



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2017-011**

Klacht van de heer P, (klager) wonende te A over Crematorium C te Z (het crematorium, verweerder).

De procedure:

- Bij e-mail 31 januari 2017 stuurt klager zijn klacht aan de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 31 januari tekent klager de verklaring, waarbij hij akkoord gaat het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Klager geeft op 8 februari 2017 antwoord op enkele vragen van de ombudsman.
- Met een e-mail van 13 februari 2017 reageert het crematorium op de klacht met zijn verweer.
- Klagers nadere toelichting ontvangt de ombudsman op 18 maart 2017.
- Op 18 maart stuurt het crematorium zijn nadere reactie (nader verweer).

Onderwerp van het geschil:

Klager is het niet eens met de in rekening gebrachte kosten voor overschrijding van de geplande tijd in het crematorium. Hij vindt dat deze niet voor zijn rekening kunnen en mogen komen, nu hij helemaal niet is geweest op de tijdsoverschrijding en op de kosten, die deze met zich mee zou brengen. Klager begrijpt ook niet dat er extra kosten in rekening zijn gebracht, nu er na zijn gezelschap geen crematie meer stond gepland en de tijdsoverschrijding naar opgave van het crematorium maar 10 minuten bedroeg. Naast de kosten voor de tijdsoverschrijding heeft klager nog enkele kleinere punten van onvrede, zoals het feit dat hij – toen hij zijn overleden moeder naar het crematorium bracht - ongeveer 30 minuten moest wachten, voordat hij haar in de rouwkamer kon achterlaten, omdat het crematorium hen nog niet verwachtte, en het feit dat de koffiejuffrouw onvindbaar was na de plechtigheid.

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 LvC, 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. Klagers moeder overleed op 7 december 2016.
2. Klager nam uitvaartverzorger H (hierna te noemen: H) in de arm om de uitvaart te begeleiden.
3. Op 12 december vond de condoleance plaats op locatie van het crematorium.
4. De crematie was op 14 december 2016, eveneens bij het crematorium. Omdat er wierook zou worden gebruikt stond de crematie van klagers moeder als laatste van die dag ingepland om 16.00 uur.
5. Toen de uitvaartfactuur kwam van H, bleek daarop € 44,55 in rekening te zijn gebracht, vanwege overschrijding van de geplande tijd en € 75,- toeslag vanwege de ongeplande uitloop.
6. Op 12 december 2016 tekende klager voor de crematie van de overledene. Op 11 december had de uitvaartondernemer al getekend.
7. Op het crematieformulier staat aangegeven dat de aanvangstijd 16.00 uur is, dat de aulatijd 45 minuten bedraagt en de koffietijd eveneens 45 minuten. Ook staat onder andere aangegeven dat er ongeveer 15 mensen zullen zijn, er 35 broodjes worden verzorgd en dat er tweemaal koffie en thee wordt geschonken.

Verklaring van klager (samengevat en relevant voor de kwestie)

Toen klager zijn moeder vervoerde vanuit haar sterfhuis naar het crematorium, kon hij niet meteen naar de rouwkamer: de gastheer was nog niet aanwezig en er was nog een uitvaartdienst gaande. Klager vond de wijze waarop hij naar personeelskantine werd geleid onprofessioneel. Hij moest 30 minuten wachten voordat de gastheer kwam, zich verontschuldigde en hem buitenom naar de opbaarruimte geleidde. Klager begrijpt niet waarom hij niet eerder toegang tot de opbaarruimte kon krijgen, nu hij van de lopende dienst niets merkte, laat staan deze verstoorde.

Klagers moeder zou als laatste gecremeerd worden, net als zijn vader enkele jaren eerder. Bij de crematie van zijn vader merkte een van de medewerkers op dat er geen tijdsdruk was en dat men in dit deel van het land de tijd nam voor dergelijke aangelegenheden. Mede daarom begrijpt klager niet dat het crematorium meerkosten in rekening durft te brengen zonder daarvoor enige schriftelijke goedkeuring te hebben gekregen van hemzelf of van de uitvaartverzorger, die hij voor de uitvaartbegeleiding inhuurde. Noch klager, noch uitvaartverzorger H is door het crematorium geïnformeerd over enige tijdsoverschrijding. Het crematorium had daar alle mogelijke communicatiemogelijkheden voor kunnen gebruiken. Klager is noch door het crematorium, noch door de ingehuurde uitvaartverzorger H gewezen op de gevolgen van tijdsoverschrijding. Hij vindt het de taak van het crematorium om nabestaanden te wijzen op het verloop van de tijd. Overigens is klager ook van mening dat H de rekening van het crematorium had moeten controleren voorafgaand aan de betaling. Er is niet alleen € 44,55 in rekening gebracht voor de tijdsoverschrijding van 10 minuten, maar ook een toeslag voor de ongeplande uitloop van € 75,-. Omdat de crematie van zijn moeder de laatste van die dag was en het gaat over 10 minuten, begrijpt klager niet dat dit in rekening wordt gebracht. Het gezelschap was zich geenszins bewust van enig tijdsbesef. Kennelijk – zo concludeert klager – is de mentaliteit sinds het overlijden van zijn vader veranderd.

Klager begreep uit contact met het crematorium dat hij geen partij was voor het crematorium en dat alles via H moest verlopen.

Op vragen van de ombudsman geeft klager aan dat enkele leden van het gezelschap na afloop van de plechtigheid nog behoefte aan koffie hadden en de koffiejuffrouw niet konden vinden.

Verklaring van het crematorium (samengevat en relevant voor de kwestie)

Het crematorium merkt op dat er een eenvoudige verklaring is voor het gegeven dat klager zijn moeder niet meteen na aankomst naar de 24-uurskamer kon brengen: uitvaartverzorger H, die klager had ingehuurd, had geen tijd afgesproken voor het binnenbrengen. De gastheer was bezig met een rouwdienst en kon pas na afloop daarvan klager begeleiden. De gastheer verontschuldigde zich uit

beleefdheid. De weg naar een 24-uurskamer loopt via een gang, die ook na een dienst wordt gebruikt door de daar aanwezigen.

De familie heeft op de dag van de crematie twee keer koffie aangeboden gekregen. Er zijn 34 koppen koffie geschonken, voor 15 personen. Uitvaartverzorgers H, die klager inhuurde was steeds telefonisch in gesprek, zodat de medewerkers haar niet durfden te storen. Bij de tweede koffieronde was zij al vertrokken. Het crematorium geeft bij dreigende tijdsoverschrijding een waarschuwing aan de uitvaartverzorgers, niet aan de familie. Deze weet precies wanneer de tijd voorbij is en het is gebruikelijk dat de uitvaartverzorgers de familie waarschuwt. Het crematorium vindt het ongepast en vervelend om de familie te benaderen, dus doet hij dat via de uitvaartverzorgers. Deze weet dat een tijdsoverschrijding geld kost en via de prijslijst wordt hij daarvan op de hoogte gebracht. Bij tijdsoverschrijding vraagt het crematorium de uitvaartverzorgers daarvoor te tekenen. In dit geval was uitvaartverzorgers H eerder vertrokken dan de nabestaanden en toen zij werd gezocht vanwege de dreigende tijdsoverschrijding, dus kon zij de familie daarvan niet meer op de hoogte stellen. Overigens is het crematorium niet gewend dat een uitvaartverzorgers eerder weggaat dan de familie.

Uitvaartverzorgers H gaf vooraf aan dat 45 minuten voor de plechtigheid in de aula en 45 minuten voor de koffie voldoende was. Dat staat ook op het aanvraagformulier. Het eindtijdstip was dus om 17.30 uur gepland. Het crematorium hanteerde echter twee uur voor de plechtigheid en de koffie, zodat de overschrijding pas is gaan tellen vanaf 18.00 uur.

Uitvaartverzorgers H is de aanvrager van de crematie en deze handelt namens de opdrachtgever. Daarvoor geeft de opdrachtgever expliciet toestemming met een kruisje op het algemene aanvraagformulier. De uitvaartverzorgers verzuimde om klager op de huisregels en de algemene voorwaarden te wijzen, alsmede op de gevolgen van tijdsoverschrijding. Het crematorium vindt dat uitvaartverzorgers H op vele punten in gebreke bleef en dat hij daarvoor niet verantwoordelijk kan worden gesteld. In zijn ogen moet degene die de veroorzaker is van de ontstane situatie betalen en dat is de uitvaartverzorgers.

De ombudsman overweegt als volgt:

Over de gang van zaken bij het overbrengen van de overledene:

1. Kennelijk gaf H niet aan het crematorium door op welk moment de overledene bij het crematorium zou arriveren. In dat geval is het niet vreemd dat het crematorium werd verrast door de aankomst van klager en de overledene.
2. Het verklaart het feit dat de gastheer niet klaarstond om klager op te vangen en de reden waarom hij niet via de gebruikelijke route naar de opbaarruimte werd gebracht. Het verklaart ook waarom klager moest wachten voordat hij naar de opbaarruimte werd gebracht: de gastheer was doende met de plechtigheid die aan de gang was en moest wachten tot er een geschikt moment was om klager te ontvangen. De gebruikelijke route kon niet worden gebruikt omdat deze nodig was voor de andere plechtigheid.

Over de in rekening gebrachte kosten voor overschrijding van de afgesproken tijd:

1. Nabestaanden nemen een uitvaartverzorgers in de arm om de uitvaart en alles wat er verder bij komt kijken voor hen te regelen. Juist de ervaring en de deskundigheid van een uitvaartverzorgers is meestal de reden om een uitvaart niet zelf te regelen, maar over te laten aan een professional, die de zorg uit handen neemt.
2. Als nabestaanden een uitvaartverzorgers in de arm nemen, mogen zij er op vertrouwen dat deze hen op de hoogte stelt van de belangrijkste regels en gebruiken die bij de uitvaart horen. Maar ook dat deze hen waarschuwt voor de gevolgen bij een actie die niet volgens de afgesloten contracten wordt uitgevoerd, zoals een dreigende tijdsoverschrijding.
3. Omdat er voor een uitvaart veel geregeld moet worden en er tussen de opdrachtgever en degenen die de uitvaart concreet verzorgen een zakelijke relatie bestaat, worden de gemaakte afspraken geregeld in overeenkomsten. Alle betrokken partijen tekenen deze en krijgen een kopie van de getekende overeenkomst. In dit geval is er een overeenkomst tussen

klager en de uitvaartverzorger, én een overeenkomst tussen klager, uitvaartverzorger en crematorium.

4. De overeenkomst tussen klager, uitvaartverzorger en crematorium regelt onder andere dat klager de uitvaartverzorger machtigt om de crematie te regelen en de condoleance. Ook tekende klager voor het kennisnemen van de algemene voorwaarden en van de huisregels van het crematorium en dat hij daarmee akkoord gaat.
5. Op het betreffende formulier staat aangegeven dat die algemene voorwaarden/huisregels op de website van het crematorium te vinden zijn. De ombudsman constateerde op 25 april 2017 inderdaad dat in de Sitemap de huisregels staan.
6. Onder het kopje 'Boeken / extra tijd / invoer met familie' staat in de huisregels de volgende tekst: "Voor de totale plechtigheid heeft u 2 uur de door u gehuurde ruimten van het uitvaartcentrum/ crematorium ter beschikking. Indien verwacht wordt dat er extra tijd nodig is, kan er, per half uur extra tijd gereserveerd worden. Dit dient bij het boeken aangegeven te worden."
7. Uit het door de uitvaartverzorger en klager ondertekende formulier blijkt duidelijk dat klager anderhalf uur gebruik kon maken van de faciliteiten van het crematorium. Uit de tekst van de huisregels kan worden opgemaakt dat overschrijding van de afgesproken tijd gevolgen heeft. Deze gevolgen zijn dat er extra kosten in rekening worden gebracht. Een crematorium moet immers zijn medewerkers inplannen en zal ervoor moeten zorgen dat een eventuele volgende plechtigheid tijdig kan plaatsvinden (ook al was dit in deze kwestie niet aan de orde).
8. Klager tekende het formulier en juridisch gezien tekende hij er dus voor dat hij bekend was met de afgesproken tijd en de gevolgen van tijdsoverschrijding. Ook de uitvaartverzorger tekende het formulier en was daarmee op de hoogte van de tijd, die voor klager gereserveerd was. Klager kreeg echter geen kopie van dit formulier en was dus niet in de gelegenheid om na de ondertekening nogmaals na te lezen waarvoor hij ondertekende.
9. Een uitvaartverzorger weet (of hoort te weten) dat overschrijding van de tijd in een crematorium financiële gevolgen heeft. Daarom ligt het op zijn weg om met de opdrachtgever (in dit geval: klager) sluitende afspraken te maken over de benodigde tijd voor de verschillende activiteiten die bij een uitvaart horen. Ook ligt het op de weg van de uitvaartverzorger om de tijd in de gaten te houden en de opdrachtgever tijdig te waarschuwen bij dreigende tijds-overschrijding. Kennelijk liet de uitvaartverzorger na om klager daarover te informeren voordat hij vertrok.
10. Op het crematorium rust de plicht om bij dreigende tijdsoverschrijding aan te geven dat de geplande tijd zijn einde nadert. Het crematorium geeft aan dat hij dit ook doet, maar altijd aan de uitvaartverzorger en nooit aan de rouwende familie: de uitvaartverzorger vertegenwoordigt de opdrachtgever en deze tekent expliciet daarvoor. In dit geval was de uitvaartverzorger niet meer aanwezig/niet beschikbaar, zodat de vraag aan de orde is of het crematorium zijn beleidslijn had moeten verlaten en zelf klager op de hoogte had moeten stellen. De ombudsman antwoordt ontkennend: het is niet aan het crematorium om hiaten in de communicatie c.q. dienstverlening van een uitvaartverzorger te compenseren, temeer niet omdat de opdrachtgever de uitvaartverzorger machtigt voor alles wat de crematie betreft. De uitvaartverzorger had er goed aan gedaan om klager voor zijn vertrek te informeren over het tijdstip waarop de koffietijd eindigde, dan wel het crematorium te vragen dit met klager te communiceren.
11. In het dossier zit een bericht van de uitvaartverzorger aan het crematorium, waarin deze – voorafgaand aan de uitvaart - nog eens expliciet een aantal afspraken verwoordt. Daarop staat expliciet aangegeven dat er geen verlenging nodig is voor aula en koffiekamer. Het crematorium mocht daar dus op vertrouwen.
12. Klager beroept zich op de woorden van de crematoriummedewerker ten tijde van het overlijden van zijn vader, namelijk dat men in dat deel van het land de tijd neemt voor een uitvaart. Sindsdien zijn er verschillende jaren verstreken en het is zeer goed mogelijk dat er een beleidsverandering heeft plaatsgevonden.

Over het schenken van de koffie:

1. Op het afsprakenformulier rondom de crematie staat dat er tweemaal koffie zou worden geschonken. Kennelijk is dat ook gebeurd en is de koffiejuffrouw na het schenken van het tweede kopje koffie andere werkzaamheden gaan verrichten. Het feit dat ze niet te vinden was voor een derde ronde is daarmee verklaard.

De ombudsman concludeert het volgende:

Over de gang van zaken bij het overbrengen van de overledene:

1. Het valt het crematorium niet te verwijten dat klager bij aankomst niet meteen kon worden geholpen. Kennelijk maakte de uitvaartverzorgster geen sluitende afspraken daaromtrent met het crematorium.

Over de in rekening gebrachte kosten voor overschrijding van de afgesproken tijd:

2. Het crematorium was vanaf het begin duidelijk over de voor klager gereserveerde tijdsperiode van 1,5 uur en de daarmee gepaard gaande kosten. Klager en de uitvaartverzorgster tekenden daar ook voor. In het maatschappelijk verkeer is het gebruikelijk dat bij afname van méér dan de overeengekomen dienstverlening extra kosten in rekening worden gebracht. Een crematieovereenkomst is een zakelijke transactie en er is geen reden waarom bij een crematie de extra afname niet in rekening mag worden gebracht. Temeer nu het crematorium de koffietijd al een half uur verlengde zónder daarvoor kosten te rekenen.

Over het schenken van de koffie:

3. De koffie is geschonken volgens de afspraken op de overeenkomst. Er is daarom geen reden het crematorium verwijten te maken.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat het crematorium geen verwijten treft en dat hij terecht de kosten in rekening mocht brengen. Zo klager vindt dat de uitvaartverzorgster tekort is geschoten in de informatievoorziening naar hem toe, dan wel in zijn dienstverlening, dan zal hij dat bij de uitvaartverzorgster aanhangig moeten maken.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 7 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