

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2152

Vragen van het lid **Moorlag** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *de onduidelijke kosten van uitvaartverzorgers* (ingezonden 26 april 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 23 mei 2018)

#### Vraag 1

Kent u het bericht «Consumentenbond waarschuwt voor «schimmige uitvaartverzorgers»: vaak onbesproken kosten»?<sup>1</sup> Kent u het onderliggende onderzoek van de Consumentenbond?<sup>2</sup>

#### Antwoord 1

Beide zijn bij mij bekend.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat de kosten van een uitvaart, en de daarmee gemoeide diensten en producten, voor nabestaanden vooraf duidelijk moeten zijn? Zo ja, waarom en wat is dan uw mening over de uitkomst van het genoemde onderzoek waaruit blijkt dat die kosten vaak niet duidelijk zijn? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

Op de overeenkomst tot verzorging van een uitvaart zijn de regels ter bescherming van consumenten van toepassing. Het is de uitvaartverzorger niet toegestaan informatie die essentieel is voor de consument om een beslissing over de transactie te kunnen maken onduidelijk weer te geven of geheel weg te laten<sup>3</sup>. Dat betekent echter niet dat deze verplicht is alle prijzen vooraf op het internet te publiceren. Wel moet het, voordat de overeenkomst wordt aangegaan, duidelijk zijn voor de consument wat de kosten zijn of hoe deze opgebouwd zullen worden. Ik vind het goed dat de Consumentenbond adresseert dat deze wettelijke verplichting niet in alle gevallen lijkt te worden nagekomen. Het onderzoek is in mijn ogen een signaal naar de uitvaartbran-

<sup>1</sup> [https://www.volkskrant.nl/binnenland/consumentenbond-waarschuwt-voor-schimmige-uitvaartverzorgers-vaak-onbesproken-kosten~a4595563/?utm\\_source=feedburner&utm\\_medium=twitter&utm\\_campaign=Feed%3A+volkskrant%2FazGj+%28Volkskrant+Voorpagina%29](https://www.volkskrant.nl/binnenland/consumentenbond-waarschuwt-voor-schimmige-uitvaartverzorgers-vaak-onbesproken-kosten~a4595563/?utm_source=feedburner&utm_medium=twitter&utm_campaign=Feed%3A+volkskrant%2FazGj+%28Volkskrant+Voorpagina%29)

<sup>2</sup> <https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/uitvaartbranche-vaak-schimmig-over-kosten>

<sup>3</sup> BW: boek 6, art. 193c-193d.

che dat zij hun werkwijze moeten verbeteren waar het gaat om het weergeven van kosten.

#### Vraag 3

Kunnen nabestaanden vooraf de kosten van de diensten en producten van verschillende uitvaartondernemers vergelijken? Zo ja, hoe dan? Zo nee, waarom niet en wat is uw mening hierover?

#### Antwoord 3

Consumenten kunnen zelf bij verschillende uitvaartondernemers offertes opvragen. Er zijn daarnaast verscheidene websites waar consumenten uitvaartondernemers kunnen vergelijken.

#### Vraag 4

Deelt u de mening dat nabestaanden vanwege het verdriet dat zij kennen, mogelijk minder alert zijn op (onbesproken) kosten van een uitvaart? Zo ja, acht u het mogelijk dat uitvaartondernemers deze gemoedstoestand van de nabestaanden uitnutten door achteraf hogere kosten in rekening te brengen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 4

Ja, in de verdrietige tijd van overlijden van familieleden of andere dierbaren is het begrijpelijk dat nabestaanden met andere dingen bezig zijn dan met de kosten van de uitvaart. Ik ga ervanuit dat juist de uitvaarbranche hier professioneel en verantwoordelijk mee omgaat. Ik heb geen aanwijzingen dat er sprake is van misbruik.

#### Vraag 5 en 6

Bent u bereid te bevorderen dat de uitvaartondernemers vooraf meer transparant zijn in de kosten en prijzen van diensten en producten die zij aanbieden? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom niet?  
Wat kan de Autoriteit Consument en Markt doen om te zorgen voor meer duidelijkheid vooraf over de kosten van een uitvaart?

#### Antwoord 5 en 6

Het huidig wettelijk kader (zoals beschreven in het antwoord op vraag 2) biedt al voldoende mogelijkheden om transparantie van prijzen te bewerkstelligen. Op dit moment acht ik aanvullende maatregelen niet nodig. Het is aan de uitvaartbranche zelf om de transparantie over uitvaartkosten verder te verbeteren. Overigens dient daarbij ook de samenhang met de dekking van een eventueel afgesloten uitvaartverzekering te worden betrokken. Consumenten kunnen zich namelijk overvallen voelen als blijkt dat deze dekking achteraf onvoldoende is om de kosten van de uitvaart te dekken. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt toezicht op het consumentenrecht en kan bij collectieve overtredingen handhavend optreden. De ACM bepaalt als onafhankelijk toezichthouder zelf haar handhavingsprioriteiten