. Dit gedrag gaf klaagster het gevoel dat zij geen enkel recht had op de as. Zij ervaart dit als zeer pijnlijk.

4. Klaagster wist dat zij een machtigingsformulier bij zich moest hebben. Daarom had zij een kopie bij zich en zou het originele machtigingsformulier door de uitvaartverzorger naar het crematorium worden gezonden.
5. Nadat de medewerkster eerst ontkende dat het originele machtigingsformulier in het bezit van het crematorium was, vond zij het alsnog.
6. Daarna bleek dat er nog een formulier nodig was. Daarop stond echter een handtekening die niet werd herkend. Deze moest worden gecheckt.
7. Inmiddels was ongeveer een half uur verstreken en was het nog steeds niet duidelijk of klaagster de as van haar overleden partner mee mocht nemen.
8. De medewerkster maakte een laatdunkende opmerking over de uitvaartverzorger die klaagster ingehuurd had en daarmee was voor klaagster de maat vol: zij nam de asbus en verliet het pand.
9. Tot slot heeft klaagster een klacht over de kosten van het crematorium: de kosten van de technische crematie zouden € 750,- bedragen, maar op de factuur stond € 1.250,-. Klaagster begreep dat het iets te maken had met het tijdstip van de crematie. Zij betaalde overigens wel, omdat zij in een rouwproces zit en dit soort zaken er niet bij kan hebben. Klaagster is van mening dat het crematorium de uitvaartverzorger niet de juiste informatie gaf over de crematie en de kosten.
10. Klaagster begrijpt heel goed dat aan het afgeven van de as formaliteiten zijn verbonden, maar deze moeten niet de boventoon voeren. Het is vooral het gedrag van de medewerkster waar klaagster het meeste moeite mee heeft, omdat zij het respectloos vindt en zonder aandacht voor rouwende nabestaanden in hun kwetsbare positie. Ze vindt de wijze van werken bureaucratisch en formeel.
11. Zij vindt dat het crematorium – ondanks de excuses die het maakt – het probleem bij haar neerlegt: zij heeft het zo ervaren, het gedrag van de medewerker is zó op haar overgekomen, zij heeft de indruk gekregen.
12. Overigens kreeg klaagster ook geen antwoord op haar vraag waar zij een klacht in kon dienen. Dat zocht ze zelf uit.

Verklaring (samengevat) van het crematorium:

1. De aanvraag voor de crematie van de partner van klaagster is getekend door de uitvaartverzorger. De Algemene Voorwaarden van het crematorium geven aan dat de as alleen aan die persoon mag worden meegegeven. Na een complete en juiste machtiging van de uitvaartverzorger kan een ander (in dit geval klaagster) over de as beschikken.
2. Op de dag dat klaagster de as (onrechtmatig) meenam heeft het crematorium klaagster diverse malen telefonisch proberen te bereiken, maar dat lukte niet. Het crematorium wilde alle juridische formaliteiten afronden en dan de as aan klaagster overdragen. Daarom vroeg hij klaagster om de as te retourneren.
3. In zijn e-mailwisseling met klaagster merkt het crematorium op dat het spijtig is dat het gedrag van de medewerkster zo op klaagster overgekomen is. Deze biedt haar verontschuldigen aan.
4. Het is nooit de bedoeling geweest om een negatief oordeel te geven over de kwaliteit van de uitvaartverzorger. Mocht klaagster deze indruk hebben gekregen dan biedt het crematorium excuses aan.
5. Er is geen speciaal tarief voor technisch cremeren. Bij ieder tarief zijn de faciliteiten - zoals gebruik van de aula e.d. - inbegrepen, ook als er geen gebruik van wordt gemaakt. Het crematorium verwijst naar zijn Algemene Voorwaarden. Er is wel een differentiatie in de tarieven op basis van het tijdstip van de plechtigheid.
6. In het telefonisch gesprek dat de uitvaartverzorger – voorafgaand aan de uitvaart - met het crematorium had zijn diverse opties besproken, waaronder een crematie om 8.30 uur. Deze kost € 750,-, inclusief het basistarief asbestemming. Uiteindelijk is er voor gekozen de

crematie om 16.30 uur te laten plaatsvinden. De kosten daarvan bedragen € 1.255,-, zoals ook op de website te zien is.

7. Op het opdrachtformulier staan de gegevens van klaagster aangegeven als opdrachtgever. Er is getekend door de opdrachtgever en namens de uitvaartverzorger. Het crematorium nam op dat moment aan dat de handtekening van de opdrachtgever die van klaagster was. Later bleek dit de handtekening van de uitvaartverzorger te zijn.
8. Het crematorium schreef klaagster aan met het verzoek een bestemming te geven aan de as van haar partner. Het retourformulier bevatte een toen onbekende handtekening. Volgens de Algemene Voorwaarden is de persoon die de opdracht tot crematie ondertekent de opdrachtgever en daarmee de enige die een bestemming kan geven aan de as. Hierover was telefonisch contact met klaagster. Met een machtigingsformulier kon zij zich laten machtigen door de persoon die het opdrachtformulier ondertekende. Toen het crematorium het asbestemmingsformulier retour ontving bleek het niet ondertekend te zijn door dezelfde persoon die het opdrachtformulier ondertekende. Op dat moment werd dat niet geconstateerd.
9. Toen klaagster de as op 22 oktober 2015 op kwam halen gaf de medewerker aan een en ander voor klaagster te regelen, toen bleek dat op het machtigingsformulier niet de juiste handtekening stond.
10. Klaagster kreeg koffie aangeboden, maar sloeg dat af omdat zij de afgifte zo snel mogelijk achter de rug wilde hebben. Het crematorium herkent zich niet in het beeld dat klaagster schetst over het afgeven van de asbus.
11. De medewerkster van het crematorium stelde tijdens het ophalen van de asbus alles in het werk om met de uitvaartverzorger de formaliteiten te regelen. Terwijl de medewerkster aan de telefoon was met de uitvaartverzorger nam klaagster de asbus mee en verliet zonder iets te zeggen het gebouw.
12. Daarna probeerde het crematorium telefonisch contact te zoeken met klaagster, maar de verbinding werd steeds verbroken.
13. Op 23 oktober 2015 ontving het crematorium een e-mail van de uitvaartverzorger met daarin de correct ondertekende machtiging. In dit bericht dankt de uitvaartverzorger het crematorium voor de oplossing van de situatie en biedt zij haar excuses aan voor de ontstane situatie.
14. Achteraf blijkt dat de uitvaartverzorger het opdrachtformulier ondertekende als opdrachtgever en een bevriende uitvaartondernemer – die de uitvaartverzorger begeleidt – als de uitvaartverzorger.
15. Het crematorium merkt daarover op dat hij de regels van de Wet op de Lijkbezorging nauwgezet uitvoert. Deze wet bepaalt dat de rechthebbende op de as de persoon is aan wie de as mag worden meegegeven. Het crematorium dient daarop een controle uit te voeren.
16. Hij hanteert protocollen die erop zijn gericht om op juiste wijze uitvoering te geven aan de aan hem toevertrouwde taken. Hij doet dat om de rechten en verwachtingen van de nabestaanden zoveel als mogelijk te garanderen. De striktheid van de regelgeving is door de wetgever opgelegd.
17. Het crematorium geeft aan dat hij jaarlijks de tarieven van zijn dienstverlening stuurt aan de met hem samenwerkende uitvaartondernemers. Daarnaast publiceert hij de tarieven op zijn website. Bij ieder tarief staat omschreven wat de faciliteiten zijn. Uit de publicaties blijkt duidelijk dat het crematorium geen technische crematies aanbiedt. De hoogte van het tarief is afhankelijk van het tijdstip van aanvang.
18. Of een medewerker bij de afspraak voor de asbestemming wel of niet iemand condoleert, laat het crematorium over aan de inschatting van de betreffende medewerker. De ervaring leert dat het condoleren ook negatief kan worden ontvangen, omdat er veel tijd kan zijn verstreken tussen het overlijden en de asbestemming. Klaagster kwam de as zeven weken na de crematie ophalen en de medewerkster maakte de inschatting dat condoleances op dat moment wellicht niet goed ontvangen zouden worden. Nu het crematorium de mening van klaagster kent blijkt dit een verkeerde inschatting te zijn geweest. Het crematorium vindt het heel vervelend dat klaagster en haar kinderen het empathisch vermogen van de medewerkster in kwestie niet zo hebben ervaren.

Correspondentie van de uitvaartverzorger:

Klaagster nam de uitvaartverzorger in de arm om voor haar de uitvaart te regelen. In het kader van de problemen die klaagster ondervond om de asbus met de as van haar overleden partner te verkrijgen, voerde zij met de uitvaartverzorger een e-mailwisseling. Daarnaast was er schriftelijk contact tussen de uitvaartverzorger en het crematorium over de kwestie. Samengevat – en relevant voor dit dossier – gaat het om de volgende informatie.

1. In de e-mail van 3 december 2015 van de uitvaartverzorger aan klaagster merkt de uitvaartverzorger het onderstaande op:
“Ik heb ook vóór 24 augustus al contact met [naam crematorium] gehad, in de tijd dat we elkaar voor het eerst hadden gesproken (juli) om de tarieven na te vragen. Ik moest het toen al weten omdat ik de begroting wilde opstellen voor jou. De medewerkster die ik toen sprak vertelde mij over de 750 euro en daar ben ik toen vanuit gegaan. Het bedrag [is] niet ter sprake gekomen toen ik de crematie daadwerkelijk reserveerde. Ik wist de tarieven immers al dus heb ik die niet meer gecheckt in het telefoongesprek op 24-08. Het kan best zijn dat ze het anders vermelden op de site (staat er niet duidelijk vind ik) maar in het telefoontje van juli is het mij echt anders uitgelegd en ging ik dus uit van de 750 euro.”
2. In de brief van 22 oktober 2015 van de uitvaartverzorger aan het crematorium schrijft de uitvaartverzorger:
“Tot slot wil ik mijn welgemeende excuses aanbieden voor de situatie die is ontstaan. Voor de fout die van mijn kant is gemaakt neem ik de verantwoordelijkheid geheel op me. Hartelijk dank voor uw medewerking in het oplossen van de situatie.”
De fout waarover hier wordt geschreven is de verkeerde handtekening op het opdrachtformulier tot crematie.

Overwegingen en conclusies van de ombudsman:

Klaagster noemt vier elementen waarover zij ontevreden is:

1. de wijze waarop zij door het crematorium werd behandeld;
 2. het feit dat zij de as niet meteen meekreeg;
 3. de kosten van de crematie;
 4. het feit dat zij niet te horen kreeg waar zij een klacht in kon dienen.
1. Ten aanzien van de wijze waarop klaagster door het crematorium werd behandeld:
 - a. Het is zonder meer spijtig dat klaagster een naar gevoel overhield van de ontvangst in het crematorium - waaronder de mededeling in eerste instantie dat het crematorium niet de beschikking had over het machtigingsformulier dat de uitvaartverzorger opstuurde. Weliswaar herkent het crematorium zich niet in de weergegeven situatie, maar dat neemt niet weg dat het voor klaagster feiten zijn.
 - b. De ombudsman was niet bij de ontvangst en heeft achteraf geen mogelijkheden om te checken hoe de ontvangst verliep. Er zijn twee verklaringen, die elkaar uitsluiten en er is geen reden om aan de ene verklaring meer gewicht toe te kennen dan aan de andere. Dat neemt niet weg dat voor klaagster de onvriendelijke ontvangst een feit is. Daarmee is de conclusie gerechtvaardigd dat de ontvangst door het crematorium niet aansloot bij de behoefte van klaagster.
 2. Ten aanzien het feit dat zij de as niet meteen meekreeg:
 - a. Dat klaagster de as niet meteen meekreeg is te wijten aan het feit dat de uitvaartverzorger het opdrachtformulier tot crematie verkeerd ondertekende. De handtekeningen van de ‘opdrachtgever’ op de twee benodigde formulieren kwamen niet overeen. De verkeerde ondertekening door de uitvaartverzorger valt het crematorium niet aan te rekenen.
 - b. Het crematorium geeft aan dat hij bij ontvangst van het retourformulier voor de asbestemming niet constateerde dat er sprake was van twee verschillende handtekeningen als ‘opdrachtgever’. Het crematorium mag erop vertrouwen dat een uitvaartverzorger weet welke formaliteiten bij een crematie verricht moeten worden en dat hij deze op correcte wijze

afhandelt. Hoewel het – achteraf bezien – beter was geweest als het crematorium de formulieren vooraf had gecheckt, is het crematorium niet verantwoordelijk voor de fout die de uitvaartverzorger maakte.

- c. De uitvaartverzorger merkt zowel naar klaagster als naar het crematorium op dat hij een verkeerde handtekening zette en biedt daarvoor verontschuldigingen aan.
 - d. Het is correct dat het crematorium een grote verantwoordelijkheid draagt om de as aan de juiste persoon – de rechthebbende – af te geven. De Wet op de lijkbezorging (artikel 59) geeft de houder van een crematorium de plicht om de asbus ter beschikking te stellen van de nabestaande door of namens wie de opdracht tot de crematie is gegeven. De Memorie van Toelichting op deze wet¹ geeft aan dat de wetgever specifiek de opdrachtgever tot de crematie voor ogen had, om de houder van het crematorium duidelijkheid te geven aan wie hij de as mag meegeven. In die zin is het begrijpelijk en terecht dat het crematorium de check uitvoerde en de as pas mee wilde geven nadat bleek dat aan alle formaliteiten was voldaan. De ombudsman heeft begrip voor het gevoel van klaagster dat er sprake is van bureaucratie. Dat neemt niet weg dat de wetgever deze bureaucratie juist instelde om ervoor te zorgen dat de as bij de rechthebbende komt.
 - e. Zowel uit de verklaring van klaagster, als uit die van het crematorium blijkt dat het crematorium probeerde tijdens de afspraak met klaagster (voor de asbestemming) de kwestie te regelen, zodat klaagster de as van haar overleden partner mee kon nemen. Uit beide verklaringen blijkt dat het crematorium klaagster op dat moment duidelijk informeerde over het gerezen probleem en aangaf welke acties hij ondernam om haar de asbus zo snel mogelijk mee te kunnen geven. Dat hier enige tijd overheen ging valt het crematorium niet kwalijk te nemen.
3. Ten aanzien van de kosten van de crematie:
- a. Een nabestaande neemt een uitvaartverzorger in de arm om de uitvaart te regelen. Dit doet hij onder andere omdat er bij een uitvaart veel te regelen valt en hij zelf niet steeds over de benodigde expertise beschikt. Naast het feit dat een overlijden emotioneel veel teweeg brengt.
 - b. De opdrachtgever van een uitvaart mag vertrouwen op de kennis en vaardigheden van de door hem gekozen uitvaartverzorger. Hij heeft een overeenkomst met de uitvaartverzorger en als er iets mis gaat met de uitvaart – waaronder ook de crematie en de kostenbegroting valt - is het de uitvaartverzorger die hij over de fout aan moet spreken.
 - c. In dit geval brengt de uitvaartverzorger een offerte uit met een bedrag van € 750,- voor de crematie. De factuur bevat echter een bedrag van € 1.250,-. Uit de informatie die het onderzoek van de ombudsman oplevert blijkt dat de uitvaartverzorger bij het opmaken van de offerte afging op het mondelinge contact dat hij met het crematorium had. Het correct opvoeren van de kosten van de crematie is de verantwoordelijkheid van de uitvaartverzorger. Klaagster dient daarom dit punt bij de uitvaartverzorger aan de orde te stellen. Wat er in de communicatie tussen de uitvaartverzorger en het crematorium is misgegaan valt buiten deze klacht en daarmee buiten de bevoegdheid van de ombudsman.
4. Ten aanzien van de informatie om een klacht in te dienen:
De Algemene Voorwaarden van het crematorium geven aan dat hij is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Daarmee had het op de weg van het crematorium gelegen om op de eerste vraag van klaagster (waar zij haar klacht kon indienen) het adres van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen te geven.

Beslissing van de ombudsman

De ombudsman concludeert dat het crematorium niet verantwoordelijk is voor het oponthoud van klaagster bij het afhalen van de asbus: bij de asbestemming horen formaliteiten, waarvoor het crematorium verantwoordelijk is. Het feit dat de ontvangst van klaagster niet aansloot bij haar behoefte is naar de mening van de ombudsman voor een groot deel terug te voeren op de problematiek

¹ <http://www.fomat.nl/memtoel-wlb.pdf>. Geraadpleegd op 6 februari 2016.

van de verkeerde handtekening. Hoewel het crematorium er goed aan doet om te onderzoeken wat hij van deze kwestie kan leren, is het niet redelijk om het ongenoegen van klaagster volledig tot de verantwoordelijkheid van het crematorium te maken. Waren namelijk de formaliteiten correct verzorgd, dan had klaagster de asbus – zoals zij voor ogen had – meteen mee kunnen nemen. Het crematorium had klaagster meteen op de hoogte moeten stellen van het Klachteninstituut, toen zij vroeg waar zij haar klacht in kon dienen.

De ombudsman constateert dat het crematorium verschillende keren aan klaagster excuses aanbood en acht de onvolkomenheden in de dienstverlening naar klaagster daarmee voldoende afgehandeld.

De foutieve opgave van de kosten van de crematie is een verantwoordelijkheid van de uitvaartverzorger en valt daarmee buiten deze klacht, zodat de ombudsman hierover geen uitspraak doet.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 6 februari 2016. Zowel klaagster als het crematorium zijn gehouden het bindend advies van de ombudsman te respecteren en na te komen.

De Ombudsman Uitvaartwezen,

mevrouw mr. M.E.T. Schellekens