



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2016-112**

Klacht van de heer F, wonende te W, namens G (klager) over Uitvaartverzorging U te Z (uitvaartondernemer, verweerder).

De procedure:

- Bij brief van 27 december 2016 brengt klager zijn klacht onder de aandacht van de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 1 januari 2017 machtigt de opdrachtgever van de uitvaart klager om alle zaken betreffende de klacht voor hem af te handelen.
- De verklaring waarbij zowel de opdrachtgever als gemachtigde verklaren dat zij het oordeel van de ombudsman als bindend advies zullen aanvaarden, wordt door beiden op 1 januari 2017 getekend.
- Met een brief van 1 februari 2017 (ontvangen 3 februari) geeft de uitvaartondernemer zijn verweer.
- Klager reageert met een nadere toelichting op 14 februari.
- Op 17 maart ontvangt de ombudsman het nadere verweer van de uitvaartondernemer.

Onderwerp van het geschil:

Tijdens het aannamesgesprek voor de uitvaart van haar vader vroeg klagers schoonzus tot driemaal toe uitdrukkelijk wat de totale kosten van de uitvaart zouden zijn. De medewerker van de uitvaartondernemer (verder te noemen: de uitvaartverzorger) gaf aan dat dit maximaal € 2.500,- zou zijn. De rekening bedroeg echter € 2.439,49, waarbij de uitkering van de verzekering al was verwerkt. Voor klager viel dit erg tegen, nu hij verwachtte een bedrag van ongeveer € 1.200,- te moeten betalen. Klager stelt zich op het standpunt dat hij een mondelinge overeenkomst sloot en dat de opdracht op basis van die mondelinge overeenkomst werd getekend.

Naar aanleiding van de klachtbehandeling door de uitvaartondernemer stelde klager voor een bedrag van 1.700,- te betalen, ter finale kwijting. Daarbij gaf hij aan dat de familie veel handelingen zelf verrichtte, zoals vanaf het begin de bedoeling was. De uitvaartondernemer ging echter niet akkoord met dit bedrag.

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.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. Op 18 augustus 2016 overleed de schoonvader van klager.
2. De nabestaanden vroegen de uitvaartondernemer om de uitvaart te verzorgen.
3. Op 19 augustus tekende klager de begroting en de opdracht tot uitvoering van de uitvaart.
4. De begroting geeft aan dat er een bedrag van € 2.439,49 betaald moet worden, na aftrek van de verzekeringsuitkering van € 1.302,26 en een ledenkorting van € 200,-.
5. De factuur van de uitvaart wordt op 28 september 2016 opgemaakt en bedraagt exact het bedrag van de kostenbegroting: € 2.439,49.
6. Bij brief van 30 september 2016 meldt (de schoonzus van) klager dat hij het niet eens is met de hoogte van de factuur: de rekening komt niet overeen met de mondelinge kostenopgave en daarnaast verzorgden de familieleden de uitvaart zelf, zodat de inzet van personeel minimaal was. Klager meldt daarbij dat er drie getuigen waren die hoorden dat de uitvaart maximaal 2.700,- zou kosten.
7. Klager merkt in zijn klachtbrief op dat het verschil in kosten met name zit in de post 'Regeling uitvaart, vervullen van formaliteiten en personeelskosten' van € 1.249,-. Het is de plicht van de uitvaartondernemer om tijdens het intakegesprek aan te geven wat er onder die post valt en dat is niet gebeurd, zo stelt hij.
8. In de klachtafhandelingsbrief van 30 november 2016 bestrijdt de uitvaartondernemer dat het genoemde bedrag (€ 2.500,- tot 2.700,-) de totale kosten van de uitvaart betroffen: er is duidelijk gesteld dat dit het bij te betalen bedrag was. Dit staat op de kostenbegroting vermeld en deze is ook ondertekend. De uitvaartondernemer legt uit wat er onder de post 'Regeling uitvaart' valt en meldt dat verschillende personeelsleden ervoor hebben gezorgd dat de uitvaart werd afgestemd met andere betrokken organisaties. De overledene kreeg ook een laatste verzorging. Uit coulance crediteert de uitvaartondernemer de rekening met € 200,-.

Verklaring van klager

Klager stelt (samengevat en relevant voor de kwestie) dat een mondelinge overeenkomst even rechtsgeldig is als een schriftelijke overeenkomst en dat de opdracht tot uitvaart is ondertekend op basis van de mondelinge overeenkomst. Tijdens het aannamesprek werd driemaal uitdrukkelijk gevraagd wat de totale kosten van de uitvaart zouden zijn en werd aangegeven dat de nabestaanden niet voor onverwachte kosten wilden komen te staan. Niemand van de nabestaanden heeft gehoord en/of begrepen dat het verzekerd bedrag al was afgetrokken van het bedrag dat de uitvaartverzorger noemde. Klager meldt dat er tijdsdruk op de afhandeling stond en dat dit mogelijk ertoe bijdroeg dat het regelen van de uitvaart niet verliep zoals gebruikelijk. Hoewel het overlijden al om 10.30 uur werd doorgegeven, arriveerde de uitvaartverzorger pas om 15.30 uur. Deze gaf als reden op dat het druk was. Op dat moment lag de prioriteit bij het aanleveren van de advertentie, hetgeen vóór 16.30 uur moest gebeuren. Klager vindt dat er te weinig tijd was voor het bespreken van de uitvaart, mede omdat het opstarten van de laptop en het plaatsen van de advertentie ook al 15 minuten duurden. Klager tekende de begroting op goed vertrouwen en nam deze niet uitgebreid door, mede doordat hij een bedrijf aan huis heeft. Overigens vraagt hij zich af of de begroting rechtsgeldig is, omdat de naam van de ondertekenaar niet overeenkomt met degene die hem ondertekende. Omdat de akte van overlijden niet werd ontvangen, moest klager daar zelf nog over bellen en het bliksembezoek dat volgde was geen goede gelegenheid om over kosten te spreken.

Hij merkt op dat hij geen ontvangstbevestiging van zijn klacht kreeg en dat er ook geen contact met hem werd gezocht, waardoor hij zich niet serieus genomen voelt, schandelijk behandeld en gekrenkt.

Hij moest meerdere keren zelf telefonisch contact zoeken voordat er op zijn klacht werd gereageerd en hij heeft de indruk dat zijn telefoontjes werden afgehouden. Hij kreeg nooit contact met een van de directieleden, hoewel steeds werd beloofd dat hij teruggebeld zou worden en/of dat zijn telefoontje doorgegeven zou worden. Uiteindelijk zocht klager zelf maar weer contact.

De uitvaartondernemer nam het aanbod van klager om nog € 1.700,- te betalen in overweging, maar gaf later aan dit voorstel niet te aanvaarden. Uiteindelijk bood de uitvaartondernemer excuses aan en werd er € 200,- gecrediteerd.

Tegenover de ombudsman laat klager weten dat de uitvaartondernemer niet – zoals in zijn klachtafhandelingsbrief staat – de overledene verzorgde. Dit is door een van de dochters uitgevoerd. Daarnaast vindt klager dat een te betalen bedrag van € 1.197,74 voldoende is, waardoor de totale kosten van de uitvaart op € 2.500,- komen. De nabestaanden verzorgden zelf nagenoeg alle handelingen.

Verklaringen van de uitvaartondernemer

Twee medewerkers van de uitvaartondernemer melden schriftelijk hun ervaring, namelijk de uitvaartverzorger en de administratief medewerker. De betreffende uitvaartverzorger geeft (samengevat) aan dat de familie verschillende activiteiten zelf verzorgde, maar dat het vervoer en het kisten door zijn collega's werden gedaan. Hij maakte bij het aannamesgesprek aan de nabestaanden kenbaar dat er nog ongeveer € 2.600,- betaald moest worden, na aftrek van de verzekeringsuitkering. Ook gaf hij aan dat de definitieve kostenbegroting door de administratie moest worden opgesteld. De tijdsdruk waar klager over schrijft lag niet alleen aan de drukte, maar mede omdat het verkeerde adres was doorgegeven. De uitvaartondernemer stelt met nadruk dat de uitvaartverzorger sprak over de kosten ná aftrek van het verzekerd bedrag en dat dit bedrag al was opgenomen op de concept begroting. De schriftelijke begroting is iets lager dan de concept begroting.

De administratief medewerker geeft onder andere aan dat zij op 19 augustus 2016 de begroting bracht, dat klager deze bekeek en tekende. Op 6 september 2016 bracht zij de akte van overlijden.

De uitvaartondernemer merkt onder andere op dat er voor klager alle gelegenheid was om vragen te stellen en uitleg te vragen toen de administratief medewerkster de kostenbegroting afleverde. Er waren geen klanten in de winkel van klager. Klager hield zelf een exemplaar van de kostenbegroting en bekeek deze rustig voordat hij tekende. Door diverse omstandigheden duurde het tot 30 november voordat de uitvaartondernemer op de klacht reageerde. Hij kwalificeert dit als niet goed en bood daarvoor zowel schriftelijk als mondeling zijn excuses aan. Op een later tijdstip lukte het niet om een beloofde belafpraak na te komen, omdat het betreffende familielid moeilijk bereikbaar was. Ook daarvoor zijn excuses aangeboden. De creditering van € 200,- is gedaan vanwege de niet correcte behandeling van de klacht en uit coulance. De uitvaartondernemer vindt dat de nota voldaan moet worden.

De ombudsman overweegt als volgt:

Over de overeenkomst

1. Klager heeft gelijk als hij stelt dat een mondelinge overeenkomst even geldig is als een schriftelijke overeenkomst. Het probleem bij mondelinge overeenkomsten is echter dat deze moeilijk te bewijzen zijn. Schriftelijke overeenkomsten hebben het voordeel dat ze op schrift staan en daardoor bewijskracht hebben. Dat is dan ook de reden dan mondelinge overeenkomsten in het maatschappelijk verkeer meestal schriftelijk worden vastgelegd.
2. In deze kwestie is er een ondertekende schriftelijke overeenkomst. Op deze overeenkomst staat duidelijk aangegeven wat de kosten zijn van de uitvaart, ná aftrek van de verzekeringsuitkering.
3. De ombudsman was niet bij het aannamesgesprek aanwezig en constateert dat er verklaringen zijn, die elkaar tegenspreken. De ombudsman heeft geen reden om aan de ene verklaring

meer waarde te hechten dan aan de andere verklaring. Er ligt immers een getekende opdracht tot uitvaart en deze is uitermate helder.

4. Kennelijk heeft noch klager (noch een van de andere familieleden) de overeenkomst goed doorgelezen, voorafgaand aan de ondertekening en is dat ook op een later tijdstip niet gebeurd. Had men dat gedaan, dan zou men duidelijk hebben zien staan dat de nog te betalen kosten van de uitvaart € 2.439,49 bedroegen en dat de verzekeringsuitkering al was verwerkt.

Over de klachtbehandeling

5. De uitvaartondernemer is lid van de BGNU. De Algemene Voorwaarden van deze branchevereniging bepalen dat de uitvaartondernemer binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht zal trachten met de opdrachtgever tot overeenstemming te komen over de afwikkeling van de klacht. Dit betekent dat de uitvaartondernemer moet bevestigen dat de klacht is binnen gekomen en dat hij contact opneemt voor een gesprek. In dat gesprek moeten beide partijen op elkaars opmerkingen kunnen reageren.
6. In dit geval handelde de uitvaartondernemer de klacht af zonder klager de gelegenheid te geven zijn klacht mondeling toe te lichten en zonder gesprek.

Over de overige punten van onvrede

7. Klager voert meerdere punten aan, waarover hij ontevreden is. Zoals onder andere de beschikbare tijd voor het aannamesprek, de onduidelijkheid over hetgeen onder de post 'regeling uitvaart' viel, de kosten van het regelen van de uitvaart en de ondertekening van de kostenbegroting. Nu deze punten allemaal dienen als motivering voor het verlagen van de uitvaartfactuur, behandelt de ombudsman deze klachten niet op zichzelf.
8. Het is immers duidelijk dat de nabestaanden een opdracht tot uitvaartverzorging sloten (wilden sluiten) met de uitvaartondernemer en dat zij een deel van de activiteiten zelf wilden uitvoeren. Daaraan doet niet af welke medewerker van de uitvaartondernemer de kostenbegroting ondertekende. Daarnaast is het niet aan nabestaanden om het prijsbeleid van een uitvaartondernemer vast te stellen en achteraf te bepalen wat hij mag rekenen voor bepaalde diensten. Als nabestaanden de prijzen van een uitvaartondernemer te hoog vinden zullen zij tijdig moeten besluiten een andere uitvaartondernemer te kiezen. Ook had klager zelf een informatieplicht, bijvoorbeeld om helderheid te vragen over de activiteiten, die onder de post 'regeling uitvaart' vielen. Nu hij hiervan kennelijk geen gebruik maakte, kan hij niet later een beroep doen op de informatieplicht van de uitvaartondernemer, die de uitvaartondernemer overigens weldegelijk heeft.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Uit de feiten blijkt dat klager c.q. de nabestaanden de kostenbegroting niet goed tot zich namen voordat deze werd ondertekend. Daardoor werden zij verrast door de factuur. Uit de feiten kan de ombudsman niet onomstotelijk vaststellen dat de uitvaartondernemer tekort schoot in zijn informatieplicht. Zo dit het geval was, dan had klager dit kunnen constateren voordat hij de kostenbegroting tekende: de ondertekening van de schriftelijke kostenbegroting beoogt juist om te checken of beide partijen hetzelfde beeld hebben van hetgeen zij mondeling overeenkwamen. Nu klager deze check naliet, ligt dit in zijn risicosfeer en is hij verantwoordelijk voor betaling van de diensten van de uitvaartondernemer, zoals gefactureerd. Overigens lag er ook geen druk op de ondertekening, omdat de kostenbegroting daags na het aannamesprek bij de opdrachtgever thuis werd afgeleverd.
2. De uitvaartondernemer was zich bewust van het feit dat hij de klacht niet volgens de geldende regels afhandelde. Hij bood daarvoor excuses aan en crediteerde de factuur voor € 200,- vanwege de onvolkomen klachtafhandeling. Naar het oordeel van de ombudsman, handelde de uitvaartondernemer bij de klachtafhandeling, zoals van hem verwacht mag worden.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klager de factuur dient te betalen, zoals de uitvaartondernemer deze aanbiedt, minus de korting uit coulance. Het betreffende bedrag dient binnen vier weken op de bankrekening van de uitvaartondernemer te zijn bijgeschreven.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 4 april 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