



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2016-093**

Klacht van mevrouw W, wonende te A (klaagster) over Begraafplaats B te Z (de begraafplaats, verweerder).

### De procedure:

- Bij brief van 27 oktober 2016 (ontvangen op 10 november) dient klaagster haar klacht in bij de Ombudsman Uitvaartwezen. Naast de klacht over de begraafplaats bevat de brief ook een klacht over uitvaartverzorger X. Omdat deze niet is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, kan de ombudsman de klacht over X niet in behandeling nemen.
- Op 22 november 2016 tekent klaagster het formulier waarbij zij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Bij brief van 29 december 2016 reageert de begraafplaats met zijn verweer.
- Klaagster reageert met een brief van 13 februari 2017 (nadere toelichting).
- Met een email van 10 april 2017 geeft de begraafplaats aan dat alles is gezegd en hij daarom geen verder verweer voert. Tevens merkt hij de op de situatie te betreuren.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagster vindt het pijnlijk en verdrietig dat zij de kist, waarin haar overleden man lag, niet in het graf kon laten zakken, maar dat zij deze boven de grond achter moest laten. De kist bleek namelijk iets groter uitgevallen, waardoor hij niet in het graf paste. Pas op de dag van de uitvaart nam zij daar kennis van. Op het graf van haar man lagen mooie en dure bloemstukken, waaronder bloemen in pot en een houdbare takkendecoratie. Tot haar grote ontsteltenis bleken deze na twee weken te zijn geruimd, zonder overleg met de familie.

Na dit voorval plaatste klaagster vijf nieuwe bloempotten op het graf. Ook deze waren van het graf verwijderd, maar vond klaagster later terug op een ander graf. Zij vindt dat de begraafplaats zich makkelijk van de kwestie afmaakt door te stellen dat hij niet verantwoordelijk is.

### 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 LOB, 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.

#### **De ombudsman stelt de hierna volgende feiten vast.**

- De man van klaagster werd op 20 mei 2016 begraven.
- Bij brief van 13 juni neemt klaagster contact op met de begraafplaats en uit haar klacht dat de bloemen op het graf van haar overleden echtgenoot zijn verdwenen. Zij vraagt wanneer deze worden teruggeplaatst en eveneens geeft zij aan een schriftelijke reactie te verwachten.
- De begraafplaats reageert op de brief van klaagster van 13 juni met een brief van 17 juni 2016. Daarin geeft hij aan dat men betreurt dat alle bloemen zijn verdwenen. De regel is dat geheel verwelkte bloemen na drie weken worden verwijderd door de medewerkers, tenzij nabestaanden aangeven dat zij dit zelf willen doen. Geen van de medewerkers van de begraafplaats verwijderde de tak met orchideeën van het graf. Het is niet bekend wie deze bloemen verwijderde. De medewerkers hebben wel het grafmonument teruggeplaatst.
- Klaagster dient op 14 juni opnieuw een schriftelijk klacht in bij de begraafplaats over het wegnemen van de bloemen en bloemstukken. Zij eist de tegenwaarde te ontvangen en vindt dat de begraafplaats te gemakkelijk onder zijn verantwoordelijkheid uit wil komen. Daarbij maakt klaagster ook opmerkingen over vijf bloempotten, die op een ander graf werden aangetroffen. Ze vraagt om een schriftelijke reactie.
- De begraafplaats laat klaagster bij brief van 19 juli 2016 weten dat hij het erg vervelend vindt dat klaagster werd geconfronteerd met de aanblik van een graf zonder bloemen. Hoewel er inmiddels al uitleg werd gegeven hoe een en ander kon gebeuren en welke regels de begraafplaats hanteert constateert hij dat er kennelijk nog vragen leven. Klaagster wordt uitgenodigd voor een gesprek.
- Met een brief van 29 juli 2016 reageert klaagster. Zij kan zich niet vinden in het wegnemen van bloemstukken zonder haar toestemming. De bloemen waren immers haar eigendom. De uitnodiging voor een gesprek neemt ze niet aan. Ze wil een andere oplossing en wenst alleen schriftelijk te communiceren.
- Op 3 augustus 2016 schrijft de begraafplaats naar klaagster dat hij de bloemen niet van het graf heeft weggenomen. Ook niet de tak met orchideeën. Dit is al eerder (in een brief van 17 juni 2016) aan klaagster aangegeven. De begraafplaats betuigt spijt en vindt het een zeer vervelende situatie. De maatregel van het verwijderen van bloemen na drie weken kwam tot stand omdat veel nabestaanden de aanblik van verwelkte bloemen vervelend en triest vinden. Daarom ruimt de begraafplaats dergelijke bloemen op. Men neemt de raad van klaagster ter harte en zal de maatregel nogmaals onder loep nemen.
- Op 31 augustus 2016 stuurt klaagster de begraafplaats opnieuw een brief. Daarin geeft zij onder andere aan dat de afmetingen van de kist bekend waren en dat verondersteld mag worden dat de begraafplaats over inschattingsvermogen beschikt, zodat deze met een oogopslag de afmeting van het te delven graf kan zien.
- Uitvaartverzorger X ontvangt via de begraafplaats klaagsters klacht en reageert naar klaagster met een e-mail van 19 september 2016. Daarin schrijft de uitvaartverzorger dat hij - voorafgaand aan de uitvaart - naar de begraafplaats geen melding van een grotere rieten kist, omdat de buitenmaten volgens de fabrikant binnen de afmetingen viel van een graf op de begraafplaats. Pas achteraf vernam hij dat een rieten kist iets groter of kleiner uit kan vallen. Toen bij de begrafenis bleek dat de rieten kist inderdaad groter was dan het graf meldde hij dit meteen aan klaagster en is er een oplossing gevonden door de rieten kist niet te laten dalen. De uitvaartverzorger merkt op dat klaagster in de contacten, die volgden na de uitvaart, hierover niets aangaf en vraagt wat de reden is dat ze daar nu (pas) mee komt.
- Op 28 september 2016 verstuurt klaagster wederom een brief aan de begraafplaats. Daarin vraagt zij naar de reden van uitblijven van een reactie op haar klacht.

- In een ongedateerde brief in oktober 2016 geeft uitvaartverzorgers X onder andere aan dat hij met de begraafplaats afsprak dat hij naar klagster zou reageren. Klagster koos voor een rieten kist, waarvan de buitenmaat volgens opgave van de leverancier 203x69x36 bedroeg en de binnenmaat 188x59.
- De uitvaartverzorgers geeft aan dat hij alleen melding hoeft te maken als de rieten kist breder dan 70 cm zou zijn. Daarom deed hij geen melding. Vlak voor de uitvaart – zo geeft de uitvaartverzorgers aan – maakt de begraafplaats hem erop attent dat de rieten kist breder was dan 70 cm en daardoor niet kon dalen. In het gesprek met klagster, volgend op het bericht, ging klagster akkoord met het plaatsen van de kist op het graf en het later laten dalen.
- De uitvaartverzorgers merkt op dat hij met de kennis van nu van tevoren de begraafplaats zou hebben bericht, omdat een rieten kist door het flexibele materiaal altijd iets groter of kleiner uit kan vallen. “De begraafplaats valt hierin niets te verwijten”. Hij geeft aan dat het hem spijt dat dit is gebeurd en dat hij pas op 19 september over dit punt van onvrede hoorde, via de begraafplaats: klagster nam daarover niet zelf contact met hem op. Vier maanden na de uitvaart kan de uitvaartverzorgers de leverancier niet meer aanspreken op de te grote kist.
- Klagster reageert met een brief van 8 oktober 2016 naar de uitvaartverzorgers met de opmerking dat zij het vreemd vindt dat niet de begraafplaats reageert, maar de uitvaartverzorgers. Klagster geeft aan dat ze een kleinere maat rieten kist wilde en het verschil van afmetingen kan niet als argument en ter bagatellisering worden genoemd. Klagster verkeert in de veronderstelling dat de begraafplaats verantwoordelijk is voor het graven van het graf. Als er een verschil van mening is tussen uitvaartverzorgers en begraafplaats moet een neutraal orgaan over dit geschil beslissen. Zij geeft de voorkeur aan schriftelijke afhandeling van haar klacht.

### **Verklaring van klagster**

Samengevat en voor zover van belang voor deze kwestie, stelt klagster dat uitvaartverzorgers X geen melding maakte bij de begraafplaats, omdat de kist 69 cm was en een melding pas nodig is als de kist meer dan 70 cm is. De kist bleek toch groter uit te vallen, waardoor deze niet paste in het graf. Omdat er geen andere keus was stemde klagster in met de oplossing om de kist boven de grond te laten staan, zodat het graf later verder kon worden uitgegraven.

In eerste instantie diende klagster een klacht in bij de begraafplaats, maar deze schoof de klacht door naar de uitvaartverzorgers. Zelf reageerde de begraafplaats niet naar klagster.

Klagster wenst een compensatie voor de emotionele schade die zij leed. Het voelt voor haar alsof zij haar man aan zijn lot heeft overgelaten. Zij heeft het idee dat de klacht niet serieus wordt genomen. Zij kan de begrafenis niet overdoen en kan de begrafenis niet afsluiten.

De verdwenen bloemen waren eigendom van klagster en de gevers betaalden daarvoor veel geld. Klagster ziet graag de tegenwaarde vergoed, zodat zij daarvan vervangende bloemstukken kan aanschaffen. Het is aan de eigenaars om te beslissen wat men wil doen met de bloemen op een graf. Planten kunnen meerdere bloeiperioden ondergaan, potten en vaasjes kunnen worden hergebruikt. Ze hoeven niet door de begraafplaats te worden verwijderd.

### **Verklaring van de begraafplaats**

Samengevat en voor zover van belang voor deze kwestie geeft de begraafplaats aan dat hij op de dag van de uitvaart constateerde dat de kist te groot was voor het graf. Daarover was die dag contact met de uitvaartverzorgers X en ook nadien. Pas in september 2016 (noot OM: de brief van klagster arriveerde in september bij de begraafplaats) liet de familie weten dat zij het erg vervelend vond dat zij de kist achter had moeten laten en kon laten zakken. Ook uitvaartverzorgers X was daarover niet eerder geïnformeerd. De begraafplaats reageerde met schriftelijke reacties naar klagster, zoals zij vroeg. Er zijn verschillende telefoontjes gepleegd, maar de begraafplaats kreeg geen gehoor. Naar

aanleiding van de klacht over de grootte van de kist is contact geweest met de uitvaartverzorger, die aangaf daarover met klaagster contact op te nemen. De fout van de te brede kist lag immers niet bij de begraafplaats. Achteraf spijt het de begraafplaats dat hij ook zelf hierover geen bericht stuurde aan klaagster.

Het is beleid van de begraafplaats om geheel verwelkte bloemen na drie weken te verwijderen van de graven. Naar aanleiding van deze klacht paste de begraafplaats zijn beleid aan: op het aangifte-formulier is een regel toegevoegd, waarop de familie aan kan geven of zij zelf de bloemen willen verwijderen of dat het personeel dat na drie weken mag doen bij verdorde bloemen. De tak met orchideeën is absoluut niet door het personeel van de begraafplaats verwijderd. Bij het wegnemen van het grafmonument zijn de bloempotten op een andere plek gezet, een open plek in de buurt van het graf van de echtgenoot van klaagster. Niet op een ander graf. Ze zijn onbedoeld achtergebleven. De begraafplaats merkt op dat hij snel en correct reageerde op klaagsters correspondentie. Ook toonde hij begrip en trachtte een gesprek aan te gaan om er samen uit te komen. Al in de tweede brief kondigde klaagster aan dat zij andere stappen ging ondernemen.

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

#### Algemeen

1. Klaagster maakt in haar antwoorden aan begraafplaats (maar ook aan uitvaartverzorger X) duidelijk dat zij niet in wil gaan op een gesprek, maar de kwestie schriftelijk wil afhandelen. Dit is de reden dat de ombudsman niet voorstelt om het conflict in een gesprek tussen beide partijen aan de orde te stellen.
2. Artikel 24 van het reglement van de begraafplaats geeft aan dat klachten moeten worden gezonden aan het bestuur van de begraafplaats en dat deze door het bestuur worden afgehandeld. Gebleken is dat het bestuur de directeur van de begraafplaats mandateerde om klachten af te handelen. In deze kwestie is dat ook gebeurd.

#### Over de kist

3. Het is de taak van een uitvaartverzorger om een uitvaart voor te bereiden en te begeleiden. Daarbij hoort ook het adequaat informeren van de organisaties, die verder betrokken zijn bij de uitvaart.
4. In deze kwestie blijkt dat niet een kist werd gebruikt om de overledene in te begraven, maar een rieten mand. Uitvaartverzorger X was niet op de hoogte van het feit dat de maten van een rieten mand iets af kunnen wijken van de als standaard gepresenteerde maten en gaf deze mogelijke afwijking daarom niet door aan de begraafplaats.
5. De begraafplaats groef een standaard graf, waardoor de rieten mand niet in het graf paste. Dit werd pas duidelijk op de begrafenis zelf. Er rust geen verantwoordelijkheid op de begraafplaats om *voorafgaand* aan de begrafenis te controleren of de maat van de kist zich verdraagt met de maten van het graf: daarvoor is de uitvaartverzorger verantwoordelijk. Hij moet de juiste maten doorgeven.
6. Uitvaartverzorger X nam de verantwoordelijkheid voor deze fout op zich en schreef (letterlijk) aan klaagster dat de begraafplaats niets te verwijten viel.

#### Over de bloemen

7. In het algemeen rekent een begraafplaats het tot zijn taak om deze goed te onderhouden en een verzorgde indruk achter te laten bij bezoekers. Het valt daarom goed te begrijpen dat een begraafplaats geheel verdorde bloemen verwijdert. Omdat een begraafplaats niet kan weten wanneer nabestaanden in de gelegenheid zijn om zelf de volledig verwelkte bloemen op te ruimen, is het begrijpelijk dat de begraafplaats deze zorg op zich neemt en niet af laat hangen van overleg met nabestaanden: hij is immers verantwoordelijk voor een verzorgde aanblik van de begraafplaats.

8. Zo nabestaanden de verdroogde bloemen, dan wel de potten willen hergebruiken, dan zullen zij dit tijdig kenbaar moeten maken bij de medewerkers van de begraafplaats, dan wel andere maatregelen moeten treffen. Bijvoorbeeld door de (nagenoeg) verdorde bloemen mee te nemen.
9. In dit geval geeft de begraafplaats aan dat hij de geheel verdorde bloemen verwijderde, maar geen weet heeft van de tak met orchideeën: deze is niet door zijn medewerkers verwijderd.
10. De begraafplaats is er wel verantwoordelijk voor dat de potten bloemen na terugplaatsing van het grafmonument niet zijn terug gezet. Ze waren kennelijk niet op een ander graf geplaatst, maar op een lege plek gezet.
11. Een begraafplaats is een openbare plek, waar iedereen vrij in – en uit kan lopen. Er is geen direct toezicht en dat houdt in dat er een zeker risico zit aan het plaatsen van grafgiftten. Als nabestaanden het risico van diefstal willen vermijden zullen zij daar zelf oplossingen voor moeten bedenken.
12. Medewerkers van de begraafplaats zullen een oogje in het zeil houden, maar zijn geen (officiële) toezichthouders. Zij, noch de begraafplaats kunnen verantwoordelijk worden geacht voor het wegnemen van grafgiftten.

#### Over het serieus nemen van de klacht

13. De begraafplaats reageert op elke brief die klagster schrijft en probeert zowel telefonisch als per brief een afspraak te maken om de kwestie door te spreken. Klagster gaat daar niet op in, omdat zij kennelijk de klacht schriftelijk wil afhandelen. Dat is overigens haar goed recht, maar het belemmert het in ontvangst nemen van oprechte mondelinge spijtbetuigingen.
14. De klacht over het te kleine graf stuurt de begraafplaats door naar de uitvaartverzorger, die in zijn brief van oktober 2016 aan klagster aangeeft dat hij de beantwoording van dit punt voor zijn rekening neemt: hij sprak met de begraafplaats af dat hij een antwoord zou geven, omdat het niet een fout van de begraafplaats betreft.
15. De begraafplaats maakt niet alleen verschillende keren excuses naar klagster, maar paste naar aanleiding van klagsters klacht zijn procedures aan.

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

##### Over de kist

1. Niet de begraafplaats is verantwoordelijk voor de juiste maten van het graf, maar de uitvaartverzorger X. Deze moest immers de maten tijdig doorgeven aan de begraafplaats. De begraafplaats valt niets te verwijten. Integendeel: met zijn professionele oog zag hij al snel dat de rieten mand te groot was voor het graf en daardoor kon tijdig met klagster worden overlegd.

##### Over de bloemen

2. Het is uitermate verdrietig voor klagster dat de mooie orchideeëntak verdween. Dit wil echter niet zeggen dat de begraafplaats daarvoor verantwoordelijk is. Een begraafplaats is immers een openbare plek, die voor iedereen vrij toegankelijk is. Daardoor is er een zeker risico verbonden aan het plaatsen van grafgiftten, een risico dat klagster helaas trof. De ombudsman heeft geen reden om aan de verklaring van de begraafplaats - dat hij de tak met orchideeën niet wegnam - te twifelen.
3. Dat de begraafplaats de verdorde bloemen verwijderde komt alleszins logisch en redelijk over. Bij de stukken die klagster aan haar klacht toevoegde zaten foto's van de betreffende bloemen en planten. Daaruit kan de ombudsman opmaken dat de verwijderde potten weliswaar voor klagster een waarde vertegenwoordigde, maar in het maatschappelijk verkeer niet een zodanige waarde vertegenwoordigde dat deze moet worden gecompenseerd.

4. Dat de begraafplaats de potten met bloemen niet op het graf plaatste nadat hij het grafmonument terug plaatste is een onzorgvuldigheid. Maar niet een van zodanige aard dat daar een schadevergoeding voor moet worden toegekend.

Over het serieus nemen van de klacht

5. De begraafplaats reageerde correct op klagsters correspondentie en probeerde in mondeling overleg de klacht af te handelen, zoals de voorkeur heeft. Toen dat niet lukte liet de begraafplaats meerdere keren aan klagster weten hoe spijtig hij een en ander vond. Daarnaast paste hij zijn procedures aan. Naar de mening van de ombudsman handelde de begraafplaats zoals het in deze situatie hoorde en valt hem niets te verwijten.

**Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat er geen reden is om aan klagsters eis van een vergoeding voor emotioneel geleden schade tegemoet te komen. De klacht is ongegrond.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 10 mei 2017. 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