



Stichting Klachteninstituut
Uitvaartwezen

**Reglement Stichting Klachteninstituut
Uitvaartwezen**

Reglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Artikel 1 - Definities

1.1 In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **de Stichting:** de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, waarbij de volgende organisaties betrokken zijn:
 - (i) VOU – Vereniging Ondernemingen in de Uitvaartverzorging
 - (ii) NUVU – Nederlandse Unie van erkende Uitvaartondernemingen
 - (iii) LOB – Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen
 - (iv) LVC – Landelijke Vereniging van Crematoria
 - (v) VMG – Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg
- b. **de Overeenkomst:** de tussen de Opdrachtgever en de Ondernemer tot stand gekomen overeenkomst met betrekking tot de verzorging van een uitvaart en / of de verzorging van een begrafenis of crematie, zulks in de ruimste zin des woords, waaronder mede begrepen de ter beschikking stelling van een graf, gedenkplaats, de afhandeling van de asbestemming, de uitvoering van noodzakelijke of wenselijke laatste zorg en mortuariumzorg in instellingen voor gezondheidszorg.
- c. **de Uitvaartverzorging:** de gehele of gedeeltelijke verzorging van een uitvaart als onder b. bedoeld. Het uitgeven, in stand houden, verlengen en beëindigen van een grafrecht, opgravingen en herbegravingen, alsmede vergunningen voor het aanbrengen van een grafbedekking of afsluiting van een urnennis en andere aspecten van het begraven en begraven houden van overledenen of bijzeten en bijgezet houden van asbussen en de verstrooiing van as, vallen voor de toepassing van dit reglement onder het begrip “uitvaartverzorging”.
- d. **de Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die enige dienstverlening en /of levering met betrekking tot de Uitvaartverzorging opdraagt of heeft opgedragen.
- e. **de Ondernemer:** de ondernemer, natuurlijk of rechtspersoon, die door middel van lidmaatschap van een ondernemersvereniging een overeenkomst is aangegaan met de Stichting betreffende geschilbeslechting door de Stichting en die zich jegens de Opdrachtgever heeft verbonden de levering van zaken en /of diensten met betrekking tot de Uitvaartverzorging overeenkomstig de wensen van de Opdrachtgever te doen verzorgen dan wel een graf of gedenkplaats ter beschikking te stellen of de as bestemming af te handelen.
- f. **de Ombudsman:** de Ombudsman (of substituut Ombudsman) van de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen.

1.2 Ten aanzien van de Landelijke Organisatie van Begraafplaatsen geldt het volgende:

- a. Dit reglement is van toepassing op uitsluitend die leden van de LOB, die bijzondere begraafplaatsen beheren.
- b. Leden van de LOB die een bijzondere begraafplaats beheren, respectievelijk de LOB, vallen voor de toepassing van dit reglement onder het begrip “ondernemer”, respectievelijk onder het begrip “ondernemingsvereniging”, zoals bedoeld in de aanhef en onderdeel e van het vorig lid.
- c. Het uitgeven, in stand houden, verlengen en beëindigen van een grafrecht, opgravingen en herbegravingen, alsmede vergunningen voor het aanbrengen van een grafbedekking of afsluiting van een urnen nis en andere aspecten van het begraven en begraven houden van overleden of bijzeten en bijgezet houden van as bussen en de verstrooiing van as, vallen voor de toepassing van dit reglement onder het begrip “uitvaartverzorging” zoals bedoeld in de aanhef en onderdeel c van lid 1 van dit artikel.

1.3 Ten aanzien van de Vereniging van Mortuariumbeheerders in de Gezondheidszorg geldt het volgende:

Het leveren van noodzakelijke en wenselijke zorg en mortuariumzorg in instellingen voor gezondheidszorg en in mortuaria van de deelnemende organisaties valt voor de toepassing van

dit reglement onder het begrip “uitvaartverzorging” zoals bedoeld in de aanhef en onderdeel c. van het lid 1.1 van dit artikel.

Artikel 2 - Plaats van vestiging, benoeming Ombudsman.

- 2.1. De Stichting is gevestigd te Utrecht.
- 2.2. De Stichting benoemt ten behoeve van geschilbeslechting in het uitvaartwezen een Ombudsman. Het Stichtingsbestuur is bij uitsluiting bevoegd de Ombudsman te benoemen, te schorsen en te ontslaan. Voor benoeming, schorsing en ontslag is een volstreekte meerderheid vereist.
- 2.3. In tussentijdse vacatures wordt door de Stichting steeds zo spoedig mogelijk voorzien, doch in ieder geval binnen zes maanden na het ontstaan van een vacature.

Artikel 3 - Uitoefening functie Ombudsman

- 3.1. De Ombudsman oefent zijn functie onafhankelijk en naar eigen inzicht uit. Hij zal geen instructies aanvaarden van wie dan ook met betrekking tot de uitoefening van zijn functie.

Artikel 4 - Taak en bevoegdheid van de Ombudsman

- 4.1. De Ombudsman heeft tot taak geschillen tussen de Opdrachtgever en de Ondernemer met betrekking tot de Uitvaartverzorging in de meest ruime zin te beslechten door middel van een bindend advies, c.q. bemiddeling.
- 4.2. De Ombudsman is niet bevoegd kennis te nemen van een geschil indien en voor zover het geschil betrekking heeft op:
 - a. de totstandbrenging en /of de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst, of
 - b. het beheer van gelden ten behoeve van de verzorging van een uitvaart in de meest ruime zin.
 - c. het door de ondernemer gevoerde beleid, daaronder mede begrepen de door de ondernemer gehanteerde tarieven.
 - d. een geschil tussen opdrachtgever en een ondernemer, die niet is aangesloten bij één van de deelnemende organisaties.
- 4.3. De mogelijkheid een klacht ter geschilbeslechting voor te leggen aan de Ombudsman laat onverlet de eventuele publiekrechtelijke rechtsbescherming en publiekrechtelijke regelgeving die bestaat met betrekking tot het onderwerp van de klacht.
- 4.4. Indien en zodra de Ombudsman zich onbevoegd acht kennis te nemen van een klacht, doet de Ombudsman terstond een daartoe strekkende uitspraak. Zo mogelijk informeert de Ombudsman de klager omtrent de bevoegde instantie. Het aanhangig maken van het geschil binnen de daarvoor geldende termijn bij de bevoegde instantie blijft echter de verantwoordelijkheid van de klager. De Stichting, haar medewerkers en de Ombudsman zijn niet aansprakelijk voor een eventuele onjuiste informatieverstrekking ter zake, behoudens opzet of grove schuld.

Artikel 5 – Ontvankelijkheid Ombudsman

- 5.1. De Ombudsman verklaart de Opdrachtgever ambtshalve niet-ontvankelijk in zijn klacht:
 - a. indien het een geschil betreft waarover de Opdrachtgever of de Ondernemer reeds bij de civiele rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt dan wel deze reeds uitspraak heeft gedaan.
 - b. indien het een geschil betreft waarvoor een publiekrechtelijke rechtsgang openstaat of heeft opengestaan.
 - c. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur tenzij daaraan een inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
 - d. in andere gevallen indien de Ombudsman daartoe, naar zijn uitsluitend oordeel, zwaarwegende redenen aanwezig acht.
- 5.2. Klachten over de uitvaartverzorging waaraan de Opdrachtgever gevolgen wil verbinden, dienen door de Opdrachtgever of diens gemachtigde binnen 21 dagen na de datum van de uitvaart schriftelijk bij de uitvaartondernemer ingediend te worden. De Ombudsman is slechts ontvankelijk indien de Opdrachtgever zijn klacht eerst tijdig aan de Ondernemer heeft voorgelegd. Uiterlijk 13 weken nadat de klacht aan de Ondernemer is voorgelegd dient het geschil schriftelijk bij de Ombudsman aanhangig te worden gemaakt

- 5.3 Indien en zodra de Ombudsman de klager niet-ontvankelijk acht in zijn klacht, doet de Ombudsman terstond een daartoe strekkende uitspraak. Zo mogelijk informeert de Ombudsman de klager omtrent de bevoegde instantie. Het aanhangig maken van het geschil binnen de daarvoor geldende termijn bij de bevoegde instantie blijft echter de verantwoordelijkheid van de klager. De Stichting, haar medewerkers en de Ombudsman zijn niet aansprakelijk voor een eventuele onjuiste informatieverstrekking terzake, behoudens opzet of grove schuld.

Artikel 6 - Uitsluiting toegang tot civiele rechter tijdens behandeling klacht

6. Het staat de Ondernemer en de Opdrachtgever niet vrij zich gedurende de behandeling van een klacht door de Ombudsman terzake van het onderwerp van de klacht tot de civiele rechter te wenden.

Artikel 7 - Indiening klacht

- 7.1 De klacht wordt voorgelegd door middel van een gemotiveerd en ondertekend schrijven aan de Ombudsman. De klacht dient in ieder geval te bevatten de naam van de Opdrachtgever en de Ondernemer, indien de klacht daarop betrekking heeft: de datum van de Uitvaartverzorging, de dagtekening en een omschrijving van de klacht. Indien het geschil de betaling van een factuur betreft dient de klager daarvan een kopie te verstrekken. Voorts dient de klacht vergezeld te gaan van kopieën van de daaromtrent gevoerde correspondentie. De ontvangst van de klacht wordt, binnen 3 weken, schriftelijk bevestigd onder opgave van de naam van de behandelend Ombudsman. De Ombudsman zendt klager een te ondertekenen verklaring, waarin klager verklaart de uitspraak van de Ombudsman als bindend te aanvaarden.
- 7.2 Indien de in artikel 7.1 genoemde informatie en of bescheiden niet naar behoren zijn verstrekt, wijst de Ombudsman de klager daarop en stelt een termijn van vier weken om het verzuim te herstellen. Indien het verzuim niet binnen de gestelde termijn is hersteld, kan de Ombudsman besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Een besluit om de klacht niet in behandeling te nemen, wordt de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt binnen vier weken nadat de klacht is aangevuld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
- 7.3 Voor de indiening van de klacht kan een vastrecht worden vastgesteld.

Artikel 8 - Depot

- 8.1 Indien de klager Opdrachtgever is en de betaling van de door de Ondernemer geleverde of te leveren prestatie geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, kan de Ombudsman beslissen dat de klager het nog openstaande bedrag op door de Ombudsman aan te geven wijze bij een door de Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen aangewezen notaris deponereert. Over het depot wordt geen rente vergoed.
- 8.2 Indien de klager niet binnen vier weken na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in artikel 8.1 kan de Ombudsman besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 9 - Verweer

- 9.1 De Ombudsman stelt de verweerder schriftelijk in kennis van de indiening van de klacht onder toezending van een kopie van de klacht en de daarbij overgelegde bescheiden en vermelding van de naam van de Ombudsman. De verweerder wordt daarbij in de gelegenheid gesteld binnen vier weken een schriftelijk verweer tegen de klacht in te dienen.

Artikel 10 - Nadere toelichting en nader verweer

- 10.1 Het verweer wordt in kopie toegezonden aan de klager. Tenzij de Ombudsman van mening is dat hij over voldoende informatie beschikt om uitspraak te doen, dan wel één van beide partijen verzoekt om een mondelinge toelichting te mogen geven, wordt de klager daarbij in de gelegenheid gesteld binnen vier weken een schriftelijke nadere toelichting te geven op de klacht en het verweer.
- 10.2 De nadere toelichting wordt in kopie toegezonden aan de verweerder die daarbij in de gelegenheid wordt gesteld binnen vier weken een schriftelijk nader verweer in te dienen.
- 10.3 Indien de Ombudsman dit nodig acht worden partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord in plaats van de in artikel 10.1 en 10.2 genoemde mogelijkheid van een

- schriftelijke nadere toelichting en nader verweer. Van de mondelinge behandeling wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat in kopie aan partijen wordt verstrekt.
- 10.4 De Ombudsman kan bij de toezending van klacht, verweer of het nader verweer nadere vragen aan de betreffende partij stellen dan wel om aanvullende stukken verzoeken. Indien de Ombudsman dit nodig acht worden partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord in aanvulling op de in artikel 10.1 en 10.2 genoemde schriftelijke nadere toelichting en nader verweer. Van de mondelinge behandeling wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat in kopie aan partijen wordt verstrekt.
- 10.5 De Ombudsman kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen naar de mondelinge behandeling mee te nemen teneinde deze door de Ombudsman te doen horen. De namen en adressen van de betreffende getuigen of deskundigen dienen uiterlijk één week voor de mondelinge behandeling aan de Ombudsman te worden verstrekt.
- 10.6 De Ombudsman kan indien hij dit nodig acht zelf inlichtingen inwinnen, bijvoorbeeld door het horen van getuigen en deskundigen. Partijen worden hiervan voorafgaand in kennis gesteld en, indien getuigen of deskundigen worden gehoord, in de gelegenheid gesteld bij dit horen aanwezig te zijn. Van de mondelinge behandeling wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat in kopie aan partijen wordt verstrekt. Voor zover de Ombudsman schriftelijke inlichtingen verkrijgt, worden deze in kopie beschikbaar gesteld aan partijen. Partijen worden gelijktijdig in de gelegenheid gesteld binnen vier weken schriftelijk te reageren op hetgeen de getuigen en deskundigen hebben verklaard en /of op de schriftelijke inlichtingen.
- 10.7 Nadat aan het bepaalde in de voorgaande leden uitvoering is gegeven, sluit de Ombudsman het onderzoek en doet hij uiterlijk binnen vier weken nadien schriftelijk uitspraak.

Artikel 11 - Voorlopige voorziening

- 11.1 De Ombudsman kan op verzoek van één van partijen, nadat een klacht is ingediend, een voorlopige voorziening treffen indien onverwijlde spoed, gelet op de betrokken belangen, dat vereist.
- 11.2 Alvorens omtrent een verzoek tot het treffen van een voorlopige voorziening te beslissen, worden partijen door de Ombudsman opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord.

Artikel 12 - Minnelijke regeling

- 12 Bij gelegenheid van een mondelinge behandeling kan de Ombudsman tevens trachten partijen tot een minnelijke regeling te brengen. Een minnelijke regeling, totstandgekomen naar aanleiding van een mondelinge behandeling of anderszins, kan desgewenst en nadat de Ombudsman zich ervan heeft vergewist dat hij de minnelijke regeling op juiste wijze heeft weergegeven, in de vorm van een bindend advies worden opgemaakt.

Artikel 13 - Uitspraak

- 13.1 De uitspraak behelst een bindend advies.
- 13.2 De uitspraak bevat in ieder geval:
- a. de dagtekening van de uitspraak.
 - b. de motivering van het bindend advies.
- 13.3 De Ombudsman kan de volgende beslissingen nemen:
- a. Onbevoegd verklaring van de Ombudsman.
 - b. niet-ontvankelijk verklaring van de klager.
 - c. afwijzing van de klacht.
 - d. oplegging van een verplichting tot nakoming van de Overeenkomst aan één of beide partijen.
 - e. vaststelling van een betalingsverplichting.
 - f. vaststelling van een door één van partijen te betalen (schade) vergoeding, vergoeding van immateriële schade wordt uitgesloten.
 - g. gehele of gedeeltelijke ontbinding of vernietiging van de overeenkomst, dan wel bekrachtiging van de gehele of gedeeltelijke ontbinding of vernietiging door één van beide partijen.
 - h. het opdragen van herstelwerkzaamheden aan de Ondernemer.

- i. de Opdrachtgever de bevoegdheid geven voor rekening van de Ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren.
 - j. iedere andere beslissing, die de Ombudsman redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.
 - k. een minnelijke regeling tussen partijen overeenkomen als bedoeld in artikel 12.
 - l. eventuele regeling van de kosten en de toerekening daarvan.
- 13.4 In de uitspraak bepaalt de Ombudsman tevens de bestemming van een eventueel depot krachtens artikel 8.1. Bij geschillen over verrekening van het depot overeenkomstig het bindend advies, beslist de Ombudsman op verzoek van de meest gerede partij. Indien de Ombudsman zich niet bevoegd of de klager niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de Opdrachtgever terugbetaald.
- 13.5 Een beslissing omtrent een voorlopige voorziening behelst een bindend advies. De Ombudsman kan in de uitspraak omtrent de voorlopige voorziening bepalen wanneer de voorlopige voorziening vervalt. De voorlopige voorziening vervalt in ieder geval zodra:
- a. de klacht wordt ingetrokken, of
 - b. de Ombudsman einduitspraak heeft gedaan omtrent de klacht.
- 13.6 De Ombudsman kan, ook ambtshalve, een voorlopige voorziening opheffen of wijzigen.

Artikel 14 - Herziening

- 14.1 De Ombudsman kan op verzoek van een partij een einduitspraak herzien op grond van feiten of omstandigheden die:
- a. hebben plaatsgevonden vóór de uitspraak, en
 - b. bij de indiener van het verzoek tot herziening vóór de uitspraak niet bekend waren en redelijkerwijs niet bekend konden zijn, en
 - c. waren zij bij de Ombudsman eerder bekend geweest, tot een andere uitspraak zouden hebben kunnen leiden.
 - d. Artikel 7 tot en met 14 zijn voor zover nodig van overeenkomstige toepassing.

Artikel 15 - Geheimhouding, verschoning en wraking

- 15.1 Behoudens het bepaalde in artikel 10.1 tot en met 10.6 zijn de Ombudsman en zijn medewerkers verplicht tot geheimhouding van de gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.
- 15.2 De Ombudsman is verplicht zich te verschonen indien hij op enig moment van mening is dat feiten of omstandigheden aanwezig zijn die een onpartijdig oordeel over het geschil bemoeilijken. De Stichting zal alsdan een substituut Ombudsman aanwijzen.
- 15.3 De Ombudsman kan door één of beide partijen worden gewraakt op grond van omstandigheden die gerede twijfel kunnen opleveren omtrent de onpartijdigheid van de Ombudsman bij de behandeling van de klacht. Het verzoek tot wraking wordt behandeld door het Stichtingsbestuur of een afvaardiging hiervan. Bij gewone meerderheid of staking van stemmen wordt het verzoek toegewezen en de Ombudsman vervangen door een substituut Ombudsman. De beslissing en de naam van de eventuele opvolgend Ombudsman wordt schriftelijk aan partijen meegedeeld. Het verzoek tot wraking kan binnen vier weken, nadat bekend is geworden wie de klacht behandelt, onder opgave van redenen worden gedaan (zie ook art.7 lid 7.1).

Artikel 16 - Nakomingsgarantie

- 16.1 De Stichting stelt zich garant voor de nakoming van de uitspraak van de Ombudsman. De Stichting heeft het recht van regres op de betreffende Ondernemer of op de organisatie waarvan de Ondernemer lid is, zulks vermeerderd met wettelijke renten en kosten.
- 16.2 Eventuele nakomingsgarantie blijft beperkt tot het bedrag van de geleden materiële schade met een maximum van euro: 5.000. Dit maximum wordt jaarlijks per 1 januari geïndexeerd met het meest gehanteerde inflatiepercentage van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Artikel 17 - Slotbepalingen

- 17.1 Onverlet de mogelijkheid van herstel van kennelijke fouten in de uitspraak of herziening van de uitspraak, kan vernietiging van het bindend advies uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen drie maanden na verzending van de uitspraak aan partijen.
- 17.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Ombudsman naar redelijkheid en billijkheid, het Stichtingsbestuur gehoord.