

# De zwarte randen van de uitvaartbranche

Nabestaanden zijn verdrietig, oververmoeid en vooral onwetend. Is de uitvaartondernemer hun redder of een berekenende verkoper? Marieke Henselmans schrijft er een boek over, dat half september verschijnt. Een voorpublicatie.



Illustratie: Wijtze Valkema voor het FD

Weinig nabestaanden praten erover, want ze hebben zelf op van alles en nog wat ‘ja’ gezegd, maar de rekening van de uitvaart valt meestal erg tegen. Wie dagen heeft gewaakt bij een stervende is daas van vermoeidheid, wie iemand volkomen onverwacht verliest, is in shock. En precies dán, vlak na het overlijden, moeten er wel 24 knopen worden doorgehakt. We hadden ons hele leven om voorbereidingen te treffen voor de dag ‘die je wist dat zou komen’, maar we zijn er kennelijk niet op gebouwd om dat daadwerkelijk te doen. Dat is niet alleen bij uitvaartrekeningen zo, maar bij alle geldzaken. Anna Dijkman en Chris Zadeh beschrijven in hun boek Psychogeld dat we bepaald niet rationeel met geld omgaan.

We lijden aan ‘expertverslaving’, stoppen met denken als de expert begint te praten, getuige ook de 7 miljoen verkochte woekerpolissen. We kiezen vaak voor snelle winst in plaats van verstandig naar de lange termijn te kijken. De dood, met zijn allerlangste termijn, maakt ons nerveus. We vallen niet meer automatisch terug op kerkelijke rituelen en hebben toch behoefte aan een mooi afscheid. We weten niet of, en zo ja hoe, de overledene verzekerd was, noch waar de papieren zijn opgeborgen. Wie te bellen: verzekeraar of uitvaartondernemer? Dan is er nog de ‘bang-voor-de-burenfactor.’ Je wilt misschien wel de kosten beperken, omdat pa niet hield van poespas, of omdat de middelen ontbreken, maar het mag er niet goedkoop uitzien. Zo staan nabestaanden door hun gebrek aan kennis, emoties, vermoeidheid, angst voor de burens en de tijdsdruk direct al met vijf-nul achter. Zij ontvangen de uitvaartondernemer opgelucht, als hun redder in de nood.

## Sterftevrije jaren

Met verzekerings- logica zou je ouderen juist steeds meer premiekorting moeten geven

## Verzekerings-uitvaartverzorger

De titels zijn niet beschermd. Iedereen kan zich

## Reacties uit de branche

Paul Koopman van het Verbond van

uitvaartondernemer, -verzorger, -planner, -adviseur, -consulent, of wat dan ook noemen. De consument moet vooral weten of de uitvaartpersoon in dienst is bij een verzekeraar, of zelfstandig ondernemer is.

Uitvaartverzekeraars bestieren in feite twee bedrijven: ze verzekeren en ze verzorgen uitvaarten en hebben daartoe allerlei mensen in dienst. Voor het bedrijf als geheel is het gunstig om zo min mogelijk arbeidsuren aan een uitvaart te besteden en daarnaast diensten te verkopen die buiten de dekking vallen. Verzekerings-uitvaartverzorger kun je daarom beter 'uitgeefverzorger' noemen: het is hun taak de familie zoveel mogelijk te laten uitgeven. Dennis Kremer is nu zelfstandig uitvaartondernemer, maar werkte jaren als uitvaartverzorger bij Monuta. Hij vertelt dat uitvaartverzorger vanaf dag één worden getraind in verkooptechnieken. Hun individuele beoordeling in klant-enquêtes en de door hen gegenereerde extra omzet zijn bepalend voor hun bonus en eventuele salarisverhoging. 'Het is beleid de verzekerden wijs te maken dat ze onderverzekerd zijn, ook als de (mogelijk sobere) uitvaartwensen niet eens bekend zijn', aldus Kremer. De verzekerde betaalt decennialang premie dus er is genoeg in kas voor de uitvaart. Dit zorgt

Verzekeraars zegt dat hij zich niet herkent in het verhaal dat uitvaartverzorger die horen bij een verzekering aan klanten communiceren dat ze onderverzekerd zijn, ook als de uitvaartwensen niet bekend zijn. 'Gezien het aantal uitvaarten zijn er heel weinig klachten. Wij proberen de verzekerden juist goed te informeren, bijvoorbeeld met onze 'polischeck.'

Directeur uitvaartzorg van Monuta Roos Zwetsloot: 'Wij stimuleren de uitvaartverzorger met een bonus van maximaal twee maandsalarissen. De hoogte van de bonus hangt af van de klanttevredenheid over deze specifieke uitvaartverzorger, hun marktaandeel in een bepaald gebied en de gegenereerde bruto marge, dus de zakelijke opbrengst per uitvaart. De klanttevredenheid weegt het zwaarst. De beloningsstructuur van onze uitvaartverzorger staat los van onze uitvaartverzekeringen. Overigens heeft slechts 30% van de mensen van wie wij de uitvaart mogen verzorgen een uitvaartverzekering.'

Paul Koeslag, voorzitter van de branchevereniging van uitvaartondernemingen, heeft niet eerder gehoord over het ongevraagd weghalen van overledenen uit mortuaria. 'Aangesloten ondernemers zijn gehouden de keuzevrijheid van consumenten te respecteren.'

---

mogelijk voor een perverse prikkel. Baan, baas en bonus zijn belangrijker. De verzekeraar zal niet heel bang zijn voor boze klanten: de verzekerde is overleden, en de familieleden zijn geen partij omdat ze kennis van zaken missen en wel iets anders aan hun hoofd hebben.

## Eenpitters

De zelfstandige uitvaartondernemer krijgt pas na de uitvaart betaald door de familie, en moet het juist hebben van mond-tot-mondreclame. Vooral de eenpitters kunnen zich onderscheiden met dienstbaarheid en het beperken van verdere kosten als de klant daarom vraagt. De kans op oprechte dienstverlening is bij hen in elk geval groter. Alle uitvaartbedrijven handelen in grafkisten. De simpelste kist kost inkoop circa € 150 (met lichte beschadiging rond de € 100) en kost ons tussen de € 250 en € 550. Grote bedrijven kunnen bij de kistenfabriek de grootste korting bedingen. Wie verzekerd is, mag in theorie zelf een zelfstandige uitvaartverzorger kiezen. Wat verzekeraars er niet uit zichzelf bij vertellen, is dat aan wie van die vrijheid gebruikmaakt, bij bepaalde polissen nog maar de helft vergoed wordt.

## Prijsvechters

De reële kosten zijn lastig te bepalen door de vele



### Wat kost een uitvaart?

Bangmakerij

Volgens verzekeraars kost een uitvaart tussen de € 8000 en € 10.000. Dat lijkt bangmakerij, bedoeld om nieuwe verzekerden (die zo'n bedrag niet hebben) te werven. Verzekeraars hebben in 25 jaar de prijzen stap voor stap verhoogd.

Fl./€ 4000

In 1990 kostte een uitvaart gemiddeld 4000 gulden. Dat is nu inclusief inflatie € 4000. Omdat het duurste pakket van prijsvechters € 3750 kost, is dat realistisch, de €250 voor rouwkaarten erbij opgeteld.

Zelfregelen

partijen die elkaar tegenspreken. Wie googelt op 'goedkope uitvaart' ziet diverse prijsvechters. De simpelste crematie van Uitvaart24, pakket Essentia, kost € 1250. Dat houdt in: aangifte bij de gemeente, de overledene ophalen, verzorgen, kleden, in een nette kist leggen, koelen en cremeren. Begraven kan vanaf € 1795, maar daar komen kosten van de begraafplaats (die per gemeente verschillen) bij. De prijsvechters beweren dat verzekeraars consumenten een poot uitdraaien. Verzekeraars en grote uitvaartbedrijven verwijten de prijsvechters dat ze respectloos te werk gaan, en zien de eenpitters als amateurs. De eenpitters kijken ook neer op de prijsvechters.

Alles zelf regelen kan natuurlijk ook. Een lijkwade, in plaats van een kist, is toegestaan, net als het zelf vervoeren naar de begraafplaats of het crematorium.

---



Illustratie: Wijze Valkema voor het FD

Verzekeraars hebben niet altijd een sterk punt. Voormalig AVVL-verzekerden raakten bijvoorbeeld hun keurige naturapolis kwijt nadat ze door Yarden waren ingelijfd en kregen door een en-blocclausule nog maar € 2300 in plaats van recht op een 'compleet verzorgde uitvaart'. En wat te denken van de polissen van Centraal Beheer, Achmea en Dela waarvoor de verzekerde levenslang premie moet betalen? Deze premie wordt jaarlijks geïndexeerd én

verhoogd wegens 'het steeds grotere risico op sterfte'. In het tv-programma Radar (maart 2017) klaagden enkele ouderen dat door hun levenslang stijgende premie genoeg was ingelegd voor twee uitvaarten per persoon. De verzekeraar verwees ze naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, het Kifid, en liet weten dat afkopen mogelijk was, voor een kwart van de inleg. Je zou met verzekeringslogica ouderen juist steeds meer premiekorting moeten geven wegens het grote aantal sterftevrije jaren.

## Waar is moeder?

De consument kan dus kiezen uit een verzekerings-uitvaartverzorger - ook als hij niet verzekerd is - een kleine of grote vrije uitvaartondernemer of een budgetuitvaartbedrijf. Ze zijn allemaal continu bereikbaar en roepen dat nabestaanden hén als eerste moeten bellen. Sommige uitvaartondernemers gaan nog een stapje verder. Mortuaria van ziekenhuizen, waar de overledene tot nader order in de koeling verblijft, worden tegenwoordig door commerciële bedrijfjes beheerd. De mortuariumbeheerder waarschuwt soms tegen contante betaling een uitvaartondernemer die de overledene dan vast meeneemt naar zijn rouwcentrum. De familie vraagt 'waar moeder nu is', en krijgt dan het adres van het rouwcentrum van de proactieve ondernemer, die vervolgens negen van de tien keer de uitvaart mag regelen. Als de familie al voor een andere uitvaartondernemer kiest, moet zij moeite doen hun moeder 'terug te krijgen'. In de branche weet men wie zich schuldig maakt aan dit soort 'klantenbinding', maar men wil niet geciteerd worden. Dan lig je eruit in de branche en wil niemand nog met je samenwerken.

Wat ook voorkomt, is dat uitvaartondernemer 'Quick' (gefingeerde naam) vrijblijvend met de familie komt praten en ondertussen de overledene vast naar een rouwcentrum laat overbrengen. Wanneer de familie na

## Dubbelrol

Uitvaartverzekeraars bestieren in feite twee bedrijven: ze verzekeren

Quicks offerte van € 7000 gaat googelen, blijkt dat exact **en ze verzorgen uitvaarten** dezelfde uitvaart elders voor € 4000 mogelijk is. Als de familie dat aan 'Quick' vertelt, is deze boos. De ondernemer eist honderden euro's voor het vervoer en de koeling van één middag en wil moeder pas teruggeven nadat de nota is voldaan. Jan Jaap Palma van Uitvaart-24 vertelde dat hij maandelijks aangifte moet doen van 'gijzeling van de overledene' en dat de politie ongeveer elk kwartaal moet uitrukken om een dode te bevrijden.

## Eigen keus

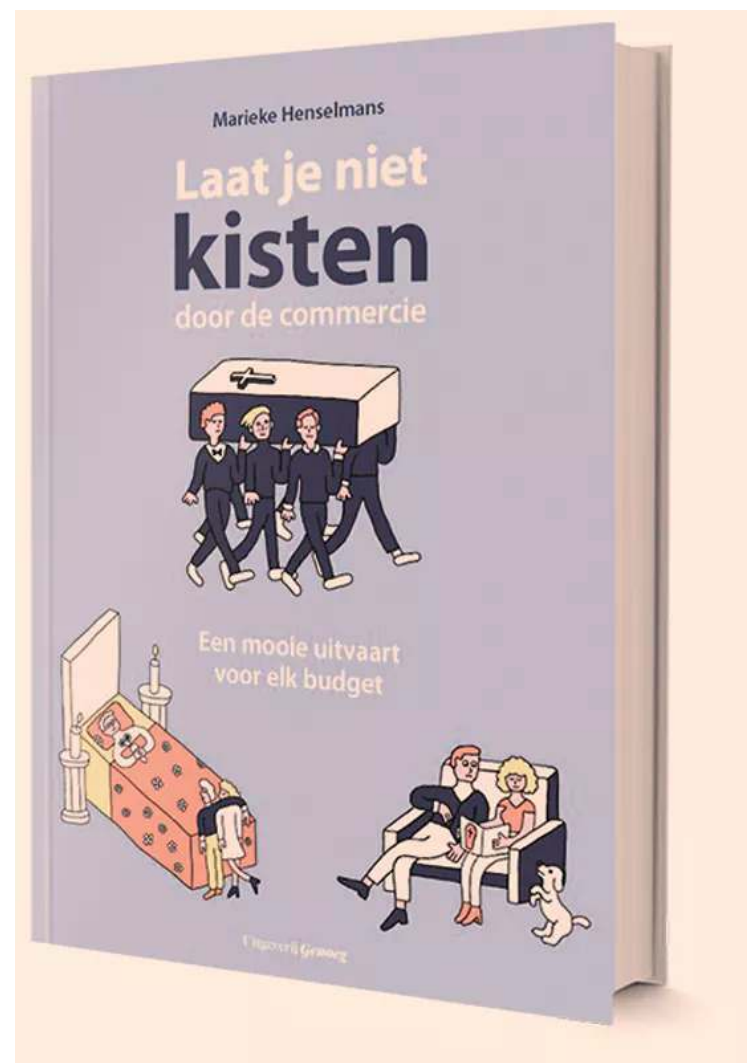
In 1989 verscheen *Zand erover*, geschreven door drie rebelse auteurs, Marjan Sax, Knaar Visser en Marjo Boer. Het staat in mijn 'bespaarboekenkast', omdat zij als eersten de hoge rekeningen van uitvaarten hekelden. De schrijfsters protesteerden daarnaast tegen de uniformiteit van 'zwarte uitvaarten'. In de tijd van krakersrellen en jonge HIV-doden kwam er vraag naar meer persoonlijk en kleurrijk afscheid. De branche heeft briljant ingespeeld op deze wensen. Althans, op het minst belangrijke deel. In hun reclames bejubelen verzekeraars de moderne keuzemogelijkheden. Alles kan! Op je eigen manier! Verzekeraars claimen 'het taboe op praten over de dood te willen opheffen.' Zeer nobel, maar het taboe op praten over de prijs en de consumentenrechten staat fier overeind. Uitvaartprijzen zijn (ook op onderdelen) inmiddels wel te achterhalen, bijvoorbeeld op [uitvaart.nl](http://uitvaart.nl). Er bestaat een offertesite: [uitvaartmarkt.nl](http://uitvaartmarkt.nl), waar nabestaanden kunnen aanvinken welke diensten zij willen afnemen, waarna zij zonder commerciële sturing offertes van verschillende uitvaartondernemers krijgen, enigszins te vergelijken met [Bellen.com](http://Bellen.com). Alleen zijn deze mogelijkheden nog niet erg bekend en proberen verzekeraars met gekleurde kisten en rieten uitvaartmanden (trend!) onze aandacht af te leiden. Dat is hun goed recht. Je kunt de bakker moeilijk verwijten dat hij wil verdienen met zijn

brood, noch dat hij meergranenzonnepitten adviseert, in plaats van een halfje bruin. Maar de consument stort zich in de armen van de eerste de beste uitvaartondernemer en verzuimt zich goed te informeren. Hij denkt het uitvaartprobleem met een verzekering te hebben opgelost en buigt als puntje bij paaltje komt het hoofd voor de mening van de burens.

### Soorten verzekering

Bij een kapitaal- of sommenverzekering krijgt de familie de beschikking over een bedrag. Bij een natura-uitvaartverzekering heeft de verzekerde recht op een dienstenpakket: vervoer, verzorging, kist, verblijf in rouwcentrum en crematie bijvoorbeeld. De ervaring leert echter dat de verzekerings-uitvaartondernemer bij een overlijden niet weet of niet wil zeggen welke diensten en/of producten er verzekerd waren, en zeker de compensatiewaarde voor niet afgenomen diensten of producten niet.

Kinderen twijfelen om uitvaartwensen met ouders te bespreken, omdat het lijkt alsof je op de zaken vooruitloopt, of er zelfs naar uitkijkt. Omgekeerd stuiten ouders die kinderen willen informeren soms op gebrek aan tijd of interesse. Toch is dit het enige dat erop zit; kennis vergaren en elkaar tijdig informeren. Probeer bij een sterfgeval met familie te overleggen voordat je een uitvaartondernemer belt. Samen sta je sterker. Wees



'Laat je niet kisten door de commercie', van Marieke Henselmans, verschijnt 17 september, bij uitgeverij Genoeg.



zuinig op de vrije keus van uitvaartondernemer, als je die hebt. Vraag vrienden die het meemaakten om hun emotionele en zakelijke ervaringen. Vraag offertes op [uitvaartmarkt.nl](http://uitvaartmarkt.nl) of kies een fijn klein lokaal bedrijf, door anderen aanbevolen, aan wie je deze delicate klus tegen een redelijke vergoeding gunt. Een prachtig mooi afscheid met precies goed gekozen woorden, liefde en muziek dat maak je als familie zelf, zonder verband tussen de pracht en de prijs.

**Marieke Henselmans** is journalist en specialist op het gebied van besparen. Zij heeft daarover vele boeken op haar naam staan. Momenteel doet zij onderzoek voor een boek over de uitvaartsector.

## Meest gelezen



Flixbus pakte een monopolist aan en is er nu bijna zelf één



Miljoenenboete Facebook is kinderspel bij wat komen gaat



Bruce Springsteen brengt Brabant en Boston samen