



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Vieze aula, slordig grafveld’

Betreft: **2018-113**

Klacht van de heer A, wonende V-straat te L (klager, namens de opdrachtgeefster mevrouw J) over Begraafplaats W te Z (verweerder, de begraafplaats).

De procedure:

- Met een brief van 12 oktober 2018 dient klager de klacht in bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 26 oktober tekent de opdrachtgeefster de verklaring, waarmee zij aangeeft het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden. Klager tekende de verklaring op 28 oktober 2018.
- Op 29 oktober 2018 tekenen opdrachtgeefster en klager de machtiging, zodat klager opdrachtgeefster representeert in haar klacht.
- Bij brief van 16 november stuurt de begraafplaats zijn verweer.
- Op 29 november geeft klager zijn nadere toelichting.
- De begraafplaats reageert met een nader verweer bij brief van 16 december 2018 en geeft daarbij antwoord op de vragen, die de ombudsman stelde.
- De ombudsman bracht op 29 december een anoniem bezoek aan de begraafplaats.
- Op 11 januari 2019 sprak de ombudsman telefonisch met de uitvaartondernemer.

Onderwerp van het geschil:

Klager is zeer ontevreden over de hygiëne van de aula en de begraafplaats. Als genoegdoening voor de onvolkomenheden vraagt hij om vrijwel alle kosten van de begraafplaats te crediteren. De uitvaartondernemer vindt de gevraagde genoegdoening niet in relatie staan tot de gebreken van de uitvaart.

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.

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.

Verklaring van klager

Samengevat en relevant voor de klacht geeft klager het onderstaande weer.

Klagers tante overleed op 8 juli 2018, zonder kinderen na te laten. Zij instrueerde haar nabestaanden – meer in het bijzonder haar nichten – tijdens haar leven uitgebreid over de wijze waarop haar uitvaart plaats zou moeten vinden. Deze vond plaats op 14 juli.

Klager merkt op dat direct bij binnenkomst opviel dat de aula smerig was. “De vloer was stoffig, er lagen haren op de grond en er kropen en vlogen insecten. De ramen waren ronduit vies. De lessenaar, van doorzichtig kunststof, was onder het stof. De baar waarop de kist stond was rondom beschadigd en vuil. De muren van de aula waren overal beschadigd. Schijnbaar waren er speakers of monitoren van de muren gehaald waardoor wanden in een vervelozere en beschadigde toestand verkeerden. Na de plechtigheid kwamen wij aan op het grafveld en wat wij daar aantroffen was ronduit stuitend. De stank was overweldigend. Overal vliegen, rond de kist en over het hele veld. Rond het grafveld waren schots en scheef hekken geplaatst met zwart plastic.” Als bewijs dat het weer zomers was, maar niet uitermate hoog, stuurt klager een uitdraai mee van het KNMI met de temperaturen in juli.

Klager sprak er meermalen over met de vestigingsmanager. Ter compensatie bood deze een herdenkingsdienst aan voor tante. De familie wees dit af om hen moverende redenen. Na enkele dagen ontving klager een dinercheque van € 250,-. Klager ziet dit als goed bedoeld, maar niet afdoende. Hij wil de volgende posten van de factuur vergoed zien:

- Gebruik uitvaartcentrum € 650,-;
- Extra gebruik aula € 100,-;
- Module begrafenisplechtigheid € 1.900,-;

De reeds verleende korting en de dinercheque kan daarop in mindering worden gebracht.

Resumerend vindt klager de verzorging van de uitvaart buitengewoon slecht, nalatig en zeer bedroevend. Zo hoort het niet. Zo hoor je een leven niet te herdenken. Juist in de uitvaartbranche moet perfectie worden nagestreefd en dienen er voortdurend kwaliteitscontroles te worden uitgevoerd. Dat is hier bepaald niet het geval.

In een later stadium merkt klager onder andere op dat de begraafplaats de klachten erkent, maar afzwakt, bagatelliseert. Hij vraagt zich af of hij er zo naast zit als hij verwacht dat een uitvaart tot in de perfectie wordt uitgevoerd en dat er kwaliteitscontroles plaatsvinden? Zijn klachten deponeerde hij tijdens de uitvaart bij de uitvaartverzorger en later bij het management. Er is sprake van wanprestatie. Klager heeft begrip voor het feit dat er altijd iets mis kan gaan, maar wat hier gebeurt kan echt niet. Hij verzoekt de ombudsman de door hem gevraagde compensatie tenminste toe te wijzen, zo niet meer dan het door hem verzochte. Ook verzoekt hij om zijn mening ten aanzien van het voortdurend afzakken en ontkennen van feiten in het schrijven van de begraafplaats te erkennen.

Verklaring van de begraafplaats

Samengevat en relevant voor de klacht laat de begraafplaats het onderstaande weten.

De aula was net opgeleverd en kan onmogelijk vervelozere en beschadigd worden genoemd. De verbeteringen zijn allemaal afgerond vóór de her-ingebruikname. De viezigheid op de ramen waren lijmresten van de inmiddels verwijderde folie. Hoewel het schoonmaakbedrijf de resten met water en zeep trachtte te verwijderen, lukte dit niet geheel. De overige ruimtes zijn vlak voor de dag startte, zoals iedere dag, schoongemaakt door de professionele schoonmakers.

In de baar waarop de kist stond troffen de medewerkers een hele kleine scheur aan, waarbij direct een nieuwe rok werd omgedaan.

De overledene werd in een algemeen graf geplaatst, waarin vier overledenen kunnen worden begraven. Het keldergraf wordt pas definitief gesloten, wanneer de laatste overledene wordt begraven. Zolang het graf nog niet volledig is gevuld, sluit men deze met een ijzeren plaat af, die eenvoudig kan worden verplaatst. In zomerse perioden gebeurt het regelmatig dat er overlast bestaat

van vliegen en soms een wat minder prettige geur. De begraafplaats tracht dit te voorkomen door middel van geurkorrels en insectenspray. Dat is ook gebeurd vlak voor de grafgang van de overledene. Klager gaf aan dat het grafveld beregend had moeten worden. Dat is lastig bij een groot grafveld en de ervaring leert dat de situatie niet verbetert.

Een algemeen graf wordt aangegaan voor een periode van 10 jaren, waarna het wordt geruimd. De zwarte hekken plaatst de begraafplaats rond de vakken die worden geruimd, om bezoekers niet te confronteren met de ruiming. Omdat de ruiming drie weken duurde, stonden er gedurende die periode keurig nette, rechte hekken rondom het naastgelegen vak.

In het eerste telefoongesprek met klager vroeg de begraafplaats wat de oplossing voor de familie zou kunnen zijn. "Verdriet laat zich immers zo moeilijk compenseren." De familie stelde geen prijs "op een herdenkingsdienst, maar een compensatie, waarmee de familie, in navolging van de goede smaak van hun tante, lekker van uit eten zou kunnen gaan." In september ontving de begraafplaats het bericht dat de familie het gebaar niet kon waarderen. De compensatie, die klager voorstelde (uitvaartcentrum, aula en begrafenisplechtigheid; bij elkaar € 2.650,- minus de dinercheques) vindt de begraafplaats niet billijk en niet in verhouding. De begraafplaats vindt het vervelend dat de familie een nare ervaring heeft overgehouden, maar denkt niet dat verdere compensatie het gevoel zal verbeteren.

Op een later moment geeft de begraafplaats onder andere aan dat hij de aantijgingen van klager niet geheel ongegrond verklaarde, getuige de compensatie met de dinerbonnen. De zienswijze van klager vindt de begraafplaats echter niet conform de realiteit en ze wijkt af van zijn eigen zienswijze. Hij ontving geen andere klachten. Dat maakt de klachten van klager niet minder belangrijk, maar plaatst ze wel in perspectief.

Klager maakte gebruik van verschillende diensten. De klachten betreffen het gebruik van de aula en de situatie rondom het grafveld. Voor het gebruik van de aula is gecompenseerd. De situatie op het grafveld ziet de begraafplaats anders. De zwarte hekken stonden keurig recht, zodat het zicht op de ruiming werd ontnomen. De begraafplaats vindt het vervelend dat de familie last had van de stank en de vliegen. Hij ontkent dit niet, maar vindt een compensatie niet redelijk. Zonder te onderschrijven dat een algemeen graf een mindere uitvaart betekent, is dit een keuze van de familie.

In het telefonisch gesprek op 11 januari 2019 laat de begraafplaats weten dat het om betonnen keldergraven gaat. Daarin zit een ontluchting, waardoor lucht naar binnen en naar buiten kan. Daardoor vindt er ontbinding plaats. Het betekent ook dat niet helemaal kan worden voorkomen dat geur naar buiten kan. Dat is bij algemene graven anders dan bij particuliere graven. Deze worden na de begrafenis meteen gesloten, hetgeen bij algemene graven niet mogelijk is, omdat moet worden gewacht totdat de laatste begrafening heeft plaatsgevonden. Het was warm en voor de ontbinding en de daarmee gepaard gaande geur speelt ook de conditie van het lichaam van overledenen mee.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. In de kern verschillen klager en de begraafplaats niet van mening over het feit dát de uitvaart niet perfect was. Het verschil tussen beiden ligt in de zwaarte van de onvolkomenheden, de betekenis die beide partijen aan de feiten geven en de compensatie, die elk van hen voor de onvolkomenheden redelijk en billijk vindt.
2. De ombudsman was niet aanwezig tijdens de uitvaart en heeft achteraf geen mogelijkheden om de situatie te beoordelen, zoals deze *op de dag van de uitvaart* was.
3. Er is ook geen reden om aan de ene verklaring meer waarde te hechten dan aan de andere verklaring: elke partij bekijkt de feiten vanuit zijn/haar perspectief en geeft er een andere waarde aan. Concrete en zichtbare bewijzen van de stand van zaken op de dag van de uitvaart – waar de ombudsman zich op zou kunnen baseren - zijn niet meer voorhanden.

4. Het staat vast dat er aan de aula een en ander mankeerde. Klager gaf verschillende voorbeelden, de begraafplaats bevestigde dat er (kleine) onvolkomenheden waren en gaf er een compensatie van € 250,- voor.
5. De begraafplaats liet weten dat zij een professioneel schoonmaakteam heeft, dat trachtte de ramen met water en zeep te reinigen. De ombudsman vraagt zich af hoe professioneel het schoonmaakteam is, als dit niet weet dat lijmresten moeilijk met water en zeep te verwijderen zijn. Aceton, alcohol of terpentijn zijn de meest geëigende schoonmaakmiddelen hiervoor.
6. De ombudsman kan zich niet onttrekken aan de indruk dat er aan de aula meer mankeerde dan alleen de lijmresten op de ramen, gezien de details, die klager beschrijft over de aula.
7. Een onaangename geur en insecten zouden op een grafveld niet voor mogen komen. In de branche wordt voor de ontluchting van keldergraven zowel mechanische ventilatie gebruikt, als luchtpijpjes met een koolstoffilter om onaangename geur te voorkomen. Dat neemt niet weg dat het bij algemene graven waarschijnlijk nooit helemaal voorkomen kan worden dat geur ontsnapt.
8. Op het moment namelijk, dat een keldergraf al een aantal kisten bevat, zal de ontbinding van de lichamen intreden. Het graf wordt weliswaar bedekt, maar niet helemaal gesloten. Op het moment dat er weer een begraving plaatsvindt moet sowieso het graf open en zal er lucht (geur) vrijkomen. Dat valt niet te vermijden. Daar zullen ook insecten op afkomen. Met name bij warme temperaturen zal zich dit vaker en pregnanter voordoen.
9. Daar komt bij dat er een ruiming plaatsvond in de buurt van het graf van klagers tante. Hoewel ervan uitgegaan mag worden dat de te ruimen graven alleen botresten bevatten, valt niet helemaal uit te sluiten dat de onaangename geur en de insecten ook met de ruiming te maken hadden. Ervaring leert dat oudere graven met enige regelmaat niet geheel ontbonden lichamen bevatten, hetgeen vaak verklaarbaar is door het (destijds geaccepteerde) gebruik van synthetische kleding en/of lijkzakken.
10. Het kan zijn dat de temperaturen niet zo warm waren als de uitvaartondernemer in eerste instantie met klager communiceerde. Dat neemt niet weg dat de temperaturen zomers waren.
11. De mate waarin de lucht als hinderlijk wordt ervaren zal niet alleen afhangen van de zwaarte van de geur, maar ook van de 'ervaring' die een persoon er mee heeft. Meer concreet: medewerkers van een begraafplaats, die vaker aan geur worden blootgesteld zullen het na verloop van tijd minder ruiken, dan nabestaanden die dit voor de eerste keer tegenkomen.
12. Daarbij speelt ook de verwachting mee, die nabestaanden hebben van de situatie. Kennelijk is de informatie, die de uitvaartondernemer aan klager verstrekke over hetgeen hij op het grafveld aan zou kunnen treffen, niet zodanig geweest dat hij was voorbereid op de omstandigheden ter plekke.
13. Klager maakte gebruik van verschillende diensten van de begraafplaats. Daarover heeft hij klachten.
14. Compensatie moet in relatie staan tot de geleden schade/fouten.

De ombudsman concludeert het volgende:

1. Het lijdt geen twijfel dat klager ernstig teleurgesteld is in de wijze waarop de begrafenis plaatsvond.
2. Het lijdt geen twijfel dat de aula niet voldeed aan de eisen die aan een aula gesteld mogen worden, in ieder geval voor wat betreft de ramen. Dat mag niet voorkomen.
3. Wat de klachten over het grafveld betreft kan worden opgemerkt dat het bij algemene graven niet steeds kan worden voorkomen dat er een onaangename geur heerst en dat er insecten zijn. Dat neemt niet weg dat het aan de begraafplaats is om dit zoveel mogelijk te voorkomen.

4. De ombudsman kan – wegens gebrek aan bewijsmateriaal - niet vaststellen dat het grafveld er zodanig slordig bijlag als klager beschrijft. Dat neemt niet weg dat het duidelijk is – ook door de verklaring van de uitvaartondernemer – dat er gebreken aan het grafveld kleefden.
5. De vraag in hoeverre dit te wijten is aan onvoldoende zorg van de uitvaartondernemer, laat zich lastig beantwoorden. Hoewel het in de periode van de uitvaart van klagers tante niet uitzonderlijk warm weer was, was het een zomerse periode en waren er zeer warme perioden aan voorafgegaan. Dat vier-laags grafkelders, waarin lichamen liggen te wachtten op definitieve sluiting van het graf, daarvan hinder ondervinden is niet meer dan wat verwacht kan worden.
6. Het had op de weg gelegen van de uitvaartondernemer om klager goed voor te lichten over hetgeen hij kon verwachten in die omstandigheden.
7. Klager heeft een volledige uitvaart gekregen, waarbij verschillende onderdelen niet perfect waren. Hij dient deze uitvaart dan ook te betalen, waarbij voor de imperfectie een redelijke en billijke genoegdoening dient te worden verstrekt.
8. De € 250,- die de uitvaartondernemer beschikbaar stelde is aan de sobere kant. De ombudsman ziet echter ook geen reden om klager tegemoet te komen in zijn eis om (meer dan) de gehele kosten vergoed te krijgen.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat er geen middelen zijn om vast te stellen hoe aula en grafveld er op de dag van de begraafing bijlagen. Dat de ramen van de aula niet zo schoon waren als de nabestaanden mochten verwachten, gaf de uitvaartondernemer toe. Wat het grafveld met algemene graven betreft, kunnen een onaangename geur en insecten in zomerse perioden niet geheel voorkomen worden. Het is aan de uitvaartondernemer om nabestaanden duidelijk voor te lichten over de situatie die zij aan kunnen treffen. Kennelijk is dit niet zodanig gebeurd dat klager op de hoogte was van hetgeen hij kon verwachten.

Klager maakte gebruik van de aula en van de module begrafenisplechtigheid, welke kosten in totaal € 2.650,- bedroegen. Die kosten is hij aan de uitvaartondernemer verschuldigd, minus een bedrag dat in redelijkheid als genoegdoening kan gelden voor de imperfecties. De ombudsman vindt de genoegdoening, die de uitvaartondernemer gaf aan de sobere kant en stelt deze in redelijkheid vast op 20% van de kosten van aula en begrafenis. Deze bedroegen € 2.650,-, zodat de tegemoetkoming € 530,- bedraagt. In dit bedrag is 50% van de kosten van de aula verdisconteerd, vanwege de geconstateerde onvolkomenheden. Nu de uitvaartondernemer al € 250,- aan dinercheques verstrekte, zal hij nog een bedrag van € 280,- aan klager moeten vergoeden.

Ten overvloede

Het zou goed zijn als de uitvaartondernemer nabestaanden beter informeert – zeker bij warm weer - over hetgeen zij aan kunnen treffen op een grafveld met algemene graven. Daarnaast verdient het aanbeveling dat de uitvaartondernemer onderzoekt of hij verdergaande maatregelen kan nemen om onaangename geuren op een algemeen grafveld te voorkomen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden 20 januari op 2019. 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