



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Rechthebbende of onderhoudsplichtige?’

Betreft: **2019-050**

Klacht van de heer T, wonende aan de D-dijk 5 te W (klager) over de begraafplaats te S (de begraafplaats, verweerder).

De procedure:

- Bij brief van 15 april 2019 diende klager zijn klacht in bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 22 april 2019 tekent klager het formulier, waarbij hij verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- De begraafplaats reageert met zijn verweer op de klacht met een bericht van 4 juni 2019.
- Op 21 juni zond klager zijn nadere toelichting.
- Met een bericht van 2 juli 2019 geeft de begraafplaats zijn nader verweer.

Onderwerp van het geschil:

Klager wil aangemerkt worden als rechthebbende op twee graven op de begraafplaats. Het bestuur van de begraafplaats is van mening dat het reglement dit niet toestaat.

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 merkt klager het volgende op.

Na het overlijden in 2000 van de rechthebbende (klagers moeder) op de graven 16 en 17 in rij 6 van de begraafplaats, wendde klager zich telefonisch tot de beheerder van de begraafplaats om de twee graven op zijn naam te zetten. Klagers zus ging akkoord met de overschrijving. De beheerder vroeg niet om de overschrijving van de grafrechten schriftelijk in te dienen en ook werd klager niet binnen een jaar na het overlijden van de rechthebbende benaderd.

In de jaren 2000 tot en met 2008 ontving klager nota's van de begraafplaats, waarop stond vermeld 'eigenaar'. Vanaf 2009 tot heden staat op de nota's 'rechthebbende en/of onderhoudsplichtige', zonder dat een van beide termen is doorgehaald. Een grafakte is niet in klagers bezit.

Eind 2018 blijkt klager dat hij niet als rechthebbende op de graven in de administratie staat vermeld, maar als onderhoudsplichtige. Zowel schriftelijk als mondeling probeerde klager als rechthebbende te worden aangemerkt, maar het College van Kerkrentmeesters wil daartoe niet overgaan, omdat destijds geen schriftelijk verzoek is gedaan de grafrechten over te zetten. Klager laat weten dat hij vanwege de nota's jarenlang in de veronderstelling is geweest dat hij rechthebbende was. Hij dacht dat het wel goed zat.

Klager geeft aan dat hij in 2000, toen deze casus speelde, geen deskundigheid had en dat zijn echtgenote nooit de functie van beheerder van een begraafplaats heeft gehad. Klager heeft pas in december 2002 de functie van beheerder van een andere begraafplaats op zich genomen. Hij weet niet hoe zijn moeder de overdracht van enkele grafrechten aan zijn zus heeft overgedragen. Zijn zus heeft geen grafbewijzen in haar bezit gehad. In 1999 benaderde de zus klager om de grafrechten over te nemen, hetgeen klager aan de beheerder doorgaf. Hij heeft geen grafbewijzen in zijn bezit gehad en zowel klager als de zus hebben geen schriftelijke toestemming gegeven voor die overschrijving. Klager deed in 2006 afstand van drie graven, zonder afstandsverklaring en zonder dat hij een schriftelijke mededeling van afstand ontving, zoals artikel 18 van het Reglement 1995 voorschrijft.

In december 2018 sprak klager met het College van Kerkrentmeesters. Er was geen erkenning van de gang van zaken na het overlijden van zijn moeder. En men wilde nauwelijks de nota's van het jaarlijks onderhoud onder ogen zien, waarop vermeld staat eigenaar of rechthebbende en/of onderhoudsplichtige. Er kwam ook geen antwoord op zijn vraag waarom dit zo vermeld was. In 2009 is er een wisseling van administrateur geweest en daarna ging het anders. Klagers zwager is in 2010 goed voorgelicht over de te volgen procedure om rechthebbende te worden. Klager merkt op dat hij volgens het College van Kerkrentmeesters de onderhoudsnota voor de desbetreffende graven kreeg, omdat de beheerder hem kende en naam en adres bekend waren. Daarmee erkent het college dat daarvoor geen schriftelijk verzoek is ingediend. Op die wijze is klager wel erkend als eigenaar of rechthebbende en/of onderhoudsplichtige op de onderhoudsnota's, maar niet als rechthebbende op de graven. Het reglement van 1995 spreekt niet over onderhoudsplichtige, dat doet het reglement van 2011. In 2000 moest de rechthebbende het onderhoud betalen.

Door de jarenlange toezending van de onderhoudsnota's met vermelding 'eigenaar of rechthebbende en/of onderhoudsplichtige, is klager altijd in de veronderstelling geweest dat hij als rechthebbende stond vermeld voor de betreffende graven.

Verklaring van de begraafplaats

Samengevat en relevant voor de klacht geeft de begraafplaats het onderstaande aan.

De begraafplaats beschikt niet meer over de nota van 2008, waarin klager kennelijk als eigenaar wordt aangemerkt. Het gebruik van de term 'eigenaar' klopt niet met de begrippen die de begraafplaats gebruikt. Men kan namelijk geen 'eigenaar' zijn van een graf; alleen rechthebbende voor bepaalde of onbepaalde tijd, dan wel onderhoudsplichtige. Onderhoudsplichtige is degene, die voor het graf onderhoud betaalt, dan wel verzorgt, maar die niet het recht heeft om te begraven.

Naar de mening van de begraafplaats had klager beter kunnen weten, dan hij doet voorkomen. De echtgenote van klager beheerde destijds een begraafplaats in een naburig dorp, hetgeen sinds 2002 door klager wordt gedaan. In het reglement van die begraafplaats is - net als in het reglement van de begraafplaats van S - opgenomen dat er binnen een jaar na het overlijden van de rechthebbende een schriftelijk verzoek moet worden gedaan om de rechten over te schrijven. Overigens kreeg de begraafplaats deze indruk door telefonisch contact van de echtgenote ergens in de jaren 2010/2011, waarbij zij collegiale vragen stelde over een bij "haar begraafplaats" spelende kwestie. Bovendien heeft klager over andere graven, waarvan hij of zijn moeder rechthebbende was, wel schriftelijke verzoeken gedaan om administratieve veranderingen te bewerkstelligen. De schriftelijke bewijsstukken zitten in de administratie van de begraafplaats.

Klager heeft – vanaf het moment dat hij beheerder werd van de begraafplaats van het naburig dorp – kennis van het daar en bij de begraafplaats van verweerder geldend reglement. Hij heeft 16 jaar lang geen contact opgenomen over het ontbreken van een grafbewijs voor de betreffende graven.

Er wordt nooit op basis van een gesprek of telefoontje een grafrecht overgeschreven. Om eventuele problemen te voorkomen met andere nabestaanden wordt altijd gevraagd om een formulier in te vullen en door alle nabestaanden/kinderen te laten tekenen. Deze formulieren worden opgeslagen in de administratie van de begraafplaats. Klager weet dit ook; zijn echtgenote heeft in 2010 een dergelijk formulier ondertekend, nadat een rechthebbende was overleden en ook klager zelf heeft verschillende schriftelijke verzoeken gedaan voor administratieve veranderingen bij andere graven. Klager had in de afgelopen 16 jaar kunnen weten dat er niet gewerkt werd op basis van alleen een telefoongesprek.

Op basis van bovenstaande vindt de begraafplaats het niet aannemelijk dat klager gedurende 19 jaar niet heeft geweten wat de regels waren. Hij was ook in het bezit van de reglementen. Voor de begraafplaats bestaat onvoldoende grond om klager, tegen de reglementen in en om niet een recht tot begraven te verstrekken. De begraafplaats bood klager aan om voor de betreffende graven tegen betaling en met toestemming van zijn familie het recht tot begraven te verkrijgen.

Klagers naam en adres waren in 2000 bekend bij de toenmalige beheerder, onder andere doordat klager voor het jaar 2000 rechthebbende was van andere graven op de begraafplaats. Bovendien waren de beheerder en klager eerder nagenoeg buren. Doordat klager in 2000 al het recht tot begraven voor twee andere graven had op de begraafplaats, is de beheerder destijds wellicht niet op het idee gekomen om klager te wijzen op de procedure om rechthebbende te worden van meer graven. De begraafplaats ziet geen reden om af te wijken van zijn reglementen, mede omdat de termijn met 16 jaar is overschreden, dit willekeurig in de hand werkt en het niet om een heel bijzonder en schrijnend geval gaat.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. Volgens een overzicht van de begraafplaats stonden de graven 16 en 17 in rij VI in 2000 op naam van de moeder van klager, net als graf 10 in rij VII. De graven 11 en 12 van rij VII stonden in 2000 op naam van klager.
2. Met ingang van 2001 betaalde klager – volgens opgave van de begraafplaats - voor alle vijf de graven de onderhoudskosten.
3. De graven 16 en 17 van rij VI, alsmede graf 10 in rij VII zijn – zo geeft de begraafplaats aan - op naam van de moeder van klager blijven staan.
4. Graf 10 in rij VII gaf klager per augustus 2007 retour aan de kerk met een officiële afstandsverklaring van klager, namens de nabestaanden.
5. De graven 11 en 12 in rij VII werden – nog steeds volgens de verklaring van de begraafplaats - in augustus 2007 overgeschreven op naam van een familielid. Het verzoek tot overschrijven en een kopie van het grafbewijs zijn in de administratie van de begraafplaats te vinden, zo geeft deze aan. Een brief uit 2007 van de begraafplaats aan de nieuwe rechthebbende geeft aan dat de zus van klager degene is waarmee “is afgesproken dat twee graven op het kerkhof van S, rij 7 graf 11 en 12 vanaf heden overgaan op uw naam. ... Met mevrouw [naam] is afgesproken dat zij deze originele grafbewijzen naar u zal opsturen.”
6. In oktober 2006 ontvangt klager van de begraafplaats een nota van € 50,- voor het “jaarlijks vastrecht ... van de uitgegeven graven voor het onderhoud van de begraafplaatsen.” Klager ontvangt deze nota als “eigenaar van 5 graven, rij 6 en 7 no. 16-17 / 10,11-12.”
7. In oktober 2007 en november 2008 ontvangt klager eenzelfde nota, maar nu van € 20,- als “eigenaar van 2 graven, rij 6 no. 16-17.” In 2009 krijgt klager een nota van € 20,- voor het vastrecht van dezelfde graven, maar nu als “rechthebbende en/of onderhoudsplichtige”.

8. Blijkens een overeenkomst is in april 2002 de heer [naam] de beheerder van de begraafplaats van de Hervormde Gemeente X.
9. Blijkens een document van 23 december 2002 is klager beheerder van de begraafplaats van de Hervormde Gemeente X.
10. Op 19 oktober 1995 wordt het Plaatselijk Reglement voor het beheer van de Kerkelijke Begraafplaatsen S vastgesteld door het college van kerkbeheer. Het treedt in werking op 1 januari 1996. Voor de relevante tekst van het reglement uit 1995 (in het vervolg R1995) wordt verwezen naar de bijlage bij dit bindend advies.
11. Op 1 november 2010 stelt het College van kerkrentmeesters namens de Protestantse Gemeente te S een nieuw reglement vast, dat op 1 januari 2011 in werking treedt. Voor de relevante tekst van het reglement uit 2010 (in het vervolg R2010) wordt verwezen naar de bijlage bij dit bindend advies.

De ombudsman overweegt als volgt

Algemeen

1. Klagers moeder overleed in het jaar 2000. Destijds gold het reglement uit 1995 (R1995). Om te bepalen welke rechten en plichten voor beide partijen destijds golden, is dus het R1995 van toepassing.
2. Een reglement van een begraafplaats regelt de rechtsverhouding tussen de begraafplaats en degenen die een graf bezitten op de begraafplaats. Besluiten in strijd met het reglement van een begraafplaats zijn in principe vernietigbaar.
3. Vaststaat dat er in 2000 contact was tussen de beheerder en klager over de graven waarop de klacht betrekking heeft; vanaf dat moment kreeg klager de nota's vastrecht voor het onderhoud van de begraafplaats volgens artikel 22 van het reglement. Overigens wordt door de begraafplaats ook niet betwist dát er contact was.

Over de term 'eigenaar'

4. Het R1995 kent alleen rechthebbenden. De term 'onderhoudsplichtige' komt in het R1995 niet voor, maar is wel te vinden in het R2010. Dit betekent dat er in 1995 nog geen onderhoudsplichtigen waren, alleen rechthebbenden. Zo de begraafplaats destijds al wel het onderscheid hanteerde dan rijst de vraag op basis van welke rechtsgrond hij dit deed, nu de rechtsgrond niet ligt in het R1995.
5. Het standpunt onder 4. wordt bevestigd door de nota's vastrecht van de jaren 2006, 2007 en 2008 (en ongetwijfeld ook van de jaren 2001- 2005): op deze nota's staat aangegeven dat klager vastrecht dient te betalen omdat hij 'eigenaar' is van vijf graven. De nota over 2009 spreekt over rechthebbende en/of onderhoudsplichtige, overigens zonder dat een van beide termen is doorgehaald of omcirkeld. Kennelijk is de begraafplaats in 2009 overgegaan tot het maken van onderscheid tussen rechthebbenden en onderhoudsplichtigen.
6. Volgens opgave van de begraafplaats is klager in 2006 nog rechthebbende van de graven 11 en 12 in rij VII. Drie andere graven stonden op naam van klagers moeder. De nota over 2006 bevat echter het vastrecht voor de vijf graven, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt naar de hoedanigheid waarin klager de nota's ontvangt: klager wordt – getuige de nota – bij alle vijf de graven als eigenaar aangesproken, zonder dat duidelijk wordt dat er verschil is tussen de graven met betrekking tot zijn rechten.
7. De begraafplaats heeft gelijk als hij stelt dat men geen 'eigenaar' van een graf kan zijn. In de huidige tijd wordt deze term nog nauwelijks gebruikt. Niettemin gebruikte de begraafplaats in ieder geval tot en met 2008 deze term zelf nog in officiële nota's (overigens met vele andere begraafplaatsen).

Over de aanwezige kennis

8. De begraafplaats merkt op dat klager, dan wel zijn moeder en/of zijn echtgenote kennis had van de juiste procedurele gang van zaken en dat klager in de loop der jaren heeft laten zien

dat hij wist hoe de procedures waren. Bijvoorbeeld door het formeel doen van afstand van een graf/graven.

9. Met betrekking tot de afstandsverklaring over de graven 11 en 12 in rij VII is duidelijk hoe dit gebeurde: de zus van klager nam in 2006 (dus ver na 2000) contact op met de begraafplaats. Deze stuurde de afstandsverklaring toe, die klager ondertekende en aan de begraafplaats zond.
10. Ook stelt de begraafplaats dat de echtgenote van klager in 2000 beheerder van een andere begraafplaats was en dat klager dat later zelf werd. Daarbij baseert de begraafplaats zich op een telefoontje van klagers echtgenote uit 2010/2011, op klagers afstandsverklaring uit 2006 en uit zijn beheerderschap medio 2002.
11. De kwestie waarover de klacht gaat speelt in het jaar 2000. Klager maakt voldoende duidelijk dat zijn echtgenote geen beheerder was in de periode rond het jaar 2000.
12. Het feit dat klagers echtgenote en/of zijn moeder kennis had/hadden van de procedures, zegt nog niets over klagers kennis. De kennis van een persoon kan niet zonder meer worden toegerekend aan een verwant.
13. Alle andere verklaringen en/of feiten waarop de begraafplaats zich beroept, spelen (ver) na het jaar 2000. Voor deze klacht is van belang wat klagers kennis was in 2000.

Over het volgen van de juiste procedure

14. Het R1995 (artikel 15) geeft aan dat bloed- of aanverwanten na het overlijden van de rechthebbende een schriftelijk verzoek kunnen doen om het uitsluitend recht op een graf over te schrijven. Dit dient te geschieden binnen een jaar na het overlijden van de rechthebbende.
15. Uit het dossier blijkt dat er in 2000 telefonisch contact was over de betreffende graven tussen klager en beheerder. Het gevolg daarvan was dat klager de rekening kreeg voor het algemeen onderhoud (vastrecht).
16. Hoe het telefoongesprek destijds verliep is niet meer na te gaan. De ombudsman was er niet bij en gezien het tijdsverloop van bijna 20 jaar, is nauwelijks voor te stellen dat het de betrokkenen nog duidelijk voor de geest staat wat er precies is gezegd. Ook uit het feit dat er geen aantekening van het gesprek is te vinden in de administratie van de begraafplaats kunnen geen conclusies worden getrokken.
17. Vast staat wel dat klager geen schriftelijk verzoek tot overschrijving van het grafrecht deed en dat daarmee niet de juiste procedure werd gevolgd.
18. De vraag rijst waar de verantwoordelijkheid ligt voor het niet volgen van de procedure: bij de begraafplaats of bij een potentiële rechthebbende?
19. In zijn algemeenheid ligt er zowel een verantwoordelijkheid bij de begraafplaats, als bij de potentiële rechthebbende. Bij de begraafplaats om de potentiële rechthebbende informatie te geven over de te volgen procedure, bij de potentiële rechthebbende om uit te zoeken welke procedure moet worden gevolgd. Noch de ene partij, noch de andere partij kan zich verschuilen achter het gegeven dat de ander zijn plicht niet deed.
20. De verantwoordelijkheid ligt daarmee bij beide partijen, maar niet even zwaar: er ligt een zwaardere verantwoordelijkheid op de organisatie waar de kennis over het reglement aanwezig zou moeten zijn – in dit geval de begraafplaats - dan op een leek. Dit geldt ook in het geval er sprake is van een organisatie, die uit vrijwilligers bestaat. Het is immers (het bestuur van) de begraafplaats die ervoor moet zorgen dat het reglement wordt nageleefd.
21. Het gegeven dat klager al rechthebbende was van een graf kan nooit dienen als verontschuldiging voor de begraafplaats om zijn informatieplicht over de te volgen procedure niet na te komen.
22. De begraafplaats merkt op dat klager 16/19 jaar lang geen contact opnam over het vermeende grafrecht
23. Daarover kan slechts worden aangegeven dat er voor klager ook geen reden was om contact op te nemen, als hij ervan uitging dat hij rechthebbende was. Het feit dat hij in 2007 de graven 11 en 12 van rij VII over droeg aan een verwante en afstand deed van graf 10 in rij VII, kan

hem juist hebben gesterkt in de veronderstelling dat hij ook rechthebbende was van de overige graven, mede omdat de nota's die hij kreeg geen onderscheid maakten. Daar komt bij dat de begraafplaats vasthoudt aan het volgen van het reglement. Het is maar de vraag of een eerdere reactie van klager een ander standpunt van de begraafplaats zou hebben opgeleverd.

De ombudsman concludeert als volgt

1. Het R1995 kent geen onderhoudsplichtigen, alleen rechthebbenden. Als de begraafplaats destijds naast rechthebbenden een categorie 'onderhoudsplichtigen' invoerde, was dit buiten het R1995 om.
2. Toen klager in 2000 telefonisch contact zocht met de beheerder van de begraafplaats kan hij niet anders dan hebben verzocht om rechthebbende te worden; een andere categorie (namelijk die van slechts onderhoudsplichtigen) bestond nog niet volgens het R1995.
3. De begraafplaats had klager daarom moeten wijzen op de juiste wijze om rechthebbende te worden, dan wel heel duidelijk uit moeten leggen dat er buiten het R1995 om nog een andere categorie betalende nabestaanden bestond, de onderhoudsplichtigen, en dat klager een keuze moest maken tot welke categorie hij wilde horen. Kennelijk liet de begraafplaats dit na.
4. Kennelijk vond er ook geen officiële inschrijving plaats van klager als rechthebbende van de betreffende graven.
5. Naast de informatieplicht van de begraafplaats, had klager een plicht om zich de informatie eigen te maken. Dat deed klager door telefonisch contact op te nemen met de begraafplaats.
6. Op basis van de nota's, die klager tot en met 2009 van de begraafplaats ontving, kon en mocht hij veronderstellen dat hij rechthebbende van alle graven was, óók nadat hij afstand deed van de graven waarvan hij kennelijk op juiste wijze rechthebbende werd.
7. Het kan niet zo zijn dat de begraafplaats klager jarenlang in de veronderstelling liet dat hij rechthebbende van vijf graven was, hem afstand liet doen van de graven waarvan hij terecht rechthebbende was en dan met een beroep op de niet correct gevolgde procedure in 2000 klager met lege handen achter laat.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de begraafplaats - op basis van het Reglement 1995 - in het jaar 2000 alleen nog de categorie rechthebbenden kende. Toen klager in 2000 telefonisch contact zocht met de begraafplaats kan hij dat alleen hebben gedaan om rechthebbende van de graven 16 en 17 in rij VI te worden. Kennelijk is er iets mis gegaan in de informatievoorziening aan klager over de wijze waarop hij rechthebbende kon worden en ook is klager niet formeel ingeschreven als rechthebbende in de administratie van de begraafplaats. De begraafplaats schreef klager jarenlang aan als 'eigenaar' van vijf graven voor het betalen van het algemeen onderhoud van de begraafplaats en maakte daarbij geen onderscheid in de rechtsgrond waarop de onderhoudskosten waren gebaseerd. Op basis daarvan kon en mocht klager begrijpen dat hij van alle graven als rechthebbende door de begraafplaats werd erkend. Het feit dat klager in latere jaren kennis had kunnen nemen van de juiste procedure om in 2000 als rechthebbende geregistreerd te worden, doet niet af aan de plicht van de begraafplaats om juiste informatie te verstrekken als een nabestaande telefonisch contact zoekt. De klacht is gegrond.

De begraafplaats dient klager met terugwerkende kracht tot het jaar 2000 in te schrijven als rechthebbende van de graven 16 en 17 in rij VI en kan daarvoor geen kosten in rekening brengen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 11 september 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