

Uitvaart kan veel goedkoper

'Nabestaanden mogen niet voor verrassingen komen te staan'

'Je kunt veel zelf doen en dat is ook nog beter voor de rouwverwerking'

Rekeningen die torenhoog uitvallen terwijl het afscheid van je vader of moeder veel goedkoper had gekund. Het aantal klachten over uitvaarten neemt toe, zo blijkt uit het jaarverslag van Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen. Bespaardeskundige Marieke Henselmans adviseert: vraag eerst offertes op.

BARBARA DE JONG

Uit het jaarverslag van het klachteninstituut blijkt dat vorig jaar 115 klachten zijn behandeld, een jaar eerder lag dit nog op 88. Het meest wordt geklaagd over fouten bij de uitvaart (begeleiding) en onvrede over de factuur. Het aantal gegronde klachten ligt overigens stukken lager, 8 in 2016 en het jaar daarvoor 10.

Peter van Schaik van het Meldpunt Uitvaartklacht.nl registreert jaarlijks zo'n dertig klachten. „Dit valt nog mee als je bedenkt dat er tussen de 145.000 en 150.000 uitvaarten zijn.” Als je de offertes van uitvaartondernemers vooraf vergelijkt, blijkt dat het goedkoper kan, constateert Van Schaik. Zo was de vader van een kennis overleden en lag hij in een gekoelde ruimte bij uitvaartbedrijf X. Kosten: zeker 6000 euro. „Later vroeg hij offertes bij andere uitvaartondernemingen op. Ook bij bedrijf X. Wat bleek: het kon ook voor 3800 euro.”

Bespaarkoningin Marieke Henselmans vindt dat nabestaanden weerbaarder moeten worden voor dit soort praktijken. Ze schreef daarom het boek *Laat je niet kisten door de commercie*. „Als je eenmaal wordt geconfronteerd met een overlijden, sta je met 7-0 achter. In een emotionele, kwetsbare toestand moet je snel beslissen over zaken waar je geen verstand van hebt”, zegt Henselmans. „Uitvaartondernemers zijn zeer bereid te helpen, maar presenteren daarna een gepeperde rekening. Veel nabestaanden durven niet te vragen hoeveel het kost. Ze willen de overledene niet tekortdoen. Maar echt, het kan voor veel minder.”

Voor haar boek, dat volgende week uitkomt, vroeg Henselmans naar ervaringen en kreeg een

stroom verhalen. Over uitvaartondernemers die nabestaanden ontzettend goed hielpen en zorgen uit handen namen. Maar er was ook een andere kant, ontdekte ze. „Zo gaf een uitvaartondernemer geen antwoord op de vraag hoeveel het ging kosten. Voor de uitvaart was een verzekering afgesloten. Nabestaanden kregen alleen een vaag antwoord als 'heel gemiddeld' en nadien een torenhoge rekening van duizenden euro's.”

Ook het uitstrooien van as leidde tot problemen. „De familie wilde dit graag zelf doen. Maar de uitvaartondernemer stond erop dat er iemand van het bedrijf bij zou zijn. Prijskaartje: enkele honderden euro's. Toen de familie aangaf dit niet te willen, kregen ze het verwijt hun dierbare geen waardig afscheid te gunnen. Toen ik dat hoorde, viel ik bijna van mijn stoel”, aldus Henselmans.

Haar belangrijkste tip? Weet wat je wilt en vraag hoeveel het kost. „Bel niet gelijk de eerste de beste uitvaartondernemer, bespreek de wensen eerst met de familie”, adviseert Henselmans. „Wanneer je iets koopt of verbouwt, dan maak je eerst een budget. Dat kan ook bij een uitvaart. Uitvaartondernemers vragen eerst hoe je het allemaal wilt. Maar het is echt geen taboe om niet voor de duurste goudomrande kist te gaan. Er zijn goedkopere opties.” Het mooiste is als de wensen al bekend zijn. Dus probeer er over te praten. Dit maakt je weerbaarder en helpt bij het kiezen. Van Schaik raadt aan om van tevoren offertes aan te vragen: „Vaak blijkt het dan een stuk goedkoper te kunnen.”

Volgens Henselmans zijn er uitvaartbedrijven die beweren geen fatsoenlijk afscheid te kunnen organiseren voor minder dan 7000 euro. „Dat is grote onzin. Je kunt veel zelf doen en dat is nog beter voor de verwerking ook. Een rouwcentrum is

onnodig. Je kunt thuis afscheid nemen of in de kerk waar de overledene actief was. Daar wordt geen geld voor gerekend.”

Volgens de budgetexpert mag je wettelijk gezien zelf de overledene naar zijn of haar laatste rustplaats brengen. „Waarom een dure lijkwagen als het ook in een oud Volkswagenbusje kan, waarmee vader en moeder op vakantie gingen? Op die manier wordt een afscheid ook persoonlijker. Bij een budgetuitvaartbedrijf kun je een mooi afscheid organiseren voor 1200 euro.” Koffie of thee drinken kan na afloop ook thuis. Dat hoeft je niet in een rouwcentrum te doen”, aldus Van Schaik.

Mensen denken vaak dat alleen een dure uitvaart mooi is, zegt Henselmans. „Dat is een groot misverstand. Uiteindelijk gaat het om de liefde, muziek en mooie woorden.”

Paul Koeslag, voorzitter van de Nederlandse branchevereniging voor gecertificeerde uitvaartverzorger (BGNU) herkent zich niet in het

beeld dat uitvaartorganisaties hun best doen de rekening zo hoog mogelijk te laten uitvallen. „Natuurlijk, de uitvaartbranche is gewoon een markt. Maar het is wel een markt die het moet hebben van mond-tot-mondreclame. Als mensen tevreden zijn dan bevelen ze het bedrijf ook aan bij hun familie of vrienden. Je hebt er niks aan om alleen voor de korte termijn te gaan.”

Volgens Koeslag wordt van tevoren altijd een prijs afgesproken en daarvan wordt niet afgeweken. „Nabestaanden mogen na afloop niet voor verrassingen komen te staan.” Ook stelt hij dat er tegenwoordig al veel mogelijkheden zijn als je een voordelige uitvaart wilt houden. „Je hebt ook budgetuitvaartondernemers die de prijs laag houden. Het beste is om van tevoren goed te weten wat je wilt en hoeveel je wilt betalen.”