



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

‘Gehoord of gekocht?’

Betreft: **2019-152**

Klacht van de heer R, wonende aan de K-sstraat te Z (klager) over kerkhof L te X (verweerder, het kerkhof).

De procedure:

- Op 11 november 2019 nam klager telefonisch contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen.
- De ombudsman ontving op 23 november 2019 kopieën van de grafbewijzen en het getekende formulier, waarbij klager verklaart het oordeel van de ombudsman als bindend advies te accepteren.
- Op 25 december 2019 stuurt het kerkhof zijn verweer, met daarin een voorstel om de kwestie op te lossen.
- Klager reageert op 12 januari 2020 op het voorstel van de kerkhof.

Onderwerp van het geschil:

Klager en de kerkhof verschillen van mening over de termijn van de grafrechten en de kosten van de huur.

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 volgende aan.

Klagers vader overleed in 1969. Zijn moeder kocht destijds een graf voor drie personen, waarin klagers vader werd begraven. Toen klagers broer in 1975 stierf, bleek het graf maar voor twee personen te zijn. Daarop is een ander graf gekocht, waarin drie personen konden worden begraven. Vader en broer werden in dat (tweede) graf begraven en ook de moeder van klager kwam daarin te liggen toen zij in 1993 overleed. Het graf waarin klagers familieleden liggen is in eigendom.

Niettemin kreeg klager in november 2019 het bericht dat hij moest betalen voor verlenging van de huur. Hij moest binnen 30 dagen € 1.000,50 betalen. Klager nam contact op met de administratie van het kerkhof. Hij gaf aan dat hij niet eerder iets van het kerkhof had gehoord en dat hij een

eigendomsbewijs had. De administrateur had daar geen boodschap aan en liet weten dat het kerkhof over zou gaan tot ontruiming als het bedrag niet tijdig werd overgemaakt.

Verklaring van het kerkhof

Samengevat en relevant voor de klacht merkt het kerkhof het onderstaande op.

Het ter discussie staande grafrecht is ontstaan op 24 oktober 1969. In de kerkhofadministratie staat 2019 vermeld als het jaar waarin het grafrecht kan worden verlengd, derhalve na 50 jaar. Klager meent dat de periode langer is, omdat het graf “gekocht” zou zijn. Hij spreekt over een “eigendomsgraf”. Hoewel misschien spraakgebruik, zijn de woorden die tussen aanhalingstekens zijn geplaatst in juridische zin onjuist en tevens misleidend. Er is op het kerkhof nooit een graf verkocht, laat staan in eigendom overgedragen. Er is en er wordt uitsluitend een grafrecht verleend voor een bepaalde periode. Het is nooit “eeuwigdurend”.

Het telefonisch contact tussen klager en de kerkhofadministrateur heeft niet geleid tot een duidelijke probleemstelling en een adequaat onderzoek. Het kerkhof betreurt dat ten zeerste.

Het kerkhof zocht naar het kerkhofreglement dat gold in 1969, maar kon dat in zijn archief niet vinden. Gevonden is het reglement dat in januari 1970 is ingevoerd, enkele maanden na het verlenen van het onderhavige grafrecht. Daarin staat onder andere “Het uitsluitend recht om lijken in een eigen graf te doen begraven wordt verleend voor de tijd van 50 jaar.”

Hoewel in de kerkhofadministratie het jaar 2019 staat voor de verlenging van het grafrecht, kan het kerkhof niet bewijzen welke duur voor het grafrecht van een eigen graf was opgenomen in het reglement dat gold in oktober 1969. Daardoor verdient klager het voordeel van de twijfel. Het kerkhof is bereid het grafrecht te verlengen met dezelfde periode van 50 jaar, als nu is verstreken. Hierdoor loopt het grafrecht af in 2069. Overigens gelden alle bepalingen van het huidige Kerkhofreglement. Hierdoor kan het grafrecht vervallen om andere redenen dan de overeengekomen duur, zoals vermeld in artikel 23.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast

1. Klager overlegde een nota van 6 september 1993, waaruit blijkt dat hij de kosten voldeed voor de overboeking van een ‘eigen graf, 1^{ste} klasse, nummer 13, rij 5, 3^{de} afdeling A.’
2. Uit dit document kan worden opgemaakt dat het kerkhof ‘eigen’ graven en ‘huurgraven’ kent.
3. Eveneens overlegde klager een nota van 21 oktober 1969, voor een eigen graf 1^{ste} klasse, rij 4, nummer 5, 3^{de} afdeling.
4. Uit dit document blijkt dat het kerkhof ook in 1969 het onderscheid kende tussen ‘eigen’ graven en ‘huurgraven’.
5. Beide documenten kunnen worden gezien als grafbewijs, nu exact staat aangegeven welk graf het betreft.
6. Op de achterkant van het grafbewijs uit 1969 staat het volgende:
“Art. 17. Kruisen, zerken, opschriften en alle tekenen tot aandenken aan overledenen, mogen alleen in overleg met en onder goedkeuring van het Kerkbestuur geplaatst worden. Deze heeft de bevoegdheid het in strijd daarmee geplaatste of geplante te doen verwijderen, zonder dat zulks recht geeft op vergoeding of schadeloosstelling. Beplantingen hoger dan 150 cm van de begane grond kunnen door het bestuur worden verwijderd. Huurgraven gelden voor de tijd van 10 jaar, nadien is men weer huur verschuldigd; mocht hieraan binnen 6 maanden niet zijn voldaan, dan wordt men geacht afstand te doen van zijn rechter en komt het graf ter vrije beschikking van het Kerkbestuur.”

De ombudsman overweegt het volgende

Over de term ‘eigenaar’:

1. Het kerkhof heeft gelijk, als het stelt dat bij het verwerven van een graf geen sprake is van eigendom in strikt juridische zin. Voor het juridisch eigendom van een graf zou (net als bij het

- eigendom van een huis) een zakelijk recht gevestigd moeten worden, waaraan de notaris te pas komt en inschrijving in het Kadaster nodig is.
2. Dat neemt niet weg dat op de beide akten duidelijk staat aangegeven dat er sprake is van een 'eigen' graf, in tegenstelling tot een huurgraf. Dit wordt nog eens bevestigd door de tekst van artikel 17, die op de achterkant van het grafbewijs staat. Daarin staat expliciet dat huurgraven een termijn van 10 jaar kennen en dat na die tijd opnieuw huur verschuldigd is. Doordat er over 'eigen' graven niets wordt vermeld, wordt de idee bevestigd dat nabestaanden 'eigen' graven in eigendom hebben, dat deze geen termijn kennen en dat er in de toekomst geen kosten aan verbonden zouden zijn.
 3. Het onder 2. gestelde zou ook zo maar waar kunnen zijn. Niet alleen omdat een overeenkomst ontbreekt, waarin de duur van het grafrecht is neergelegd en het recht op verlenging. Maar ook omdat in 1969 de in 1955 op kleine onderdelen gewijzigde Begrafeniswet van 1869 gold, die sprak van 'de eigenaar van een graf'. Pas vanaf 1970 werd in de (parlementaire) discussie over een nieuwe begrafeniswet, gesproken over grafrechten voor bepaalde termijn; daarvoor was het veelal gebruik dat graven voor onbepaalde tijd werden uitgegeven en was het algemeen gebruik om te spreken over het eigendom van een graf.
 4. Het voorgaande valt ook terug te lezen in het Reglement van 1970 van het kerkhof, waar (voor het eerst?) een expliciet onderscheid wordt gemaakt in het recht om "lijken in eigen graf te doen begraven" voor "de tijd van 50 jaren" en "het uitsluitend recht om lijken in een huurgraf te doen begraven voor 10 jaren".

Over het voorstel tot kosteloze verlenging

1. Het kerkhof stelde aan klager voor om de grafrechten kosteloos te verlengen voor 50 jaar, zodat de grafrechten aflopen in 2069.
2. Onderdeel van dit voorstel is dat het huidige kerkhofreglement van toepassing is.
3. Klager moet zich goed realiseren dat er verschillende gronden kunnen zijn waardoor het grafrecht kan vervallen.
4. Klager nam het voorstel aan.
5. Het valt te waarderen dat het kerkhof klager tegemoet kwam.

Over de klachtbehandeling

1. Het kerkhof nam in eerste instantie niet de moeite om goed naar klager te luisteren en zijn klacht serieus te onderzoeken. Dat gebeurde pas nadat de ombudsman contact zocht.
2. In zijn verweer stelt het kerkhof dat hij de gang van zaken betreurt, maar biedt geen excuses aan.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat klager en het kerkhof tot een voor beiden acceptabele oplossing kwamen: het grafrecht van het betreffende graf wordt voor 50 jaar kosteloos verlengd. Helaas was tussenkomst van de ombudsman noodzakelijk om deze oplossing te bereiken, omdat de klachtbehandeling in eerste instantie te wensen overliet.

Ten overvloede

Het kerkhof zou er goed aan doen om extra aandacht te besteden aan correcte klachtbehandeling. Daarnaast verdient het aanbeveling om excuses aan te bieden als een onderdeel van de dienstverlening (in dit geval de klachtbehandeling) niet geschiedt, zoals een nabestaande zou mogen verwachten.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 27 januari 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