



Postbus 93166
2509 AD Den Haag

Louis Couperusplein 2
2514 HP Den Haag

070 363 59 36

info@fondsslachtofferhulp.nl
www.fondsslachtofferhulp.nl

NL38 ABNA 0240 5559 96
KvK 41155922

Oprichter en erevoorzitter
Prof. mr. Pieter van Vollenhoven

Betreft: Reactie Fonds Slachtofferhulp op internetconsultatie Wet bestemming lichamen van overledenen

Het verlies van een dierbare is een ingrijpend en emotioneel proces voor nabestaanden. Bij dit proces komt veel regelwerk kijken, waar de meeste mensen weinig tot geen ervaring mee hebben. Hierdoor is het gebruikelijk dat er een uitvaartondernemer wordt ingeschakeld om het proces te begeleiden en de zorgen uit handen te nemen. In de memorie van toelichting van de Wet bestemming lichamen van overledenen wordt gesteld dat de uitvaartsector een hoge klanttevredenheid geniet en hierdoor geen verdere regulering vereist is. Bij Fonds Slachtofferhulp ontvangen we echter niet zelden signalen over malafide uitvaartondernemers die buitensporig hoge tarieven hanteren, waardoor nabestaanden soms met schulden achterblijven. Nabestaanden ervaren ontzettend veel emoties en staan onder hoge tijdsdruk, op zo'n moment moet je niet hoeven te controleren of de uitvaartondernemer betrouwbaar, rechtvaardig en transparant te werk gaat. **Hoewel aan schoenmakers, loodgieters en winkels keurmerken worden geëist om te kunnen opereren op de markt, laten we dat voor consumenten in een kwetsbare positie na. Er is bovendien geen toezicht, zodat naast de goede bedrijven op deze markt ook ondernemers zonder kwalificaties, en soms met een kwade bedoeling opereren. Het getuigt van evident goed bestuur om minimumkwaliteitseisen voor het starten van een uitvaartonderneming in te voeren, en verplichte aansluiting bij een geschillencommissie gericht op een redelijke prijs en goede zorgplicht voor consumenten die zich in de meest kwetsbare periodes van hun leven bevinden.**

In dat licht ondersteunen wij het pleidooi van het samenwerkingsverband Uitvaartorganisaties Nederland, dat de minister eerder ontraadde in het wetsvoorstel, op basis van argumenten die wij niet als rechtvaardig en overtuigend beschouwen. De bescherming van nabestaanden moet te allen tijde prevaleren boven het principe van ondernemingsvrijheid. Consumentgerichte regulering is in vele andere sectoren gebruikelijk, zeker in sectoren met grote emotionele impact, zoals de gezondheidszorg en de advocatuur. De uitvaartbranche opereert in een werkelijkheid waarin klanten in praktijk weinig keuzevrijheid hebben en vaak snel moeten beslissen. Hierdoor is transparantie en bescherming essentieel om misbruik te voorkomen.

De ervaring met slachtoffers leert, dat weinigen de gang naar de rechter kunnen en willen maken nadat hen onrecht is aangedaan. Zo ontmoeten we met regelmaat nabestaanden die een veel te hoge rekening ontvingen, en zich daarvoor liever in de schulden steken dan naar de rechter gaan. De kantonrechter is weliswaar een laagdrempelige optie, maar het blijft een tijdrovend en beschadigend proces dat nabestaanden extra stress kan bezorgen, juist in een periode waarin rouw en onzekerheid veelal overheersen. Een geschillencommissie biedt een gespecialiseerde, snellere en meer toegankelijke route dan de kantonrechter, en heeft kennis van de uitvaartbranche, wat zorgt voor eerlijkere oplossingen in complexe gevallen en oplossingen van onwelgevallige praktijken. Het haalt als het goed is de kwaden uit de markt.

fonds slachtofferhulp

Dit is belangrijk omdat er meerdere zaken bekend zijn waarbij nabestaanden in emotioneel kwetsbare situaties werden geconfronteerd met misstanden binnen de uitvaartbranche. Zo werd bijvoorbeeld een familie gedwongen ter plaatse een rekening van €900 te betalen voordat het lichaam van een overledene uit het mortuarium werd vrijgegeven. In een ander voorbeeld ontving een nabestaande een onverwachte factuur van €1.800 voor niet-goedgekeurde diensten, zoals transport en een kist, die zonder toestemming waren uitgevoerd. Of kostte het plaatsen van een steen evident meer dan afgesproken waarbij de betaling hardhandig werd afgedwongen.

Het Fonds Slachtofferhulp ziet een verplichting tot kwaliteits- en transparantie-eisen dan ook niet als een onevenredige marktverstoring, maar als een noodzakelijke maatregel voor consumentenbescherming. Basisvereisten kunnen helpen om malafide praktijken te voorkomen zonder dat goedwillende ondernemers hier hinder van ondervinden.

Wij hopen dat u bovenstaande argumenten meeneemt in de verdere uitwerking van het wetsvoorstel. We staan uiteraard graag tot uw beschikking voor aanvullende informatie, toelichting of verdere uitwerking wanneer u dat wenst.

Met vriendelijke groet,

Fonds Slachtofferhulp

A handwritten signature in blue ink, reading 'Ineke Sybesma', is enclosed in a light blue rectangular box. The signature is written in a cursive style.

Ineke Sybesma
Directeur