

Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen

Postbus 92
5600 AB EINDHOVEN
ombudsman@uitvaart.nl
www.klachteninstituutuitvaartwezen.nl

Klacht 2012-011 : Specificatie nota voldoende

Onderwerp van het geschil:

Klager wenst onderstaande 8 punten op de rekening nader gespecificeerd te zien en vindt de gegeven schriftelijke toelichting door verweerder nog steeds onvoldoende gespecificeerd. Klager schort betaling van een deel van de rekening daarom op. Klager spreekt daarnaast ook zijn waardering uit over de professionele wijze van invulling van de verzorging van de uitvaartplechtigheid.

De 8 punten zijn:

1. de inhoud van de dienstverlening uitvaartverzorger
2. de kosten en het wachten van de dragers
3. kosten overbrengen en opbaren overledene
4. de zaterdag toeslag
5. kosten gebruik en extra wachten rouwauto
6. kosten rouwadvertentie in krant
7. waarom 2 akten van overlijden
8. de administratie- omslag- exploitatiekosten

De beoordeling:

De overledene is overgebracht naar en verbleef in de aula tot op de dag van de uitvaart. Conform de getekende begroting van 29 juli 2011 is de uitvaart verzorgd en uitgevoerd. De rekening van 2 september 2011 komt nagenoeg overeen met de begroting.

Klager heeft na uiteenzetting van verweerder klacht 6 en 7 betaald.

In eerdere bindende adviezen is vastgesteld dat het basistarief, het aannametarief, het dienstverleningstarief, elkaars synoniemen zijn.

De 8 gevraagde en door verweerder gegeven 8 toelichtingen, zoals onder "Standpunt van verweerder" opgenomen, beoordeelt de ombudsman als voldoende duidelijk, begrijpelijk en correct zoals in het maatschappelijk verkeer betaamt. Dit leidt tot de conclusie dat al deze klachten op dit punt tevergeefs zijn ingesteld en dienen te worden afgewezen.

Ex artikel 4 lid 2 van het Reglement Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen is de ombudsman niet bevoegd zich in bindend advies uit te laten over de inhoud en de hoogte van de gehanteerde tarieven van de ondernemer. Dit leidt tot de conclusie dat al de klachten op dit punt tevergeefs zijn ingesteld en dienen te worden afgewezen.

De ombudsman wijst de klachten van klager af. Klager dient het restant bedrag van de rekening aan verweerder te voldoen binnen 3 weken na ontvangst van dit bindend advies.