



# Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

## Bindend Advies

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

Betreft: **2015-028**

Klacht van de heer N, wonende te Y (klager) over Uitvaartonderneming X te Z (verweerder).

#### De procedure:

- Bij e-mail van 5 april 2015 nam klager contact op met de Ombudsman Uitvaartwezen met een klacht over de uitvaartondernemer.
- Op 16 april tekent klager de verklaring waarin hij akkoord gaat om het oordeel van de ombudsman als bindend advies te aanvaarden.
- Op 27 mei 2015 heeft de ombudsman een gesprek met de directeur van de uitvaartonderneming en een medewerker. Hetgeen tijdens dit gesprek aan de orde kwam is in een verslag neergelegd en als verweer naar klager gezonden.
- Bij e-mail van 2 juni 2015 reageert klager met een nadere toelichting op het verweer. Daarbij stuurt hij digitale weergaven van diverse telefoongesprekken mee die zijn familie met verweerder voerde.
- Met een e-mail van 16 juni 2015 reageert de uitvaartondernemer daarop met een nader verweer.

#### Onderwerp van het geschil:

Klager verloor zijn zootje en wilde hem graag in Marokko begraven. Hij nam de uitvaartondernemer in de arm om een en ander te regelen. Klager vloog met hetzelfde vliegtuig mee als het kistje van zijn zootje. Hoewel de uitvaartondernemer had aangegeven dat klager zelf het kistje met zijn zootje naar zijn huis in Marokko mocht vervoeren, bleek dit bij aankomst in Marokko niet te kunnen: het kistje werd niet vrijgegeven. Klager moest een ambulance huren om het lichaam te vervoeren, maar dat lukte pas nadat hij lang had moeten wachten. Ondertussen had zijn familie in Nederland veelvuldig contact met de uitvaartonderneming. Zijn familie werd niet correct te woord gestaan. Klager is verbolgen over het niet adequaat regelen van het vervoer van zijn zootje, de wijze waarop de medewerkers van de uitvaartonderneming met zijn familieleden omgingen en over de wijze waarop verweerder de kwestie financieel wil afwikkelen.

#### 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. Klagers zoontje overleed op 7 januari 2015.
2. In zijn klachtbrief van 26 januari 2015 meldt klager onder andere het volgende: Op dinsdagavond 13 januari 21.00 uur plaatselijke tijd kwam hij aan in Marokko, overhandigde het LTA-formulier (Lettre Transpost Aviation = luchtvrachtbrief) dat verweerder had opgesteld en kreeg te horen dat hij zijn zoontje niet zelf mocht vervoeren, maar daarvoor een ambulance moest regelen. De medewerker van de cargo wees op het formulier naar de gegevens van de ontvanger. Dat waren de gegevens van het ambulancebedrijf en niet klagers adres in Marokko.
3. In dezelfde brief laat klager weten dat ondertussen zijn zus – die bij hem was – naar Nederland belde om de situatie uit te leggen. Familieleden in Nederland namen contact op met de uitvaartondernemer. “Al met al konden jullie niets voor ons betekenen. Jullie hadden blijkbaar geen contacten in Marokko, waarbij je met 1 of 2 telefoontjes het alsnog kon regelen. Jarenlange ervaring in Marokko, maar geen netwerk waar ik van kon profiteren helaas.”
4. Klager is van mening dat hij zelf contact moest leggen met het ambulancebedrijf, dat bij aankomst nog de vergunning e.d. moest regelen
5. Om 01.20 reed klager naar zijn huis, zo geeft hij aan. “Ik heb dus bijna 4,5 uur bij de cargo gestaan, wetende dat mijn zoontje daar binnen lag, en met de gedachte dat ik hem mee mocht nemen. De emoties gierden door mijn lichaam en het scheelde weinig of de emoties kwamen tot explosie. Ik neem het jullie kwalijk dat er niemand adequaat mij kon bijstaan in deze verschrikkelijke nachtmerrie”.
6. In dezelfde brief merkt klager op dat het bedrag dat verweerder via zijn broer aan hem heeft gedaan niet toereikend vindt en dat zijn broer en zus niet correct door verweerder te woord werden gestaan. Op de kist zat een blanco enveloppe zonder adres, hetgeen hij kan bewijzen.
7. Bij brief van 23 januari 2015 reageert de uitvaartondernemer op de telefonische contacten die er met familieleden van klager zijn geweest over het voorval. De klachtbrief van klager van 26 januari is dan nog niet ontvangen. Verweerder merkt op dat hij de pijnlijke situatie betreurt. Tegenover familieleden is al aangegeven dat verweerder de gemaakte kosten voor het grondvervoer van € 450,- voor zijn rekening neemt. Als klager een rekening overlegt van de werkelijk gemaakte telefoonkosten zal hij deze voldoen. Klager wil ook een vergoeding voor het wachten op de luchthaven. Verweerder meent dat dit zich moeilijk laat vertalen in een bedrag. Hij kan het gebeurde niet terugdraaien of overdoen, maar vindt dat een excuus en een geste op zijn plaats is. Om zijn excuses kracht bij te zetten biedt hij een bedrag van € 150,- aan.
8. Op 6 februari stuurt klager een e-mail aan de uitvaartondernemer, waarin hij reageert op het aanbod van verweerder van 23 januari. Naast het grondvervoer (€ 450,-) ziet hij graag in totaal € 54,29 aan telefoonkosten vergoed, € 84,90 voor de huurauto en € 350,- als compensatie tegemoet. In totaal dus € 939,19.
9. Bij brief van 18 februari 2015 reageert verweerder op de e-mail van klager van 6 februari. Hij herhaalt dat hij het grondvervoer van € 450,- voor zijn rekening neemt en vraagt om een factuur. Verder is het hem niet duidelijk om welke reden de ambulance klagers zoontje direct naar de begraafplaats vervoerde en niet aan klager overdroeg. Normaliter doet het ambulancebedrijf dat wel. “Omdat dit bij u wellicht niet bekend is en kan zijn ontstaan door de incorrecte tenaamstelling op de ‘Lettre Transport Aviation’ (= luchtvrachtbrief) nemen wij die extra kosten voor onze rekening. ... Voor de goede orde meld ik nogmaals dat op de envelop op de kist wel de juiste tenaamstelling was aangebracht.”
10. Eveneens meldt verweerder dat hij € 5,43 aan telefoonkosten voldoet, waarvoor hij de bonnen nog niet heeft ontvangen. Ook biedt hij een redelijke compensatievergoeding van € 225,- uit coulance. Over de huurkosten van de personenauto geeft verweerder aan dat klager dit vervoersmiddel hoe dan ook nodig had voor het transport en begeleidende familieleden, zodat hij deze kosten niet wil vergoeden.
11. Bij e-mail van 1 maart laat klager weten dat hij de betaling (noot ombudsman: € 680,43) binnen kreeg, maar dat hij daarmee niet akkoord is. Hij kan niet van alle belkosten een bonn leveren, omdat de kosten al eerder werden voldaan. Wel de belkosten van zijn zus ad € 16,88.

De bon van de ambulance vroeg hij, maar kreeg hij niet. “En compensatiegeld van 225 euro ga ik niet mee akkoord. Ik wil 350 euro”.

12. Verweerder stuurt klager op 17 maart zijn reactie: “Met begrip voor uw standpunt, blijf ik toch bij mijn oorspronkelijke besluit om u de posten en kosten te vergoeden die ik in mijn eerdere brief helder en duidelijk uiteen heb gezet, met redenen omkleed. Het spijt me dat u hiermee niet kunt instemmen, echter dat is geen reden om mijn besluit te herzien.”
13. Op 5 april zoekt klager contact met de Ombudsman Uitvaartwezen.
14. In zijn verweer geeft de uitvaartondernemer aan dat de agent van de vliegmaatschappij verkeerde gegevens op de vrachtbrief heeft gezet en dat hij zelf in gebreke bleef door de vrachtbrief niet voldoende te controleren. Normaliter wordt in Marokko het vervoer van overledenen door een ambulance gedaan. Het kan niet dat er op de kist een blanco enveloppe zat, want dan was de kist nooit door de douane gekomen en niet als vracht op het vliegtuig gezet. Op de kist zat een enveloppe met de juiste gegevens (adres ouders) en ook in de enveloppe.
15. Verweerder merkt onder andere op dat hij meteen contact zocht met de ambulancedienst in Marokko, toen het bericht binnenkwam dat het kistje niet door de ouders mocht worden meegenomen. Met de ambulancedienst bestaat een goede relatie, omdat deze het vervoer van overledenen binnen Marokko verzorgt voor verweerder. Normaliter zijn de kosten tussen € 180,- en € 270,-. Er is echter geen punt gemaakt van de € 450,- en het feit dat er geen bon is, want verweerder wil de ouders rust geven, zodat zij aan hun rouwproces konden beginnen.
16. Er zijn – zo laat verweerder weten - diverse telefonische contacten geweest met de familieleden van klager, zowel op de bewuste dag, als nadien. Niet met klager zelf. De telefoongesprekken liepen vrij chaotisch, omdat er veel verschillende personen belden en het mede daardoor even duurde voordat duidelijk was waar het probleem lag.
17. Omdat verweerder er niet uitkwam met klager heeft hij deze op het spoor van de ombudsman gezet, zodat een onafhankelijke derde naar de geboden compensatie kan kijken.
18. Verweerder sluit niet uit dat er in Marokko gebruik is gemaakt van de ontreddering van klager en er een hoger bedrag dan normaal is gevraagd. Dat is een van de redenen dat hij graag een factuur zou willen zien.
19. Over de telefoongesprekken met de familie van klager merkt verweerder op dat deze niet goed verliepen. Verweerder begrijpt heel goed hoe hoog de emoties waren op het moment dat het kistje niet werd afgegeven en kan die emoties goed verwerken. Maar daar moet wel een eind aan komen als een oplossing wordt geboden en dat gebeurde niet.
20. Tot slot geeft verweerder aan dat hij geen rol meer heeft op het moment dat de kist wordt overgedragen aan de vliegmaatschappij. Dan loopt het proces via de verschillende vervoerders. Er is dus nooit een medewerker van verweerder in het buitenland. Vanuit Nederland staat het bedrijf 24/7 klaar om te helpen met problemen die nabestaanden in het buitenland ondervinden.
21. In zijn nadere toelichting maakt klager kenbaar dat hij zelf de ambulance heeft moeten regelen en dat dit niet door verweerder is geschied. Hij stuurt drie geluidsopnames mee van gesprekken tussen zijn familie en verweerder. Hij geeft aan dat hij een compensatievergoeding van € 350,- een redelijk bedrag vindt voor het onmenselijke dat hij meemaakte. Verder vindt klager dat verweerder de bon van de ambulance kan regelen, nu hij kennelijk goede contacten heeft. Een aantal familieleden belt prepaid en kan daarmee geen rekeningen overleggen van belcontacten. Tot slot geeft hij aan dat hij de auto huurde om zijn zoontje te vervoeren en dat anders niet gedaan zou hebben.
22. In zijn nader verweer stelt verweerder dat de familie op de bewuste avond kan hebben ervaren dat zij zelf de ambulance moesten regelen. Dat neemt niet weg dat medewerkers van verweerder contact hebben gehad met de agent op Schiphol en met de ambulancedienst. Omdat verweerder geen partij is zal hij de factuur van de ambulancedienst niet ontvangen. Verweerder heeft zonder factuur de kosten vergoed.
23. In de ogen van verweerder hebben de kosten van de personenauto niet te maken met de vertraging die is ontstaan. Deze kosten waren al voorzien.
24. Verweerder heeft de kosten van de telefoon vergoed voor zover ze traceerbaar en redelijk waren.

25. Hoewel verweerder vindt dat de opgenomen telefoongesprekken niet als bewijs kunnen gelden – er is immers niet vooraf gezegd dat de gesprekken werden opgenomen en dat is nodig om ze als bewijsmateriaal te kunnen gebruiken - gebruikt hij ze voor leerdoeleinden. “De irritaties en frustraties tijdens de gesprekken lopen bij beide partijen hoog op, mede door (persoonlijk gemaakte) beschuldigingen die mijn mensen raken. We hebben begrip voor families in distress; aan deze opnames zijn eerdere en andere gesprekken vooraf gegaan die al het nodige teweeg hadden gebracht.”

**De ombudsman overweegt als volgt:**

1. Het is voor alle bij deze casus betrokken personen – inclusief de ombudsman - duidelijk dat klager en zijn familie een verschrikkelijke gebeurtenis meemaakten. Niet alleen een kindje dat overlijdt, maar ook de verwachting dat ze zelf het kindje kunnen vervoeren, de wachttijd van meerdere uren voordat blijkt dat het toch met de ambulance naar huis moet worden gebracht.
2. De vraag die de ombudsman moet beantwoorden is op welke wijze verweerder – naast het feit dat hij meerdere keren excuses aanbood - het door klager ervaren leed enigszins kan goedmaken.
3. Verweerder heeft de bewuste avond meteen aangegeven dat hij het grondvervoer van de overledene in Marokko voor zijn rekening neemt. Hij bleef dit herhalen, ondanks het gegeven dat klager geen factuur overlegde. Ook de ombudsman vroeg meerdere keren om een factuur en ontving deze niet. Klager merkt daarover op dat verweerder kennelijk goede contacten heeft met de ambulancedienst en deze dan maar moet gebruiken. Feit is echter dat klager een bedrag claimt en daar hoort bij dat hij een specificatie van de kosten overlegt. Tegenover de ombudsman geeft klager aan dat hij belde met de ambulancedienst, maar dat het sturen van een factuur niet meer mogelijk is. “Ze houden niks digitaal bij en de papieren waren al vernietigd. Ze wilden ook geen nieuwe factuur maken.”
4. Dat er telefoonkosten zijn gemaakt staat buiten kijf. Dat deze niet volledig aan te tonen zijn is mogelijk, omdat meerdere familieleden kennelijk prepaid bellen. In hoeverre al deze telefoonkosten noodzakelijk waren is achteraf moeilijk te bepalen, in aanmerking genomen de paniek die bij klager en zijn familie ontstond toen bleek dat het vervoer een probleem was.
5. In zijn e-mail van 6 februari noemt klager een bedrag van in totaal € 54,90. In zijn e-mail van 1 maart 2015 stelt klager tegenover verweerder dat hij (incl. BTW) € 16,88 en € 18,86 en € 30,- wil hebben als vergoeding voor gemaakte telefoonkosten voor zijn familie. Aan de ombudsman (ontvangen 26 juni 2015) zendt klager verschillende kopieën/ foto's van formulieren die kennelijk/mogelijk rekeningen zijn. De ombudsman kan daaruit niet opmaken wat de relatie is met het incident. Op de formulieren is niet te zien wanneer en met wie is gebeld. Daar waaraan te zien is dat er met verweerder werd gebeld zijn geen kosten verbonden (kosten € 0,00).
6. De auto huurde klager om zijn zoontje te vervoeren. Deze kosten van klager waren te voorzien en zijn ook daadwerkelijk gemaakt door het gebruik van de auto. Doordat klager – ondanks meerdere verzoeken van de ombudsman – geen duidelijke kopie van de factuur overlegde, kan de ombudsman de kosten niet checken. Klager gaf aan dat de originele bon niet meer te vinden is.
7. Tegenover de ombudsman merkt klager op dat hij – als hij had geweten dat hij zijn zoontje niet kon vervoeren – geen auto had gehuurd en gebruik had gemaakt van het openbaar vervoer.
8. Klager geeft tegenover de ombudsman aan dat de vergoeding van € 350,- die hij eist op zijn gevoel is gebaseerd. Verweerder heeft eveneens geen specifieke onderbouwing gegeven van het bedrag van € 225,- dat hij uit coulance wil geven. Uit de door verweerder verstrekte kopie van de agent op Schiphol maakt de ombudsman op dat deze de naar verweerder in rekening gebrachte kosten met € 225,- verminderde. Het is mogelijk dat verweerder daarop de vergoeding uit coulance naar klager baseerde.
9. Het is duidelijk dat klager en zijn familie overrompeld waren door de gebeurtenis op de vlieghaven van Casablanca. Het is ook duidelijk dat dit voorval de emoties van klager en zijn familie diep raakten. Verweerder geeft aan dat klager en zijn familie tijdens de

telefoongesprekken persoonlijke opmerkingen maakten, die zijn medewerkers raakten. Klager maakt soortgelijke bezwaren; ook hij vindt dat zijn familie niet correct te woord is gestaan door de medewerkers van verweerder.

**De ombudsman concludeert het volgende:**

1. Door de vrachtbrief niet goed te controleren is verweerder in gebreke gebleven, waardoor klager niet – zoals verwacht en toegezegd – zijn overleden zoontje zelf naar huis mocht vervoeren. Terecht neemt verweerder de kosten van dit vervoer (van € 450,-) voor zijn rekening. Een probleem is dat klager geen bon kan overleggen (ondanks meerdere verzoeken daartoe, ook door de ombudsman) en dat verweerder daarom af moet gaan op de mededeling van klager. Verweerder maakte hier geen punt van.
2. Dat er telefoonkosten zijn gemaakt is niet omstreden. De hoogte van de kosten wel, omdat ook hier niet overal bonnen van zijn afgegeven (al dan niet omdat het niet in alle gevallen mogelijk is). Verweerder heeft een bedrag van € 5,43 (telefoonkosten zus) reeds uitbetaald. De kosten van klager en van zijn broers die kennelijk prepaid bellen niet. Het is de ombudsman niet duidelijk om welke kosten het precies gaat, omdat klager ook verschillende bedragen noemt en geen facturen overlegt/kan overleggen.
3. Uiteraard is het mogelijk dat klager andere keuzes zou hebben gemaakt als hij had geweten dat hij zijn zoontje niet zelf kon vervoeren. Dat neemt niet weg dat klager door de gebeurtenis geen extra kosten van de auto heeft, omdat deze ook gemaakt zouden zijn als hij wel zijn zoontje zou hebben vervoerd. Daar komt bij dat klager met zijn zus was (volgens zijn klachtbrief van 26 januari 2015) en met de auto comfortabeler kon reizen dan met het openbaar vervoer.
4. De vergoeding uit coulance is kennelijk voor klager gebaseerd op zijn gevoel en voor verweerder (mogelijk) door de vermindering van de rekening van de agent op Schiphol, die feitelijk de fout maakte. Nu er geen berekening aan ten grondslag ligt en deze dus niet is gebaseerd op te toetsen overwegingen, kan de vergoeding uit coulance dus elk bedrag zijn.
5. De door klager overlegde bestanden met telefoongesprekken betreft de ombudsman niet in zijn overwegingen en beslissing. De normen van goede trouw en respect eisen dat vóóraf wordt aangegeven dat een gesprek wordt opgenomen. Het is niet behoorlijk om achteraf een gesprekspartner te confronteren met opnames, waarvan deze tijdens of ná het gesprek hoort dat het opgenomen wordt c.q. is.
6. Het is duidelijk dat zowel klager als verweerder vinden dat de telefoongesprekken niet goed verliepen, maar elk verwijt dat de ander. Gesprekken bestaan uit een actie en een reactie en daarmee kan er gemakkelijk escalatie optreden. In de onderhavige kwestie waren er geen gelijkwaardige partijen: de ene partij was een professionele uitvaartondernemer en de andere een familie in paniek, die ook na thuiskomst nog te lijden had onder hetgeen ze meemaakte. Een professional is een medewerker die is opgeleid voor een speciale taak, die hij uitoefent volgens de in zijn vak geldende bijzondere normen. Van een professional mag worden verwacht dat hij afstand kan nemen van zijn emoties en de goede afronding van zijn taak vooropstelt. Het komt de ombudsman voor dat de medewerkers van verweerder in deze kwestie hun professionaliteit niet ten volle hebben benut.
7. Achteraf is niet vast te stellen door wie van beide partijen de ambulance geregeld is. Geconcludeerd kan worden dat beide partijen daartoe pogingen deden en dat dit uiteindelijk is gelukt.
8. Klager verwijt verweerder dat er niemand was om hem in Marokko ter zijde te staan. Zoals verweerder uitlegde worden repatriëringen vanuit Nederland geregeld en is het geen gebruik dat er een begeleider meegaat. Klager had de mogelijkheid om zelf gebruik te maken van de 24/7 service die de uitvaartondernemer biedt, maar koos er om zijn moverende redenen voor om zijn familieleden te laten bellen.

### **Beslissing van de ombudsman**

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat er tussen klager en verweerder geen discussie is over de vergoeding van het grondvervoer van klagers zoontje in Marokko. Beiden zijn akkoord met € 450,-. Discussie is er over de telefoonkosten, de huurauto en de vergoeding uit coulance. Omdat klager geen extra kosten voor de huurauto maakte is de ombudsman van mening dat deze kosten buiten beschouwing kunnen blijven. Dát er telefoonkosten zijn gemaakt vanwege de gebeurtenis staat buiten kijf. Nu er geen duidelijkheid is over de kosten en deze er ook niet (meer) zal komen ziet de ombudsman reden om de telefoonkosten te verdisconteren in de vergoeding uit coulance. De ombudsman berekent de vergoeding uit coulance als volgt: de kosten van het regelen van het transport, het verzorgen van de formaliteiten en alles wat daarmee samenhangt komen volgens de factuur op € 1.450,-. 20% van dit bedrag is € 290,-, hetgeen de ombudsman een redelijke vergoeding vindt. Dit bedrag benadert (afgerond) tevens de middeling van de vergoeding die klager wil hebben (€ 350,-) en het bedrag dat verweerder wil geven (€ 225,-). De ombudsman oordeelt dat verweerder op basis van bovenstaande berekening de vergoeding van € 290,- uit coulance schuldig is aan klager, waarin tevens de telefoonkosten zijn verdisconteerd. Klager kan uit dat bedrag de telefoonkosten van zijn familieleden betalen. Een en ander betekent dat verweerder aan klager nog een bedrag van € 59,57 schuldig is ( $€ 450 + € 290 = € 740$  -/- de reeds betaalde som van  $€ 680,43 = € 59,57$ ). Dit bedrag dient binnen drie weken op de rekening van klager te staan.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 22 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