



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

## ‘Wie is de rechthebbende?’

Betreft: **2019-142**

Klacht van mevrouw L, wonende aan de H xx te E (klaagster) over Uitvaartverzorging W te Y (verweerder, de uitvaartondernemer).

### De procedure:

- Bij e-mail van 29 oktober 2019 stuurde klaagster de correspondentie met de uitvaartondernemer over haar klacht aan de ombudsman toe.
- Klaagster tekende op 23 november 2019 het formulier, waarbij zij verklaart het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te aanvaarden.
- Op 3 december 2019 reageerde de uitvaartondernemer op de klacht van klaagster met zijn verweer.
- Met een e-mail van 9 december reageerde klaagster op het verweer van de uitvaartondernemer, waarbij zij aangeeft op een later tijdstip nog een aanvulling te geven. Daarnaast vraagt zij om de brief van 4 november 2019, waarover de uitvaartondernemer schrijft en die zij niet kende.
- De uitvaartondernemer stuurde op vraag van de ombudsman de bedoelde brief op 9 december 2019, zodat klaagster deze alsnog ontving en mee kon nemen in haar nadere toelichting.
- Op 12 december 2019 stuurde klaagster haar aanvullende reactie op het verweer van de uitvaartondernemer (nadere toelichting), die de ombudsman op 12 januari 2020 aan de uitvaartondernemer doorstuurde.
- De uitvaartondernemer gaf op 30 januari 2020 zijn nader verweer.
- Op vragen van de ombudsman gaf klaagster op 18 en 20 februari 2020 antwoord.
- De uitvaartondernemer antwoordde op 20 februari 2020 eveneens op vragen van de ombudsman.
- Naar aanleiding van een nieuwe vraag van de ombudsman reageerden klaagster en de uitvaartondernemer op 24 februari 2020.

### Onderwerp van het geschil:

Klaagster en de uitvaartondernemer verschillen van mening over de vraag wie recht heeft op de as van klaagsters overleden partner.

### 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 heeft het Keurmerk Uitvaartzorg. De Stichting Keurmerk Uitvaartzorg wordt in artikel 1 lid e. van het klachtenreglement aangemerkt als organisatie waarover klachten over aangesloten leden kunnen worden ingediend. Ook is verweerder in de gelegenheid gesteld de klacht te behandelen. De ombudsman is daarmee bevoegd deze klacht te onderzoeken.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman meldt de uitvaartondernemer dat klaagster niet de opdrachtgever is van uitvaart. De uitvaartondernemer betwist op deze grond *niet* de bevoegdheid van de Ombudsman Uitvaartwezen om de klacht te behandelen. Desalniettemin beroept de ombudsman zich op artikel 1, onder d van het Klachtenreglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Daarin wordt als opdrachtgever genoemd "de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die enige dienstverlening en/of levering met betrekking tot de Uitvaartverzorging opdraagt of heeft opgedragen." Nu klaagster het asbestemmingsformulier tekende en zij op het formulier wordt genoemd als opdrachtgeefster van de crematie én omdat klaagster het aannameformulier tekende, dat de uitvaartondernemer gebruikt als opdracht tot uitvaart, ziet de ombudsman klaagster als opdrachtgever in de zin van het klachtenreglement.

### **Verklaring van klaagster**

Samengevat en relevant voor de klacht, laat klaagster het volgende weten.

Klaagsters partner overleed op 28 april 2019. De moeder van klaagsters partner tekende als opdrachtgever van de uitvaart. Op donderdagmiddag 2 mei 2019, de dag voor de crematie, gaf de moeder van klaagsters partner (in het vervolg: de moeder) aan dat het haar persoonlijke wens was om de as van de overledene in een urnenkelder naast zijn vader/haar man bij te zetten. Klaagster kwam de moeder daarin tegemoet, ondanks het feit dat de overledene uitgestrooid wilde worden op een speciale plek. De moeder zou de kosten van haar wens voor bijzetting in de urnenkelder voor haar rekening nemen. Overigens zijn dat – zo stelt klaagster - de enige kosten die voor rekening van de moeder zouden komen. Alle overige kosten zijn voldaan, de uitvaart en zelfs de jaarcontributie 2019 (op 27 maart 2019 toen klaagsters partner in het ziekenhuis lag).

Echter is de moeder teruggekomen op haar wens om de as in de kelder bij te laten zetten en deed zij eind mei 2019 officieel van alle benodigde documenten afstand bij de notaris. Klaagster merkt op dat het notariskantoor in het kader van de Privacywet AVG haar geen kopie kan overhandigen, maar dat de notaris een en ander mondeling bevestigde en aangaf dat de ombudsman de gegevens bij hem zou mogen opvragen.

Begin augustus 2019 had klaagster contact met een medewerker van de uitvaartondernemer (hierna: de medewerker) over het hoe en wat m.b.t de as en sprak zij af de as op te halen in een strooikoker. De uitvaartondernemer liet haar weten dat hij een gesprek met de moeder had gehad en dat deze tijdens het gesprek aangaf af te zien van de as. Naar aanleiding daarvan vulde klaagster het asbestemmingsformulier in, ondertekende zij het en stuurde het naar de uitvaartondernemer. Met de medewerker sprak zij af dat zij medio september (na zijn vakantie) weer contact op zou nemen, zodat er in de tussentijd een dossier aangemaakt kon worden en de gegevens verwerkt konden worden. De medewerker verklaarde zelfs nog dat de as in de tussenliggende periode in een speciale kast, achter slot en grendel werd bewaard en er niets mee kon gebeuren, omdat klaagsters gegevens/handtekening op het asbestemmingsformulier stonden. Klaagster kon hier gerust over zijn en een urn laten maken. Dat deed zij ook: de urn is gemaakt en erg mooi geworden. Helaas is de as in de vakantie van de medewerker toch aan iemand anders meegegeven.

Klaagster vraagt zich af hoe het kan dat de uitvaartondernemer medio september 2019 de as meegaf aan een persoon, die niet vermeld stond op het asbestemmingsformulier en niet de persoon was die daarvoor tekende? Is er een schriftelijke machtiging en werd er naar een legitimatie gevraagd?

Klaagster benadrukt dat de moeder en familieleden zich eind mei 2019 persoonlijk gemeld hebben bij het notaris kantoor. Alle in haar bezit zijnde spullen van de uitvaart (zoals condoleanceboek) en documenten - aangeleverd en opgesteld door de uitvaartondernemer, waaronder het asbestemmingsformulier op naam van klaagster - leverde de moeder bij de notaris in. Zij deed schriftelijk afstand en tekende daarvoor. Het originele asbestemmingsformulier stond op naam van klaagster en is door de moeder en haar familieleden ingeleverd bij de notaris. De notaris zorgde op verzoek van de moeder en familieleden ervoor dat dit formulier bij klaagster terecht zou komen voor verdere afhandeling van de as. Klaagster stelt dat de moeder wist dat ze officieel afstand had gedaan van haar rechten op de as, op het moment dat de as werd opgehaald.

In een later stadium merkt klaagster op dat de medewerker van de uitvaartondernemer aangaf dat de moeder van de overledene moest tekenen, omdat hij anders de urnenkelder niet kon reserveren. Op de vraag van de ombudsman naar wie zij in augustus 2019 het asbestemmingsformulier stuurde, laat klaagster weten dat er een antwoordenvolpde bij het formulier zat. Deze gebruikte zij om het getekende asbestemmingsformulier naar de uitvaartondernemer te sturen.

### **Verklaring van de uitvaartondernemer**

Samengevat en relevant voor de kwestie merkt de uitvaartondernemer het onderstaande op. Klaagsters partner overleed eind april 2019. De uitvaartondernemer regelde de begrafenis, omdat de overledene lid was van uitvaartvereniging Z., waarvoor de uitvaartondernemer de uitvaarten uitvoert. Tijdens de regeling bleek dat klaagster niet voor de offerte wilde tekenen. Om obstructie te voorkomen tekende de moeder van de overledene. Op dat moment werd de moeder opdrachtgever. Er is sprake van verschil van mening binnen de familie van de overledene. De hele situatie gaat de uitvaartondernemer niet aan, maar hij is daarin wel ernstig betrokken. Er zijn al diverse gesprekken gevoerd met de familie om de gemoederen te bedaren. Volgens de familie haalde klaagster het asbestemmingsformulier bij de moeder op met een smoes. Een mevrouw van in de 80, die haar zoon verliest is in de war. Om erger te voorkomen hebben de kinderen de as bij moeder uit huis gehaald. De uitvaartondernemer stelt zich op het standpunt dat klaagster geen opdrachtgever is en derhalve geen recht heeft op de as. Daarnaast vernam hij van de notaris dat in het testament niets is opgenomen over de as. Dit heeft hij extra nagetrokken in dit gevoelige dossier. In ruil voor nog wat spullen van haar zoon (fotoboeken en andere aandenkens) waar moeder om vroeg, wil de familie as afstaan aan klaagster, maar de uitvaartondernemer vindt dit losstaan van zijn bericht aan de ombudsman. De uitvaartondernemer ziet dit ook niet als iets waarin hij moet handelen; het kwam ter sprake tijdens gesprekken met de familie.

Nadat binnen zijn organisatie de gang van zaken rondom de uitvaart werd doorgenomen, stelt de uitvaartondernemer zich op het standpunt dat de moeder tekende voor de uitvaart, dat zij daarom opdrachtgever is en recht heeft op de as. Deze ontving zij ook.

In een later stadium stelt de uitvaartondernemer onder andere dat hij de uitvaart niet uit kon voeren zonder handtekening onder het opdrachtformulier. Omdat klaagster niet wilde tekenen, tekende de moeder. De uitvaartondernemer nam contact op met het crematorium, dat aangaf dat de moeder de as heeft opgehaald. Het crematorium heeft regels voor het ophalen.

Het klopt niet dat de medewerker aan klaagster liet weten dat de moeder afzag van het plaatsen van de as in de urnenkelder. De uitvaart werd betaald door de uitvaartvereniging, waarvan de overledene lid was. Het is de uitvaartondernemer niet duidelijk hoe klaagster aan het asbestemmingsformulier kwam.

Op vraag van de ombudsman meldt de uitvaartondernemer dat het aannameformulier tevens de opdracht tot uitvaart is.

### **Verklaring van de notaris**

Op 7 februari 2020 nam de ombudsman telefonisch contact op met de notaris. Deze gaf aan dat de moeder bij hem een pakket afleverde, met de vraag om dat aan klagster te geven. Daarbij zat een uitvaartmap en de notaris vermoedt dat daarin ook het asbestemmingsformulier zat. De moeder sprak hij zelf niet, zij tekende ook nergens voor en gaf ook geen mondelinge machtiging af. Een andere notaris van hetzelfde kantoor liet weten dat hij het testament van de overledene opmaakte, enige weken voor diens overlijden. Als enige erfgename werd klagster aangemerkt. De notaris was van mening dat de overledene zodanig wilsbekwaam was dat er een testament opgemaakt kon worden.

### **De ombudsman stelt het volgende vast**

1. Na het overlijden van haar zoon in april 2019, ontving de moeder van de overledene de kostenbegroting ten behoeve van de uitvaart. Het formulier is van 28 april 2019 en stond in eerste instantie op naam van klagster. Haar naam en adresgegevens zijn doorgestreept en in plaats daarvan zijn de naam en adresgegevens van de moeder ingevuld.
2. Op de kostenbegroting is een bedrag van € 1.207,- opgevoerd voor een urnengraf voor 20 jaar, € 15,- voor de legeskosten en € 72,- voor het bijzetten van de as in een urnengraf. Achter deze posten staat dat er een voorbehoud is gemaakt voor deze kosten.
3. De kostenbegroting is ondertekend door de moeder. De datum van ondertekening is niet ingevuld.
4. Het aannameformulier is opgemaakt op 28 april 2019 en getekend door klagster. Uit dit formulier blijkt dat de overledene is overleden op zijn woonadres. Klagster en de overledene woonden niet op hetzelfde adres.
5. Volgens opgave van de uitvaartondernemer is het aannameformulier tevens de opdracht tot uitvaart.
6. Blijkens een op 29 april 2019 getekend formulier, is de medewerker van de uitvaartondernemer degene die opdracht gaf tot crematie van de overledene.
7. In het dossier zitten verschillende e-mails, waaruit blijkt dat klagster degene was, die de contacten onderhield met de medewerker en met de drukkerij van de uitvaartondernemer, voor de rouwkaart (drukproef).
8. In het dossier zit een asbestemmingsformulier, dat op 29 april 2019 werd opgemaakt op naam van klagster en dat zij op 12 augustus ondertekende. Volgens opgave van klagster verstuurde zij dat in een bijgeleverde antwoordenvolpoe aan de uitvaartondernemer.
9. De factuur van de uitvaartvereniging staat op naam van klagster. Op een kopie van deze factuur maakte de uitvaartondernemer de opmerking dat het overschot van € 869,27 moet worden geboekt op de bankrekening van de erven van de overledene.
10. Volgens het testament van 16 april 2019 benoemde de overledene klagster tot zijn enige erfgename en tevens als beheerder en executeur van zijn nalatenschap. De eerste pagina van dit testament zit in het dossier. Daarin staat *niet* dat klagster tot taak heeft de uitvaart te regelen, maar wel dat zij de taak heeft om onder andere de kosten van de uitvaart te voldoen.
11. Uit een afschrijving van maart 2019 van de bankrekening van klagster blijkt dat zij een bedrag voldeed aan de uitvaartvereniging, waarvan de overledene lid was. Het laat zich aanzien dat dit de jaarkosten zijn van het lidmaatschap van de overledene van de uitvaartvereniging.
12. Klagster ontving een schrijven van de uitvaartondernemer, waarin hij haar verzocht een klanttevredenheidsonderzoek in te vullen. Klagster deed dat kennelijk en stuurde het formulier op 31 augustus 2019 retour.
13. Van de notaris kreeg klagster de uitvaartmap aangereikt, die de moeder bij hem afgaf. Het laat zich aanzien dat daarin het asbestemmingsformulier zat. Klagster tekende dit formulier op 12 augustus 2019 en stuurde het naar de uitvaartondernemer.

14. Het dossier bevat een brief van 4 september 2019 van de uitvaartondernemer aan de moeder. Daarin staat dat de moeder aan de uitvaartondernemer liet weten dat zij de as zelf uit het crematorium wilde ophalen. Daarom is een machtiging nodig. De moeder dient de machtiging in te vullen en rechtstreeks naar het crematorium te sturen. Daarna kan ze zelf een afspraak maken voor het ophalen van de as.
15. In het dossier zit een machtigingsformulier, waarbij de medewerker van de uitvaartondernemer (als opdrachtgever van de crematie van klagsters partner) de moeder van de overledene machtigt om de as op te halen. Dit formulier is op 11 september 2019 getekend door de moeder.
16. In een e-mail van 17 september 2019 laat de medewerker asbestemming van de uitvaartondernemer aan klagster weten dat de moeder tekende voor de kostenbegroting en de rouwkaart. En eveneens dat zij in het systeem van de uitvaartondernemer staat als opdrachtgever. Daarom heeft de medewerker asbestemming het machtigingsformulier naar de moeder gezonden, zodat zij de as op kon halen. Hij meldt dat hij niet bij de bespreking over de uitvaart was en dat de moeder de as kan bewaren "mocht er onverhoopt iets vastgelegd zijn in deze dat dit dan nog gerealiseerd kan worden."
17. Op het moment dat de uitvaartondernemer het machtigingsformulier naar de moeder stuurde (namelijk september 2019), moet hij de beschikking over het asbestemmingsformulier hebben gehad, dat klagster in augustus 2019 naar hem zond.
18. In het handboek Keurmerk Uitvaartzorg van 2019 staat als opdrachtgever omschreven: "De natuurlijke of rechtspersoon die voor, tijdens en na de uitvaart namens de nabestaanden optreedt als opdrachtgever naar de uitvaartonderneming en welke de overeenkomst tot het uitvoeren van de uitvaart heeft getekend."
19. In hetzelfde handboek staat als definitie van overeenkomst: "Schriftelijke afspraak tussen de opdrachtgever en de uitvaartonderneming (in persoon vertegenwoordigd door de uitvaartverzorger), welke door beide partijen is ondertekend. In de overeenkomst dienen in elk geval de volgende onderdelen op te zijn genomen: afspraken, kostenbegroting en leveringsvoorwaarden."
20. De definitie van kostenbegroting luidt: "Schriftelijke opgave van kosten van de uitvaart die betrekking heeft op de gemaakte afspraken en voor zover die kosten op dat moment kunnen worden begroot of voorzien."

## **De ombudsman overweegt het volgende**

### Algemeen

1. Het is uitermate vervelend als je als uitvaartondernemer verwickeld raakt in een familieconflict. Er ligt geen rol voor een uitvaartondernemer bij het oplossen van een dergelijk conflict. Het enige wat een uitvaartondernemer kan doen is zorgen dat de formele kant van de uitvaart goed is geregeld en geborgd.

### Over de vraag wie de opdrachtgever van de uitvaart was:

2. Klagster tekende het aannameformulier en onderhield de contacten met de uitvaartondernemer over de rouwkaart.
3. Uit het dossier blijkt dat klagster in eerste instantie op de kostenbegroting als opdrachtgever stond genoemd en dat uiteindelijk de moeder tekende voor de kosten van de uitvaart.
4. Omdat op de kostenbegroting onder voorbehoud kosten zijn opgenomen voor het bijzetten van de as van de overledene in een urnengraf en deze kosten niet terugkomen op de uitvaartfactuur, is het aannemelijk dat de verklaring van klagster klopt: dat de moeder in eerste instantie de as van haar zoon wilde bijzetten in een urnengraf en daar later van afzag om haar moverende redenen.

5. Volgens opgave van de uitvaartondernemer is het aannameformulier tevens de opdracht tot uitvaart. De kostenbegroting is geen opdracht tot uitvaart, maar een offerte of begroting. Zo staat dat ook op het formulier, handgeschreven en voorgedrukt.
6. Dat klaagster zichzelf als opdrachtgever van de uitvaart ziet is niet verwonderlijk, als men bedenkt dat zij het aannameformulier tekende en dat zowel de factuur als het formulier voor het klanttevredenheidsonderzoek aan haar werden gezonden en dat de contacten over de uitvaart via haar verliepen.

#### Over de opdracht tot crematie:

7. Bij de uitvaartondernemer is het kennelijk gebruikelijk dat de dienstdoende uitvaartverzorger de opdracht tot crematie verstrekt. Dit houdt in dat hij dan voor het crematorium als opdrachtgever geldt en degene is die de beschikking heeft over de as. Het crematorium kan alleen aan hem de as overdragen<sup>1</sup>. Als een ander de as wil ophalen heeft deze een machtiging nodig van de uitvaartverzorger.
8. Omdat de uitvaartondernemer de moeder in zijn administratieve systeem geregistreerde als opdrachtgever van de uitvaart, is de machtiging voor het ophalen van de as aan haar gezonden. Daar de moeder de juiste formulieren bij zich had, was het crematorium gerechtigd de as aan de moeder mee te geven.

#### Over de machtiging voor het ophalen van de as:

9. De ombudsman ziet zich geplaagd voor de vraag of de uitvaartondernemer correct handelde door de machtiging voor het ophalen van de as aan de moeder te sturen? Enerzijds omdat hij het door klaagster getekende asbestemmingsformulier in zijn bezit moet hebben gehad. Anderzijds omdat hij zelf aangeeft dat het aannameformulier de opdracht tot uitvaart is en niet de kostenbegroting. Klaagster tekende het aannameformulier en de moeder de kostenbegroting.
10. Volgens het Keurmerk Uitvaartzorg 2019 is de opdrachtgever: "De natuurlijke of rechtspersoon die voor, tijdens en na de uitvaart namens de nabestaanden optreedt als opdrachtgever naar de uitvaartonderneming en welke de overeenkomst tot het uitvoeren van de uitvaart heeft getekend."
11. Op basis van deze definitie kan klaagster als opdrachtgever worden gezien. Zij trad immers op als contactpersoon en tekende het formulier dat de uitvaartondernemer ziet als opdracht tot uitvaart.

#### Over de asbestemming

12. De uitvaartondernemer ontving in augustus 2019 kennelijk het asbestemmingsformulier van klaagster. Hij reageerde niet naar haar dat hij de moeder als opdrachtgever zag. En dat dit voor hem tot gevolg had dat hij de moeder de machtiging zou sturen voor het ophalen van de as. Door niet naar klaagster te reageren liet hij haar in de waan dat zij de as kon ophalen.

#### **De ombudsman concludeert het volgende:**

1. De uitvaartondernemer verzuimde de juridische kant van de uitvaart goed te borgen, doordat hij twee belangrijke documenten door verschillende personen liet tekenen. Daarnaast stuurde hij de machtiging om de as op te halen zonder nader onderzoek naar de moeder van de overledene.
2. Er zijn zeker argumenten om de moeder als opdrachtgever te zien, maar er zijn ook argumenten om klaagster als opdrachtgever aan te merken. Met inachtneming van hetgeen

---

<sup>1</sup> Wet op de Lijkbezorging, met name de artikelen 59 tot en met 63. Deze geven aan dat de as ter beschikking wordt gesteld aan de opdrachtgever van de crematie en dat de bijzetting van de as slechts kan geschieden met toestemming van de rechthebbende op het graf.

hiervoor staat vermeld en in afweging van de belangen van de moeder, klaagster en uitvaartondernemer komt de ombudsman tot het onderstaande. Daarbij betreft de ombudsman artikel 18 van de Wet op de Lijkbezorging, dat aangeeft dat de (vermoedelijke) wens van de overledene leidend is voor de lijkbezorging, waaronder ook wordt verstaan de bestemming van de as.

3. De overledene had al vele jaren een relatie met klaagster. Ook stelde hij klaagster in zijn testament expliciet aan als zijn enige erfgename en als zijn executeur. Het feit dat de notaris een rechtsgeldig testament opmaakte, betekent dat hij de overledene in staat achtte zijn wil te bepalen.
4. Zolang er een rechtsgeldig testament bestaat, is de ombudsman gehouden dit testament te zien als uiting van de wil van degene die het testament liet opmaken.
5. Expliciet wordt klaagster in het testament aangewezen als degene die tot taak heeft zelfstandig de nalatenschap van de overledene te beheren, zijn financiële zaken te behartigen en de schulden van zijn nalatenschap te voldoen, waaronder de kosten van de uitvaart. Dat betekent dat de overledene al zijn zakelijke belangen in de handen van klaagster legde.
6. Of de overledene dat deed omdat hij vooraf duidelijkheid wilde scheppen in het familieconflict is voor de ombudsman niet meer na te gaan, maar feit is dat hij – tot het tegendeel wordt bewezen - rechtsgeldig aangaf door wie hij zijn zaken behartigd wilde zien.
7. In een dergelijke situatie is het ondenkbaar dat de as van de overledene niet in het bezit van komt van degene aan wie hij zijn zaken toevertrouwde.

### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat de klacht gegrond is. De uitvaartondernemer valt een verwijt te maken dat hij de formele kant van de uitvaart niet goed borgde, door toe te staan dat de opdracht tot uitvaart en de kostenbegroting door twee verschillende personen werden getekend. En tevens dat hij de machtiging voor het ophalen van de as aan de moeder gaf, zonder nader onderzoek. Hij dient zo snel mogelijk de as terug te vorderen en deze ter beschikking te stellen van klaagster.

### **Ten overvloede**

Het komt de ombudsman voor dat de uitvaartondernemer er goed aan doet zijn aannameformulier aan een nader onderzoek te onderwerpen. Als dit formulier – zoals de uitvaartondernemer aangeeft – moet dienen als opdracht tot uitvaart dan zal het moeten voldoen aan de eisen, die aan een overeenkomst worden gesteld.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 25 februari 2020. 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