



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2017-024**

Klacht van mevrouw S. , wonende te R (klaagster) over Uitvaartondernemer U (verweerder, de uitvaartondernemer).

### De procedure:

- Bij e-mail van 6 maart 2017 stuurde klaagster haar klacht naar de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 20 maart ontving de ombudsman de stukken van het dossier.
- De verklaring waarbij klaagster verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden tekent klaagster op 24 april en ontvangt de ombudsman op 20 mei 2017.
- De uitvaartondernemer reageert met zijn reactie op de klacht op 19 juni.
- Klaagster reageert met een nadere toelichting op 2 juli.
- Op 13 juli 2017 ontving de ombudsman het nadere verweer van de uitvaartondernemer. Daarbij geeft hij aan dat hij geen verdere inhoudelijke reactie meer geeft.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagster is niet tevreden over de dienstverlening van de uitvaartondernemer. En evenmin over de klachtafhandeling. Zij vindt de tegemoetkoming die de uitvaartondernemer bood niet voldoende voor het leed dat haar is aangedaan.

### 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.

### Verklaring van klaagster

Samengevat en relevant voor de kwestie geeft klaagster het volgende aan.

Klaagsters moeder overleed in november 2016. Vanaf de eerste dag liepen er in haar beleving zaken fout. In het eerste gesprek op 20 november sprak klaagster met de uitvaartondernemer af dat zij dezelfde avond of uiterlijk de volgende ochtend voor 9.00 uur een terugkoppeling zou krijgen per mail, met daarin de punten die verder nog uitgedacht moesten worden. Ook sprak zij af dat de overledene naar L gebracht zou worden. Per mail zou worden aangegeven op welk tijdstip klaagster op maandag 21 november haar moeder kon bezoeken. Omdat de informatie uitbleef moest haar partner naar de uitvaartondernemer bellen, zonder de informatie te krijgen. Klaagster was inmiddels in alle staten en

belde zelf, boos maar vooral verdrietig. De uitvaartondernemer kon haar niet te woord staan. Klaagster begrijpt niet dat er niemand van de uitvaartorganisatie was, die haar enige informatie kon geven over de verblijfplaats van haar moeder. Zij kreeg slechts een medewerker aan de telefoon, die haar vroeg of de kleding al aanwezig was en of de overledene al verzorgd was. En of er al een keuze was gemaakt over de kist. Klaagster vindt dit zeer slechte en pijnlijke communicatie. Zij eiste informatie over de verblijfplaats en gaf aan dat zij de overledene om 14.00 uur bij L zou bezoeken. In een eerder stadium had zij met de uitvaartondernemer afgesproken dat zij haar moeder tweemaal per dag zou bezoeken. Van de medewerker hoorde klaagster dat de kist nog niet gearriveerd was bij X en dat zij misschien aan het einde van de dag en anders de dag erna op bezoek zou kunnen komen. Bij klaagster sloegen alle stoppen door. Zij werd heel boos en gaf aan dat zij een andere uitvaartondernemer zou bellen om het afscheid op een respectvolle manier te regelen. Klaagster vindt het zeer pijnlijk om te ervaren dat het uitvaartwerk voor de uitvaartondernemer blijkbaar routine werk is. De telefoniste begreep klaagster en hield haar vervolgens telefonisch elk half uur op de hoogte over de gang van zaken. Rond 12.30 uur kreeg klaagster de uitvaartondernemer pas aan de telefoon.

Klaagsters moeder was al verzorgd in de hospice waar zij verbleef, de keuze van de kist was al gemaakt en haar was beloofd dat zij die maandag tweemaal op bezoek mocht gaan. Klaagster hield de uitvaartondernemer aan die afspraak en vroeg waarom zij niet de afgesproken informatie per mail had ontvangen. Toen bleek dat er een fout e-mailadres was genoteerd. Klaagsters vertrouwen was totaal weg. Uiteindelijk kon klaagster haar moeder bezoeken volgens afspraak op maandag 21 november. De uitvaartondernemer was zelf aanwezig en bood excuses aan over de gang van zaken. Klaagster zou die avond opnieuw een bezoek brengen. Omdat zij het afgesproken tijdstip niet kon halen vroeg zij of het bezoek een half uurtje later kon. Dat was het geval, maar na een half uur bezoek werd haar verzocht afscheid te nemen, omdat de overledene terug moest naar de "koelkamer". Bezoek was altijd maar een half uur, zo werd klaagster verteld. Klaagster vindt het taalgebruik van de medewerkster niet passend en was graag tevoren op de hoogte gebracht van de beperkte bezoektijd, zodat zij zich hierop had kunnen instellen. Inmiddels had er een terugkoppeling van de uitvaartondernemer per mail plaatsgevonden. Daarin stond een zeer slordige fout: in plaats van jodekoeken stond "Jodenkoeken" aangegeven. Klaagster vindt dit blijk geven van onzorgvuldig handelen en het een stommitieit, waarmee een bepaalde doelgroep heel erg gekwetst zou kunnen worden. In een gesprek op dinsdagavond 22 november betreurde de uitvaartondernemer het taalgebruik (koelkamer) en gaf hij aan dat er geen limiet is aan de duur van bezoektijden. Klaagster gaf aan dat zij op een later tijdstip terug wilde komen op de communicatiefouten van de uitvaartondernemer. Het volgende bezoek aan de overledene zou op woensdag 23 november om 14.00 uur plaatsvinden. In de ochtend werd klaagster gebeld dat dit tijdstip niet uitkwam en dat zij 's avonds om 19.00 uur een bezoek kon brengen. Klaagster begrijpt dat er ook andere bezoeken en uitvaarten plaatsvinden op de betreffende locatie, maar het stoort haar dat de uitvaartondernemer niet op de hoogte was van andere afspraken. Het is lastig om als nabestaande zo te moeten schakelen en daardoor miste zij een bezoek aan haar moeder. Klaagster sprak met de uitvaartondernemer af dat zij donderdagmiddag 24 november om 15.00 uur op bezoek kon komen, hetgeen de uitvaartondernemer per sms bevestigde. Toen zij echter bij L aankwam gaf men aan dat zij 14.00 uur werd verwacht. Hier is dus weer slecht gecommuniceerd. Op vrijdag 25 november vond het definitieve afscheid plaats en ook daar waren weer onduidelijkheden. De gasten werden bij binnenkomst niet welkom geheten en begeleid naar de ruimte waar men kon wachten tot de dienst aanving. Aan de gasten werd niet verteld waar men de jas kwijt kon en ook niet dat er een gastenboek aanwezig was. Dit lag op een niet duidelijk zichtbare plek. Klaagster merkt op dat zij het gebruik van het gastenboek niet bevestigde en dat het haar verbaasde dat dit er was. Klaagsters partner zocht de uitvaartondernemer om te vragen naar enige begeleiding. Deze bleek in gesprek met een aantal collegae terwijl haar gasten een beetje verdwaasd op de gang stonden te wachten.

Op het moment van afscheid, dus toen de kist werd gesloten ervoer klaagster wederom een aantal pijnlijke momenten. Eén van de medewerkers vroeg aan de familie of zij de gasten kon vragen om

afscheid te nemen van de overledene. Dit tegen haar uitdrukkelijke wens dat er niemand behalve de naaste familie nog bij de open kist zou zijn. Ook bij het afhalen van horloge en ring ging het mis, toen één van de medewerkers aangaf dat zij deze af zou doen. Klaagster vindt dat dit aan haar gevraagd had moeten worden. Tijdens het afscheidswoord van klaagster valt er keihard een deur dicht. Zij ervoer dit als ongepast en zeer storend. Ook bij het tonen van de foto's gaat het fout als de muziek opnieuw wordt gestart. Verder hebben zich nog enkele kleine incidenten voorgedaan.

Klaagster constateert dat de uitvaartondernemer fouten maakte in de communicatie, dat hij zich niet aan afspraken hield, dan wel onduidelijke afspraken maakte, die achteraf gezien niet waargemaakt konden worden. Er werd respectloos gecommuniceerd met nabestaanden, onnodige stomme vragen gesteld en overbodige respectloze opmerkingen geplaatst. Zij kreeg het gevoel dat het afscheid voor haar als enig direct nabestaande als lopende bandwerk wordt en is beschouwd. Zij kan dit nooit meer over doen.

Klaagster had over de fouten een gesprek met de uitvaartondernemer op 29 november 2016. Daarna vulde zij een enquête in, die aanleiding was van de uitvaartorganisatie om met haar in gesprek te komen. Zij kwam tweemaal op gesprek, waarbij men niet haar hele klacht had gelezen en men ernstig in de verdediging ging over de gang van zaken. Pas veel later gaf men toe dat er fouten werden gemaakt. Klaagster kan zich niet vinden in de uiteindelijke rekening, zoals de dienstverlening van ruim € 1900,-, die naar haar idee zeer te wensen overliet, het gastenboek dat er tegen haar wens lag en zo nog één en ander wat naar haar mening geen betaling behoeft. De rekening staat niet in verhouding tot de dienstverlening.

In reactie op het verweer van de uitvaartondernemer stelt klaagster onder meer dat er buiten de miscommunicatie ook essentiële zaken misgegaan zijn, waardoor zij onnodige emotionele schade opliep, die niet te herstellen valt. Het afscheid nemen is ernstig verstoord en het rouwproces heeft zich verdiept omdat zij zichzelf niet volledig kon richten op het afscheid. Zij houdt daar de uitvaartondernemer verantwoordelijk voor. Aanvankelijk was het doel van haar klacht om andere nabestaanden te besparen wat haar overkwam en haar ervaringen als leerpunt mee te geven aan de uitvaartondernemer. De houding van de uitvaartondernemer en de opstapeling van fouten maakt dat de voorgestelde vergoeding in schril contrast staat met haar klachten.

Klaagster stelt dat de afhandeling door de uitvaartondernemer van de verzekeringsuitkering ook verkeerd liep, doordat de door haar ondertekende akte van cessie niet werd opgestuurd naar de verzekeringmaatschappij. Pas nadat zij telefonisch contact met de verzekeringsmaatschappij had opgenomen bleek dat er in plaats van ruim € 907,- een bedrag van € 2.321,- was overgemaakt naar de uitvaartondernemer. Zij moest deze zelf manen om het bedrag over te maken. Het zou naar haar mening gepast geweest zijn als de uitvaartondernemer haar op de hoogte had gesteld van het uitgekeerde bedrag - het week duidelijk af van dat wat zij verwachtte - met de mededeling dat dit diezelfde dag nog zou worden overgemaakt. Een en ander vond niet plaats zoals hij aangaf en ook is de miscommunicatie niet opgelost, zoals de uitvaartondernemer stelt.

### **Verklaring van de uitvaartondernemer**

In het gesprek van klaagster met de managers van de uitvaartondernemer gaven deze aan dat er fouten zijn gemaakt rondom de uitvaart van de moeder van klaagster. De uitvaartondernemer sprak zijn medewerkers hierop aan en daarnaast gebruikte hij de klacht als input voor de communicatietraining van de uitvaartverzorgers. Klaagster werd hierover geïnformeerd.

Op 25 november 2016 is de door klaagster getekende akte van cessie gestuurd naar de verzekeraar. Op 24 januari belde de uitvaartondernemer met de verzekeraar wanneer hij de uitkering tegemoet kon zien, waarop deze aangaf dat de akte van cessie niet was ontvangen. Op 21 februari 2017 stuurde

de uitvaartondernemer wederom de akte van cessie op en op 24 februari 2017 gaf hij aan dat de polis direct uitgekeerd moest worden aan de nabestaanden. Op 16 maart keerde de verzekeraar uit op basis van de reeds ingestuurde akte van cessie. De uitvaartondernemer maakte de uitkering direct over aan klaagster.

Als tegemoetkoming voor de miscommunicatie bood de uitvaartondernemer klaagster een bedrag aan van € 750,-. Ook is de mogelijkheid geboden het bedrag van de tegemoetkoming te geven aan een door haar te bepalen goed doel. Daarbij is kennelijk het woord "korting" gebruikt, hetgeen de uitvaartondernemer ook kwalificeert als niet passend. Tegemoetkoming was een beter woord geweest.

Klaagster heeft de dienstverlening van de uitvaartondernemer niet als positief ervaren. Hij vindt dat uiteraard heel erg vervelend en begrijpt dat de miscommunicatie impact op haar had tijdens het regelen van de uitvaart. Hij biedt daarvoor zijn excuses aan. Hij probeerde om samen met klaagster het conflict op te lossen. Klaagster vindt dat de uitvaartondernemer haar geheel schadeloos moet stellen. De uitvaartondernemer vindt dat niet in verhouding. Er zijn zaken niet goed gegaan; de communicatie had beter gekund, maar alle producten zijn geleverd, alle miscommunicatie is opgelost en de uitvaart zelf is, op de ontvangst na, wel goed gegaan. Een tegemoetkoming van € 750,- vindt hij hiervoor passend.

### Overwegingen van de ombudsman

1. Over de informatie van de verblijfplaats van de overledene en de communicatie rondom het bezoek:
  - Klaagster geeft aan dat de uitvaartverzorger tijdens een van haar bezoeken aan haar moeder excuses aanbood voor de verwarrende communicatie. Ook de managers van de uitvaartondernemer lieten weten dat er verschillende zaken verkeerd waren gegaan.
  - Voor de verkeerde spelling van het woord jodekoeken en het gebruik van het woord koelkamer bood de uitvaartondernemer zijn excuses aan.
  - Toen er onduidelijkheid was over de verblijfplaats van de overledene hield een van de medewerkers van de uitvaartondernemer klaagster nauwlettend op de hoogte van de gang van zaken.
2. Over de gang van zaken rondom de afscheidsceremonie:
  - De uitvaartondernemer merkt in zijn verweer op dat de ontvangst bij de plechtigheid niet naar behoren was. Zijn excuses zien ook toe op dit deel van de uitvaart.
  - Klaagster had graag gezien dat de uitvaartondernemer aan haar had gevraagd om haar moeders sieraden af te nemen. Kennelijk zijn er bij de bespreking van de uitvaart daarover geen afspraken gemaakt. In zijn algemeenheid doet de uitvaartondernemer dit. Hij handelde correct door dit aan klaagster over te laten, toen zij liet blijken dat zij deze taak zelf wilde verrichten.
  - Klaagster merkt op dat zij met de uitvaartondernemer de afspraak maakte dat alleen de laatste familie nog bij de open kist zou zijn en niemand anders. De betreffende medewerkster had van deze afspraak op de hoogte moeten zijn.
3. Over de klachtbehandeling:
  - De uitvaartondernemer ging in gesprek met klaagster, nadat zij kennelijk zelf had moeten vragen of er nog wat met haar klacht zou worden gedaan. Van een uitvaartondernemer mag worden verwacht dat hij met enige voortvarendheid contact opneemt na een negatieve recensie.
  - De ombudsman was niet bij het gesprek, waarvan klaagster aangeeft dat de managers een afwerende houding hadden en kan daarom niet vaststellen of dit alleen in de beleving van klaagster zo was, of dat een dergelijke houding ook objectief vastgesteld kon worden. Vast

staat daarmee wel dat klaagster zich tijdens het klachtgesprek niet gehoord en gezien voelde in haar onvrede.

4. Over de verzekeringsuitkering:

- Klaagster en de uitvaartondernemer geven verschillende verklaringen over het verzenden van de akte van cessie. De ombudsman heeft geen reden om te twijfelen aan het feit dat de uitvaartondernemer de akte in november 2016 aan de verzekeraar stuurde. De uitkering zou namelijk aangewend worden om een deel van de uitvaartrekening te betalen en dit betekent voor een uitvaartondernemer dat hij dit bedrag niet verder voor hoeft te schieten. Er is een uitvaartondernemer dus veel aan gelegen om een akte van cessie snel te versturen.
- Ook over de uitbetaling van de verzekeraar aan de uitvaartondernemer verschillen de verklaringen van klaagster en de uitvaartondernemer. Vast staat dat klaagster hoe dan ook het bedrag gekregen zou hebben. Daarnaast is het bekend dat er enige tijd zit tussen de opdracht tot uitbetaling en het moment dat een begunstigde het bedrag op zijn rekening krijgt, zeker als er sprake is van grote ondernemingen met veel financieel verkeer. De data die beide partijen noemen zouden allemaal waar kunnen zijn.

5. Over de tegemoetkoming:

- De uitvaartondernemer bood klaagster een tegemoetkoming van € 750,- aan op de uitvaartfactuur, voor alles wat verkeerd was gelopen. Klaagster wilde dat de rekening van € 6.891,50 volledig werd kwijtgescholden (de definitieve rekening bedroeg € 6.141,50, waarin de tegemoetkoming van € 750,- al was verwerkt). Klaagster ziet dit bedrag als schadeloosstelling voor de emotionele schade die zij leed.
- De ombudsman stelt vast dat de uitvaartondernemer een volledige uitvaart voor klaagster verzorgde en dat daar drie grotere kwesties niet volgens afspraak verliepen, namelijk
  - de communicatie over de verblijfplaats van de overledene;
  - de communicatie over de bezoeken en daarmee enkele bezoeken van klaagster;
  - de ontvangst van de gasten voorafgaand aan de ceremonie.Dat een uitvaartondernemer daarvoor een tegemoetkoming aanbiedt is niet meer dan logisch, omdat hij niet de dienstverlening bood, die hij had moeten verlenen.
- Daarnaast zijn er kleinere punten van onvrede, die klaagster als kwetsend ervoer, respectloos en stom. Zoals onder andere het hard dichtvallen van een deur, het feit dat ze zelf achter een antwoord op de ingevulde enquête moest en enkele opmerkingen van medewerkers. Deze punten kenmerken zich door het feit dat ze voor klaagster kennelijk zeer belastend waren.
- Klaagster merkt op dat er meer zaken zijn die naar haar mening geen betaling behoeven. De ombudsman kan daar kort over zijn: aan de uitvaart ligt een kostenbegroting ten grondslag, die klaagster tekende. Daarop staan de posten waarvoor zij haar goedkeuring gaf door de kostenbegroting te ondertekenen. Zo er zaken zijn die zij niet af had willen nemen c.q. waar zij niet voor wilde betalen, dan had zij dit bij de bespreking van de uitvaart aan de orde moeten stellen. In het geval klaagster door haar verdriet dit gesprek niet had kunnen voeren, had zij daar een vertrouwenspersoon voor kunnen inzetten.
- De tegemoetkoming die de uitvaartondernemer biedt bedraagt ongeveer 10% van de rekening, plus de kosten van het condoleanceboek (€ 34,50), waar klaagster kennelijk niet om gevraagd had c.q. wat kennelijk niet expliciet overeengekomen was.
- De rekening bestaat volledig uit geleverde diensten en producten, op het dienstverleningstarief van € 1.780,- na. De onvrede van klaagster ziet vooral toe op het handelen van de uitvaartondernemer. De aangeboden tegemoetkoming van € 750,- bedraagt ongeveer 40% van dit dienstverleningstarief.

**De ombudsman concludeert het volgende:**

De uitvaartondernemer verzorgde een volledige uitvaart, waarbij verschillende zaken niet goed liepen. De uitvaartondernemer erkent de mankementen op meerdere fronten en bood naast zijn excuses een tegemoetkoming aan op de rekening van € 750,-. Naar het oordeel van de ombudsman is met name de verwarring rondom het bezoek, de tekortkomingen op dit terrein en enkele onvolkomenheden tijdens de afscheidsdienst reden om een tegemoetkoming aan te bieden. Het feit dat medewerkers opmerkingen maakten, die klaagster als kwetsend ervoer is reden voor excuses, maar is in het maatschappelijke verkeer geen reden om een schadevergoeding toe te kennen. Datzelfde geldt voor onvolkomenheden als een (kennelijk) niet goed zichtbaar condoleanceboek, een luid dichtvallende deur en andere (kleine) ongemakken, zoals een uitvaartondernemer die niet steeds beschikbaar is. Dat laatste is lastig, maar hoort bij het vak van uitvaartondernemer en daarvoor heeft hij personeel in dienst, die volgens klaagsters eigen verklaring de situatie goed inschatte en klaagster op de hoogte hield. Klaagster claimt kwijtschelding van de rekening (€ 6.891,50) als oplossing voor de emotionele schade die zij leed. Hoewel duidelijk is dat de onvolkomenheden rondom het afscheid van haar moeder klaagster aangrepen, ziet de ombudsman geen reden om daarvoor een zo grote tegemoetkoming te verlenen.

**Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de tegemoetkoming, die de uitvaartondernemer aanbood voor zijn onvolkomen dienstverlening redelijk is, nu die 10% van de rekening bedraagt, alsmede de kosten van het kennelijk niet door klaagster bestelde condoleanceboek, oftewel ongeveer 40% van het dienstverleningsstarief. Voor vergoeding van emotionele schade ziet de ombudsman geen reden.

Voor zover klaagster de rekening nog niet betaalde dient zij dit alsnog te doen. Het bedrag dient dan drie weken na ontvangst van dit bindend advies op de bankrekening van de uitvaartondernemer te zijn bijgeschreven.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 17 september 2017. Zowel klaagster 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