



Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

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

Betreft: **2016-060**

Klacht van mevrouw W, wonende te X (klaagster) over U Uitvaartverzorging te Z (verweerder).

De procedure:

- Klaagster dient haar klacht op 20 juli 2016 in bij de Ombudsman Uitvaartwezen.
- Op 25 september 2016 tekent klagster het formulier, waarmee zij het oordeel van de Ombudsman Uitvaartwezen aanvaardt als bindend advies.
- Op 16 oktober 2016 neemt de ombudsman contact op met de uitvaartondernemer: gebleken is dat de klacht later is ingediend dan het klachtenreglement toestaat. De ombudsman wil graag van de uitvaartondernemer weten of hij akkoord gaat met deze tijdsoverschrijding, nu het klachtenreglement daarvoor de mogelijkheid biedt.
- Uit een telefonisch gesprek met de uitvaartondernemer blijkt dat hij al twee keer met klagster sprak en dat zij beide keren aangaf dat de klacht voor haar was opgelost. Hij vraagt zich af wanneer het voor klagster voldoende is?
- Op 31 oktober 2016 vindt er een gesprek plaats tussen klagster en ombudsman, om helder te krijgen wat klagster nog dwars zit. De uitkomst daarvan koppelt de ombudsman terug naar de uitvaartondernemer.
- Bij brief van 22 november 2016 geeft de uitvaartondernemer aan dat hij opnieuw naar de klacht keek en concludeert dat hij deze vanaf het begin onvoldoende serieus heeft genomen. Daarom biedt hij aan opnieuw met klagster in gesprek te gaan.
- Klaagster laat de ombudsman weten dat zij ingaat op het voorstel dat de uitvaartondernemer aan haar deed en op 10 januari 2017 met hem in gesprek gaat.
- Met een e-mail van 13 januari 2017 meldt klagster bij de ombudsman dat zij met de uitvaartondernemer tot een goede oplossing is gekomen.
- Bij brief van geeft de uitvaartondernemer aan dat klagster en hij een oplossing hebben gevonden voor het geschil.

Onderwerp van het geschil:

Klaagster is niet tevreden met de begeleiding die zij ontving bij het voorbereiden van de uitvaart van haar man. Zij moest zelf merendeels het initiatief tot contact nemen. Daarnaast werd een van de uitvaartleiders onwel bij het overbrengen van haar man naar het rouwcentrum. Klaagster merkt op dat dit de uitvaartondernemer niet kwalijk kan worden genomen, maar wel de wijze waarop hij daarmee omging: hij had totaal geen oog voor de impact die deze gebeurtenis voor haar (rouwverwerking) had. Voor haar is het een traumatische ervaring geweest, die zij ook na de klachtbehandeling niet goed af kan sluiten.

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.

De ombudsman stelt de volgende feiten vast:

1. De partner van klaagster overleed op 2 januari 2016. De crematie zou op 8 januari plaatsvinden.
2. Klaagster en de uitvaartondernemer kwamen overeen dat de drukproef van de rouwkaart op 3 januari naar haar zou worden verzonden en dat de uitvaartleidster op 4 januari vroeg in de ochtend contact met haar zou opnemen.
3. Klaagster moest zelf contact leggen met de uitvaartleidster. De drukproef werd niet volgens afspraak aangeleverd en klaagster moest veel moeite doen om deze tijdig bij de post te bezorgen. Doordat de uitvaartondernemer een postzak vergat af te geven, werden de rouwkaarten laat bezorgd, bij sommige geadresseerden één dag voor de uitvaart. Klaagster stelt dat zij op meerdere tijdstippen zelf het initiatief moest nemen, terwijl dat op de weg van de uitvaartondernemer had moeten liggen.
4. Op het moment dat de overledene naar het rouwcentrum werd overgebracht, werd een van de begeleiders onwel. Klaagster merkt op: "... urenlang stond er een ambulance en lijkwagen bij mij in de straat, mijn overleden man stond bij de klike's, op initiatief van mijn zwager is mijn man toen met hulp van zijn broers in de lijkwagen geholpen, daar de andere begrafenisondernemer ook helemaal van slag leek. Achteraf geen telefoontje o.i.d. van [naam uitvaartondernemer] gehad over deze voor mij zeer traumatische gebeurtenis; de medewerkster die de volgende dag bij me kwam wist niets van dit voorval."
5. Over de onvolkomenheden van de uitvaartbegeleiding vindt correspondentie plaats tussen klaagster en de uitvaartondernemer, hetgeen resulteert in een tegemoetkoming uit coulance van € 500,-.
6. Bij een klanttevredenheidsonderzoek laat klaagster weten niet tevreden te zijn met de afhandeling van haar klacht. Naar aanleiding daarvan neemt de uitvaartondernemer contact met haar op. Daaruit vloeit een extra compensatie voort van € 550,-.
7. Kennelijk vindt er in april 2016 nog een (telefonisch) gesprek plaats tussen klaagster en de uitvaartondernemer, waarbij deze laatste aangeeft verder niets te kunnen betekenen. De uitvaartondernemer wijst klaagster op het bestaan van de Ombudsman Uitvaartwezen.

De ombudsman overweegt als volgt:

1. Uit het dossier blijkt dat er diverse keren contact is geweest tussen klaagster en de uitvaartondernemer over de onvolkomen uitvaartbegeleiding en de klachtafhandeling.
2. De uitvaartondernemer erkende de klacht en verkeerde zowel na het eerste als het tweede contact in de veronderstelling dat de klacht voor klaagster naar tevredenheid was afgehandeld.
3. Klaagster merkt daarover tegenover de ombudsman op dat zij berustte in de eerste en daarna de tweede tegemoetkoming, omdat zij zo kort na het overlijden van haar man eigenlijk de energie niet had om met de klacht door te gaan. Na enige tijd merkte zij echter dat het gevoel

van onrecht bleef overheersen: zij vindt dat zij niet zou hoeven te betalen voor zorg die niet geleverd is.

4. De uitvaartondernemer laat weten: "In het traject van de klachtafhandeling hebben onze medewerkers twee keer begrepen dat [naam klaagster] tevreden was met de aangeboden tegemoetkoming. Dat dit achteraf niet zo bleek te zijn betreuren wij ten zeerste." Hij concludeert dat hij de klacht van klaagster vanaf het begin onvoldoende serieus heeft genomen en het onwel worden van hun medewerker meer het probleem van klaagster liet zijn, dan zijn eigen probleem. "De impact die dit heeft gehad ... hebben wij in eerste instantie onderschat en ondergeschikt gesteld aan de impact die dit op onze medewerkers heeft gehad." Ook schrijft de uitvaartondernemer: "Een voldoende tegemoetkoming is, zo merken wij in de praktijk, erg persoonlijk en daardoor voor ons lastig in te schatten. Daarbij denken wij dat alleen een financiële tegemoetkoming het gevoel dat men niet serieus genomen is, nooit kan wegnemen."
5. De uitvaartondernemer honoreert de vraag van de ombudsman om de tijdsoverschrijding klaagster niet aan te rekenen. Hij voert zelf opnieuw een gesprek met haar en zij spreken af om zowel de kosten van de uitvaartbegeleiding, als de kosten van de rouwkaarten niet aan klaagster in rekening te brengen. Dit betekent dat klaagster een bedrag van € 2.119,- gecrediteerd krijgt.
6. Klaagster merkt daarover op: "Ik ben tevreden met deze uitslag; naast het trauma dat ik heb ervaren rondom deze zorg is nu in ieder geval wel het gevoel betaald te hebben waar ik zoveel last van heb gehad, weggenomen. Daarnaast het gevoel uiteindelijk erkenning te hebben gekregen voor mijn klacht."

De ombudsman concludeert het volgende:

1. De uitvaartondernemer valt te complimenteren met het feit dat hij tot driemaal toe met klaagster in gesprek ging over haar onvrede. Juist omdat klaagster meerdere keren expliciet had aangegeven dat zij haar klacht voldoende afgehandeld achtte en daar later op terug kwam, had de uitvaartondernemer aan kunnen grijpen om de tijdsoverschrijding van de derde klachtindiening niet te honoreren. Dat de uitvaartondernemer de tijdsoverschrijding niet gebruikte om de klacht af te wijzen is een groot compliment waard.
2. De uitvaartondernemer ging ook niet met klaagster in discussie over haar gevoelens en ervaringen, maar nam deze aan als een feit en paste daarop zijn tegemoetkoming aan. Ook dat valt te waarderen.
3. Klaagster kreeg uiteindelijk € 3.169,- (zijnde € 500,- plus € 550,- plus € 2.119) aan tegemoetkoming.

Beslissing van de ombudsman

Op basis van het bovenstaande oordeelt de ombudsman dat met de tegemoetkoming van in totaal € 3.169,- de klacht ten finale is afgehandeld.

Dit bindend advies is opgesteld en verzonden op 25 januari 2017. 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