

Reactie op Initiatiefnota: *Naar een moderne Uitvaartwet*, (Monica den Boer) april 2019
Van **Marieke Henselmans**, journalist, gespecialiseerd in geldzaken, (onder andere Financiële Dagblad), auteur van *'Laat je niet kisten door de commercie'*,



De voorliggende initiatiefnota is gericht op twee zaken: ten eerste grotere keuzevrijheid voor nabestaanden en ten tweede modernisering van de terminologie en scholing van de sector op gebied van diversiteit. Als ik het voorstel positief en welwillend bekijk zou ik zeggen: een loffelijk streven en een goed begin. Maar als ik het voorstel bekijk met de kennis over de branche die ik na langdurig en grondig onderzoek heb opgedaan (voor mijn boek *'Laat je niet kisten door de commercie'*) ben ik minder positief. De gemiddelde consument is van plan één en ander binnenkort nog eens goed uit te zoeken, maar doet dat niet. Daarom staat hij als een sterfgeval zich voordoet met vier-nul achter.

- Hij heeft een groot gebrek aan kennis
- Hij is oververmoeid (door het waken) óf in shock (bij een onverwacht sterfgeval)
- Hij is emotioneel
- Hij wil niet zuinig over komen (maatschappelijk taboe)

Ondernemer, verzorger, hulpverlener of verkoper

De verkoper die op ons af loopt in de winkel zegt 'kan ik u **helpen?**' We weten dat we met een verkoper van doen hebben en niet met een hulpverlener. Maar op die éne dag van het overlijden van een dierbare, voelt de uitvaartondernemer aan als helper of redder. Toch is het een verkoper, zeker als hij/zij in dienst is van een verzekeraar. De verkoper speelt in op het misverstand dat er een direct verband is tussen prijs en kwaliteit/waardigheid. Dit is niet zo. Een afscheid wordt mooi door de toespraken, muziek, eigenheid en liefde. Ik heb voor mijn boek veel nabestaanden gesproken. Iemand vertelde dat zij zelf de as wilde verstrooien. De uitvaartondernemer (van een grote verzekeraar) vond dat er, tegen betaling, een functionaris bij aanwezig moest zijn. De familie niet, die hield voet bij stuk. 'Dus jullie gunnen je moeder geen waardig afscheid?', zei de ondernemer toen. Andere ondernemers willen het beter doen, echt helpen en transparant zijn over kosten. Dit zijn vaak eenpitters en oud-medewerkers van verzekeraars, die de klant centraal stellen.

Knelpunten in de branche

- Wie overlijdt in een ziekenhuis wordt naar het mortuarium gebracht. Dat is een bedrijf, dat soms banden heeft met een uitvaartondernemer, van wie hij provisie krijgt als hij klandizie regelt. Soms is de mortuariumbeheerder ook uitvaartondernemer. Risico op schending vrije concurrentie?
- De kostenteller van het mortuarium gaat 3 uur na het overlijden lopen. Als nabestaanden hun overledene naar huis of uitvaartcentrum van hun keuze willen laten vervoeren moet dat binnen 3 uur. Dat is in de praktijk niet haalbaar. Daardoor betaalt men teveel voor mortuarium-tijd.
- Wie overlijdt in een zorginstelling krijgt soms zonder opdracht laatste verzorging van de uitvaartondernemer waar de instelling een deal mee heeft. Deze ondernemer hoopt dan de uitvaart te mogen doen. Schending vrije concurrentie?
- Sommige uitvaartondernemers betalen zoveel aan Google dat zij altijd bovenaan komen. Bijvoorbeeld: wie googelt op het bedrijf waar men een verzekering heeft, krijgt groot afgebeeld telefoonnummer te zien. Als je dat nummer belt blijkt pas als de ondernemer bij jou aan tafel zit dat

deze niet van jouw verzekeraar is. Soms is de overledene dan al afgevoerd.

- Proactieve uitvaartondernemers nemen de overledene vanuit ziekenhuis of anderszins vast mee naar hun uitvaartcentrum, zonder toestemming of opdracht van de familie. Als de familie dat wil terugdraaien moeten zij eerst het ongewenste vervoer en verblijf in koeling betalen, anders krijgen zij de overledene domweg niet retour.
- De keurmerken zijn geen sluitende oplossing. Bedrijven die zich bewust niet aansluiten kunnen ook niet aangesproken worden.
- Gemeenten hebben voor overledenen waar zij de uitvaart van moeten verzorgen al jarenlang deals met dure uitvaartondernemers. Schending vrije concurrentie?
- Uitvaartverzekerden krijgen geen jaarlijks overzicht van ingelegde premies en kosten, net als indertijd bij de woekerpolis.
- In 1990 kostte een uitvaart 4000 gulden, dat zou inclusief inflatie nu komen op ca € 4000. Voor dat bedrag is een keurige alles erop en eraan uitvaart mogelijk. Toch kost de gemiddelde uitvaart steeds meer. Dat is niet nodig.
- Verzekeraars communiceren dat men zich hoger moet verzekeren omdat alles duurder wordt, een *self-fulfilling prophecy*.

Defensief

Iedereen in de branche weet dat deze dingen gebeuren. Om ons het zicht hierop te versperren, praten zij al te graag over álles behalve bovenstaande punten en veel liever over keuzevrijheid, duurzaamheid, natuurbegraven, as mengen, rouw, diversiteit et cetera. Men 'herkent zich er niet in' en/of hoopt dat de bui overwaait. Ook is het argument: op alle sterfgevallen zijn er relatief weinig klachten, het zijn dus zeldzame incidenten. Mijn reactie: omdat de consument weinig kennis heeft komen misstanden zelden aan het licht en van dat kleine gedeelte kan of wil/durft niet iedereen te klagen. Daarbij is elke keer dat deze misstanden zich voordoen er één te veel.

Aanbevelingen

- 1: Er zou een verbod moeten komen op mortuariumbeheerders die hun bedrijf combineren met een eigen uitvaartbedrijf.
- 2: De '3-uurs' regeling zou verlengd moeten worden naar 24 uur. Familie heeft dan 24 uur om te beslissen waar de overledene heen gaat, zonder dat er direct mortuariumkosten worden gerekend.
- 3: Er zou een verbod moeten komen op het vervoeren van een overledene zonder opdracht.
- 4: Het gijzelen van overledenen (pas terug geven als betwiste bedragen zijn betaald) zou expliciet verboden moeten worden, met een grote geldboete als sanctie. Graag omgekeerde bewijslast: de uitvaartondernemer moet aantonen dat er opdracht tot vervoer en duidelijke uitleg is gegeven.
- 5: Gemeentelijke uitvaarten zouden moeten worden aanbesteed. Deze uitvaarten worden uit gemeenschapsgeld betaald, zorgvuldigheid is op zijn plaats.
- 6: Uitvaartverzekeraars zouden hun bedrijf in verzekerings- en uitvaartdeel moeten splitsen.
- 7: Er zou onafhankelijk toezicht moeten komen, zowel op de uitvaartverzorging als de uitvaartverzekering.
- 8: Uitvaartverzekeraars zouden moeten verantwoorden welk deel van de premie op gaat aan welke kosten.
- 9: Er zou een uitvaartklachten-instituut moeten komen waarbij klachten over elke grote of kleine ondernemer behandeld kunnen worden, leidend tot een bindend advies.
- 10: Er zou een verbod moeten komen op misleiden van consumenten via Google.
- 11: De overheid zou kunnen communiceren (website / brochure) welke rechten en plichten nabestaanden hebben bij een sterfgeval met vermelding van een meldpunt als Consuwijzer.
- 12: De ACM zou de branche moeten controleren op schending van vrije concurrentie.