



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

## Bindend Advies

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

Betreft: **2015-037**

Klacht van mevrouw J, wonende aan de X-straat te Y (klaagster) over Uitvaartverzorging Z te Y (verweerder).

#### De procedure:

- Bij e-mail van 19 april 2015 neemt de dochter van klaagster namens klaagster contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen. Klaagster blijft het oneens met de uitvaartondernemer ten aanzien van haar klacht.
- Op 21 april 2015 tekent klaagster het formulier waarbij zij verklaart het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen als bindend advies te accepteren.
- Bij brief van 27 mei 2015 (ontvangen 29 mei) geeft de uitvaartondernemer zijn verweer.
- Op 16 juni 2015 ontvangt de Ombudsman de nadere toelichting van klaagster.
- Op 25 juni 2015 stuurt de uitvaartondernemer zijn nader verweer.

#### Onderwerp van het geschil:

Klaagster vindt dat de uitvaartverzorger haar verkeerd voorlichtte over de uitkering van de verzekeringen die waren afgesloten op het leven van haar man. De uitvaartverzorger gaf aan dat de overledene meer dan voldoende verzekerd was, op basis van welke informatie klaagster koos voor een zeer kostbaar familiegraf. Kort na de uitvaart bleek een van de polissen geen uitvaartverzekering te zijn, maar een lijfrenteverzekering. De uitkering uit deze lijfrenteverzekering heeft klaagster hard nodig als aanvulling op haar pensioen. Als klaagster door de uitvaartverzorger goed was voorgelicht had zij niet voor het familiegraf gekozen, omdat haar financiële situatie dat niet toelaat. Klaagster weet dan ook niet hoe zij de factuur van de uitvaartondernemer moet voldoen. Zij voelt zich misleid. Klaagster is nu niet alleen in emotionele zin getroffen, maar ook in financiële zin. De steun en begeleiding waarvoor de uitvaartondernemer in deze moeilijke tijden zorg moest dragen, heeft hij helaas niet op alle punten waar kunnen maken.

#### 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.

#### Overwegingen van de Ombudsman

##### De Ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. Op 2 februari 2015 overleed de echtgenoot van klaagster.

2. Klaagster nam contact op met de uitvaartondernemer en tekende op 3 februari 2015 de voorlopige kostenopgave en opdracht tot uitvoering. Daarop staat een bedrag van € 10.391,55.
3. Bij het gesprek om de uitvaart te regelen overlegt klaagster verschillende verzekeringspolissen aan de uitvaartverzorger.
4. Volgens klaagster bood de uitvaartverzorger aan dat ze bij de verzekering zou navragen hoe hoog de uitkering zou zijn. De uitvaartverzorger gaf aan dat ze uit de polis van Nationale Nederlanden op kon maken dat de uitkering minimaal € 11.000,- zou zijn.
5. Omdat de verzekeringsmaatschappij geen informatie aan de uitvaartverzorger wilde geven – zo geeft klaagster aan – nam klaagster na de begrafenis zelf contact op met de verzekeraar. Daar hoorde ze dat de betreffende polis een pensioenverzekering was. De twee uitvaartpolissen die de overledene had afgesloten keerden samen nog geen € 7.000,- uit.
6. Op 1 maart 2015 stuurt klaagster een brief aan de uitvaartondernemer, waarin ze dit punt aankaart evenals haar onvrede over de gang van zaken betreffende de rouwkaarten. Deze werden op het verkeerde adres afgegeven, waardoor het veel inspanning kostte om ze tijdig bij het verzendpunt in te leveren.
7. Bij brief van 9 maart 2015 handelt de uitvaartondernemer de klacht van klaagster af. Hij geeft onder meer aan dat het door de uitvaartverzorger genoemde bedrag klopt: de verzekering keert € 11.399,- uit. “Indien u voornemens was dit bedrag te gebruiken voor een pensioenvoorziening had u dit bij de uitvaartverzorgster kunnen aangeven, dan had zij u verteld dat er voor de uitvaart een bedrag zou zijn van de resterende twee polissen ... totaal € 6791,00.” De uitvaartondernemer erkent dat er iets fout is gegaan met de rouwkaarten en als compensatie brengt hij deze niet in rekening.
8. Daarna vindt een e-mailwisseling tussen beide partijen plaats, maar er komt geen overeenstemming over het punt van de verzekeringsuitkering.
9. In zijn verweer merkt de uitvaartondernemer op dat de uitvaartverzorger samen met de nabestaanden keek in een map met correspondentie over verschillende soorten verzekeringen. De winstbrief 2012 van Nationale Nederlanden is door de nabestaanden aan de uitvaartverzorger overhandigd. De uitvaartverzorger kreeg tijdens het contact met de verzekeringsmaatschappij te horen dat er drie verzekeringen waren en heeft dit ook doorgegeven aan de nabestaanden. Later zijn de vrijwaringsbrieven en winstbrieven door de uitvaartverzorger afgegeven aan de nabestaanden.
10. De uitvaartondernemer geeft eveneens aan dat de nabestaanden met het actief handelen (namelijk het overhandigen van de winstbrief) overduidelijk de indruk hebben gewekt dat zij de uitkering wilden gebruiken om de uitvaartkosten mee te voldoen.

#### **De Ombudsman overweegt als volgt:**

1. De discussie tussen klaagster en de uitvaartondernemer gaat alleen nog over de verzekeringspolis. Voor het drukwerk hebben zij overeenstemming bereikt.
2. Klaagster (haar dochter) geeft in haar brief van 17 april 2015 aan de Ombudsman aan: “U kunt zich de paniek voorstellen toen wij kort na de uitvaart de mededeling kregen dat de betreffende polis geen uitvaart- maar een lijfrenteverzekering betrof die indertijd bewust door mijn ouders is gesloten om de beperkte pensioenvoorziening aan te vullen”.
3. Klaagster meldt eveneens dat zij bij een juiste voorstelling van zaken een andere keuze zou hebben gemaakt over de aankoop van het graf. “Een dergelijke grote uitgave was dan begrijpelijkerwijs achterwege gebleven.”
4. Klaagster vertrouwde dus geheel op de expertise van de uitvaartverzorger en heeft op basis van de door deze persoon verstrekte informatie over de uitkering van de verzekering haar keuze betreffende de uitvaart en het graf gemaakt.
5. Van personen die deelnemen aan het maatschappelijk verkeer wordt verwacht dat zij enige kennis van zaken over dat maatschappelijk verkeer hebben. Als zij dat niet hebben kunnen zij zich laten bijstaan door ter zake deskundigen. Klaagster nam aan dat de uitvaartverzorger een dergelijke deskundigheid in huis had en schrijft aan de Ombudsman “Wij mochten er toch redelijkerwijs vanuit gaan dat [naam uitvaartverzorger] ons niet alleen op het gebied van de uitvaart, maar ook het financiële vlak van deskundig advies kon voorzien? Wij hadden op dat moment geen enkele reden om aan haar uitspraak te twijfelen.” Ook schrijft klaagster dat de

- betreffende verzekering specifiek was afgesloten als aanvulling op haar (nabestaanden)-pensioen en dat de uitvaartverzorger dit in alle redelijkheid had moeten onderkennen. Onder aan de winstbrief staat immers een zinsnede over het verzekerd bedrag, namelijk dat de verzekerde moet nagaan of het voldoende is om straks zijn pensioen mee aan te vullen.
6. Als een uitvaartverzorger (en daarmee de uitvaartondernemer waar deze in dienst is) een belang van de nabestaanden aan zich trekt (bijvoorbeeld door polisinname of door het verschaffen van informatie) wekt hij daarmee zekere verwachtingen over zijn deskundigheid, zoals in deze kwestie. Het feit dat de uitvaartverzorger verwachtingen wekte over zijn deskundigheid ten aanzien van uitvaartverzekeringen, wil echter niet zeggen dat klaagster haar lot volledig in handen van de uitvaartverzorger kon leggen. In dit geval gaat de discussie namelijk niet over een uitvaartverzekering, maar over een verzekering die ook kon worden aangewend voor andere doeleinden, zoals een tijdelijk nabestaandenpensioen. Van een uitvaartverzorger mag geen deskundigheid verwacht worden op het gebied van pensioenen.
  7. (De dochter van) Klaagster geeft tegenover de ombudsman aan dat de betreffende polis destijds bewust door haar ouders is aangeschaft om de beperkte pensioenvoorziening aan te vullen. Dit houdt in dat klaagster op de hoogte was, dan wel kon zijn, van de mogelijkheden van aanwending van de uitkering uit deze polis. Zij werpt tegen dat de uitvaartverzorger had kunnen zien dat het om een pensioenvoorziening ging, gezien de tekst op de winstbrief. Datzelfde geldt uiteraard ook voor klaagster zelf en de andere nabestaanden: ook zij hadden kunnen zien dat de uitkering voor een tijdelijk nabestaandenpensioen kon worden aangewend, temeer omdat zij op de hoogte waren (of hadden kunnen zijn) van het feit dat een dergelijke verzekering expliciet was aangegaan voor dat doel.
  8. Voor elke polis geldt overigens dat een uitvaartverzorger daarover geen uitspraken kan doen waaraan de nabestaanden rechten kunnen ontleen. Onduidelijk is immers of er gebreken kleven aan de verzekering. Zo kan de verzekering bijvoorbeeld tussentijds geroyeerd zijn of afgekocht, zonder dat dit uit de polis blijkt.
  9. Daarnaast geldt dat er drie polissen aanwezig waren, die alle drie kennelijk een geldbedrag uitkeren. Dit houdt in dat ook de uitkeringen uit de twee andere polissen - die door klaagster als uitvaartverzekering worden aangemerkt - voor verschillende doeleinden kunnen worden aangewend en dus niet noodzakelijkerwijs alleen voor de kosten van de uitvaart.
  10. De vraag die de Ombudsman moet beantwoorden is of de uitvaartverzorger op enigerlei wijze zijn inlichtingenplicht schond. Uit de stukken en uit de verklaring van klaagster blijkt dat de uitvaartverzorger aangaf dat de overledene meer dan voldoende was verzekerd. Uit de door beide partijen afgegeven verklaringen blijkt dat deze informatie klopt. Niet het voldoende verzekerd zijn is het probleem, maar de wijze van aanwending van het verzekerde bedrag.
  11. Uit het dossier (informatie van klaagster) kan de ombudsman niet anders dan opmaken dat de uitvaartverzorger contact zocht met de verzekering om navraag te doen naar de uitkering. De verzekering wilde tegenover de uitvaartverzorger geen bedragen noemen. Pas ná de uitvaart kreeg klaagster zelf de volledige informatie over de uit te keren bedragen, zodat zij kennelijk ten aanzien van de uitvaart keuzes maakte zonder haar financiële positie volledig te kennen. Dit houdt een risico in en hoe schrijnend de financiële situatie van klaagster ook is, dit risico kan niet worden afgewenteld op de uitvaartondernemer. Het ligt niet op de weg van een uitvaartverzorger om nabestaanden te attenderen op het betrachten van voorzichtigheid bij de aanwending van uitkeringen uit verzekeringen.
  12. Het is een vaststaand feit dat nabestaanden na het overlijden van een gezinslid voor veel (financiële) vragen komen te staan en snel beslissingen moeten nemen. Dat neemt niet weg dat zij de verantwoordelijkheid voor het maken van keuzes daarbij niet uit handen kunnen geven aan derden en het betekent dat zij dus zelf verantwoordelijk blijven. Nabestaanden doen er daarom verstandig aan om voorzichtigheid te betrachten bij het maken van lange termijnkeuzes, waar grote financiële verplichtingen een rol spelen. Klaagster had er daarom goed aan gedaan een voorbehoud te maken bij de aankoop van langdurige grafrechten, bijvoorbeeld door aan te geven dat ze een en ander eerst met een financieel adviseur door wilde spreken. Ook had ze - nadat duidelijk was geworden hoe haar financiële situatie eruit zag - de mogelijkheden kunnen onderzoeken om de grafrechten voor een kortere periode

veilig te stellen en eventueel terug te komen op haar eerdere afspraken. Wellicht bestaan hiervoor nog mogelijkheden.

### **Beslissing van de Ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat er geen reden is om klaagster tegemoet te komen in haar klacht. De uitvaartverzorger kon in redelijkheid concluderen dat de overledene goed verzekerd was en dat er een behoorlijk bedrag zou worden uitgekeerd. Het feit dat klaagster dit bedrag vrijwel volledig heeft aangewend voor de uitvaart en aankoop van grafrechten is haar eigen keuze geweest. Dat het daardoor niet meer beschikbaar was voor een tijdelijk nabestaandenpensioen is een gevolg van haar keuze. Omdat klaagster destijds kennelijk bewust de verzekering afsloot voor een aanvulling op haar (nabestaanden-)pensioen, had zij op de hoogte kunnen (moeten) zijn van het doel van deze verzekering. De verantwoordelijkheid hiervoor kan niet bij de uitvaartverzorger worden neergelegd en daarmee niet bij de uitvaartondernemer.

Dit betekent dat klaagster gehouden is het restant van de factuur te voldoen binnen zes weken na het uitbrengen van dit bindend advies.

### **Ten overvloede**

merkt de Ombudsman op dat een uitvaartondernemer er goed aan doet om bij de inname van verzekeringspolissen een voorbehoud te maken over de (waarde van de) uitkering en de bestemming ervan. Zoals uit deze kwestie blijkt kunnen er verschillende aanwendmogelijkheden zijn voor (met name) geldelijke uitkeringen en zijn nabestaanden op het moment dat zij keuzes moeten maken niet steeds in staat het geheel van hun financiële mogelijkheden te overzien. De uitvaartondernemer doet er goed aan nabestaanden te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheden in dezen.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 13 juli 2015. 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