



ADVIES

CRB 2019-0635

Transparantie van diensten en tarieven in de sector
van de begrafenisondernemingen



Advies

Transparantie van diensten en tarieven in de sector van de begrafenisondernemingen

**Brussel
20.03.2019**

Inbehandelingneming

Bij brief van 22 juli 2018 heeft de minister van Economie en Consumentenzaken Kris Peeters de bijzondere raadgevende commissie Verbruik (brc Verbruik) om advies verzocht over de transparantie van diensten en tarieven in de sector van de begrafenisondernemingen.

De subcommissie Handelspraktijken, die opdracht kreeg om een ontwerpadvies voor te bereiden, kwam hiervoor op 21 november 2018, op 18 januari 2019 en op 4 maart 2019 bijeen. Namen deel aan de werkzaamheden: mevrouw Van Overbeke (verslaggever, BV-OECO) en de heer Bogaert (ACLVB).

De subcommissie kon voor haar werkzaamheden tevens een beroep doen op de dames Deneubourg, Depauw en Willems (fod Economie), alsook op een uitgebreide vertegenwoordiging van de sector van de begrafenisondernemingen: de dames D'Hollander (Dela) en Marini (Fédération Wallonne des Entrepreneurs de Pompes Funèbres) en de heren Charles (Funebra), Dexters (voorzitter Funebra), Geeurickx (voorzitter Fédération Wallonne des Entrepreneurs de Pompes Funèbres), Heiremans (Uitvaartunie Vlaanderen), Quirijnen (voorzitter Uitvaartunie Vlaanderen), Timmerman (Uitvaartunie Vlaanderen) en Wouters (voorzitter Association des Pompes Funèbres Bruxelles-capitale).

Het ontwerpadvies werd op 20 maart 2019 ter goedkeuring voorgelegd aan de plenaire vergadering van de brc Verbruik, en werd unaniem goedgekeurd, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot.

Inleiding

In zijn adviesvraag verwijst minister Peeters naar het onderzoek dat de Economische Inspectie in de sector van de begrafenisondernemingen heeft uitgevoerd tussen november 2016 en januari 2017, waaruit bleek dat zich heel wat problemen stelden inzake de transparantie van tarieven en diensten, alsook dat de regels inzake de bestelbon vaak niet correct werden toegepast. Uit de gegevens van de Economische Inspectie blijkt dat van de 202 gecontroleerde ondernemingen, wat ongeveer 1/4^{de} van het aantal ondernemingen in de sector betekent, er 130 ondernemingen in overtreding waren. In overtreding zijn dient hier wel ruim geïnterpreteerd te worden, aangezien de naleving van heel wat verschillende bepalingen werd gecontroleerd, met name:

- inschrijving in de Kruispuntbank voor Ondernemingen (KBO);
- verplichte vermeldingen op de websites;
- verplichte vermeldingen op de bestelbon;
- naleving van de regels inzake cashbetalingen;
- naleving van de regels inzake consumentenkrediet;
- prijsaanduidingen.

Bij de prijsaanduidingen werd een onderscheid gemaakt tussen de prijzen van de goederen en de prijzen van de diensten die worden geleverd. Wat betreft de prijzen van de goederen waren er 11% overtredingen. 5,4% van de ondernemingen was niet in orde wat betreft de prijsaanduiding met btw inbegrepen.

Wat betreft de prijsaanduiding van de homogene diensten, waren 56,9% van de ondernemingen niet in orde.

In 2018 voerde de Economische Inspectie opnieuw een grootschalig onderzoek naar de prijsaanduidingen in diverse sectoren. Gerechtvaardigd door het groot aantal overtredingen dat in het onderzoek in 2016-2017 werd vastgesteld, maakt ook de sector van de begrafenisondernemingen hiervan deel uit.

Gelet op de vaststellingen uit het onderzoek in 2016-2017, heeft minister Peeters aan de vertegenwoordigers van de sector gevraagd een aantal voorstellen te doen om de rechten van de consument beter te waarborgen¹. De brc Verbruik dient haar advies te verstrekken over deze voorstellen, alsook over eventuele andere maatregelen die kunnen worden genomen om te verzekeren dat de consument duidelijk en afdoende wordt geïnformeerd.

Volgend op de vraag van de minister werd, op initiatief van Uitvaartunie Vlaanderen, maar via een samenwerking van de verschillende beroepsverenigingen, een tarievenlijst met de meest courante diensten opgesteld. Ook in Wallonië werd een tarievenlijst opgesteld die reeds aan alle Waalse begrafenisondernemingen werd bezorgd. Deze lijst was licht verschillend aan deze die door Uitvaartunie Vlaanderen werd opgesteld. De subcommissie Handelspraktijken van de brc Verbruik heeft tijdens de vergadering van 21 november 2018 gevraagd aan de vertegenwoordigers van de sector om opnieuw samen te zitten, teneinde te komen tot één gemeenschappelijke lijst voor alle begrafenisondernemingen in België. Zodoende kan de brc Verbruik zich in onderhavig advies uitspreken over deze gemeenschappelijke lijst.

ADVIES

1 Algemene beschouwingen

De brc Verbruik is van mening dat er verschillende fases geïdentificeerd kunnen worden waarbij het noodzakelijk is dat de consument duidelijk en afdoend wordt geïnformeerd:

- tijdens de precontractuele fase (informatieverzameling);
- tijdens het sluiten van de overeenkomst (het bestek/de bestelbon);
- tijdens de uitvoering van de overeenkomst;
- tijdens de facturatie van de dienst.

In de praktijk blijkt de tarificatie van de begrafenisdiensten voornamelijk problemen te stellen tijdens de fase van de contractsluiting (bestek/bestelbon) en bij het ontvangen van de factuur zodra de diensten geleverd zijn.

1.1 *Het informeren van de consument tijdens de precontractuele fase*

Zoals hierboven reeds besproken, maakten de vertegenwoordigers van de begrafenissector een gemeenschappelijke tarievenlijst op van de meest courante begrafenisdiensten (bijlage 1), die hun leden moeten uithangen in de vitrine van hun inrichting. De vertegenwoordigers van de sector deelden ons mee welke moeilijkheden ze ondervonden bij het opstellen van die lijst, meer bepaald wat betreft:

¹ zie onder meer ook dit [persbericht](#) van minister Peeters.

- Het btw-tarief voor de verkoop van sommige producten. Twee voorbeelden kunnen hier worden genoemd:

- 1) voor de aankoop van een urne geldt een ander tarief al naargelang ze in een columbariumcel of in een familiegraf wordt geplaatst,
- 2) de aankoop van bloemen/foto's door de familie in het kader van de begrafenisdienst of door een ander persoon in de winkel, tijdens de dienst.

In dat kader pleit de brc Verbruik voor meer duidelijkheid wat betreft het toepasselijke btw-tarief. Het feit dat de verschillende btw-kantoren er soms een andere interpretatie op nahouden, komt de rechtszekerheid immers niet ten goede. De brc Verbruik meent dat alle btw-kantoren een uniforme tarificatie moeten toepassen, om naar de consument toe tarieftransparantie te garanderen, en om aldus te garanderen dat de lijst, opgesteld door de vertegenwoordigers van de sector, ook effectief wordt toegepast. Laatstgenoemden geven aan, dat de FOD Financiën in 2007 al een samenvattend document had gepubliceerd waarin de tarieven per dienst duidelijk werden vermeld, per afzonderlijke post, samen met een beslissing van de Administratie van de Fiscaliteit – Dienst btw van 26 augustus 2013². Sindsdien werden nog talrijke wijzigingen doorgevoerd, zodat die tekst moet worden bijgewerkt.

De sectorvertegenwoordigers verwijzen eveneens naar het feit dat zij een ruling hebben gevraagd aan de FOD Financiën wat betreft het toepasselijke btw-tarief inzake begrafenisurnes en met name wat precies begrepen moet worden onder een begrafenisurne. De sector heeft voorlopig nog geen antwoord ontvangen.

- Een uitgebreide lijst van de diensten met minimum/forfaitaire prijzen (bv.: de taksen variëren van de ene gemeente tot de andere).

Het afficheren van de tarieflijst blijkt noodzakelijk om te garanderen dat de consument vóór hij de overeenkomst sluit en een offerte krijgt, goed wordt ingelicht over het tarievensgamma dat wordt gehanteerd door de begrafenisonderneming (cf. de titels 2 'Informatie van de markt' en 3 'Overeenkomsten met consumenten' van boek VI WER en [koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van produkten en diensten en de bestelbon](#)). Die tarievenlijst volstaat echter niet om de consument een idee te geven van het totale kostenplaatje. Die lijst moet hem worden gepresenteerd als indicator van een prijzenfork en niet als vast en definitief forfait. De daarin vermelde tarieven zijn onderhevig aan schommelingen, en hangen af van de gewenste diensten, de prestaties van derden die, per definitie, niet te voorzien en uiteenlopend zijn (bv. De kerk die door de familie van de overledene wordt gekozen), de dringendheid waarmee de overledene moet worden behandeld en het aantal dagen dat de overledene moet worden opgebaard bij de begrafenisonderneming de dag van overlijden (werk/feestdag) of nog, de afstand tussen de verschillende plaatsen die worden bediend tijdens de uitvaart.

De brc Verbruik gaat akkoord met de gezamenlijke tarievenlijst die werd opgesteld door de sectorvertegenwoordigers, onder voorbehoud van de onderstaande opmerkingen:

- De brc Verbruik vindt dat op de tarievenlijst duidelijk moet worden vermeld dat de taksen niet zijn inbegrepen in de homogene diensten, dat ze door de klanten moeten worden betaald, en dat er minstens ter illustratie een verwijzing of link moet worden opgenomen naar de desbetreffende pagina op de website van de gemeente waar de begrafenisondernemer gevestigd is. Er dient eveneens te worden toegevoegd dat de consument steeds terecht kan bij de begrafenisondernemer voor meer uitleg over deze taksen.

² Beide documenten zijn in het bezit van het secretariaat van de brc Verbruik.

Gelet op de moeilijkheden die consumenten ondervinden om de te betalen taksen terug te vinden die gelden in de verschillende gemeentes, acht de brc Verbruik het aangewezen dat de regionale overheden een online overzicht zouden voorzien met de prijzen die gemeenten aanrekenen bij een begrafenis;

- Wat de verplaatsingen betreft die door de begrafenisonderneming moeten gebeuren, en ter verbetering van de transparantie in dit stadium, zou het zinvol zijn om ofwel een kilometertarief te vermelden, ofwel een forfait, ofwel een extra tarief voor verplaatsingen verder dan een straal van X km. Het zou ook goed zijn om in de lijst te preciseren of die verplaatsingen ook de overbrenging tijdens de ceremonie inhouden, dan wel of dat dient te gebeuren door een/meerdere persoon(personen).
- Als de begrafenisonderneming een toeslag vraagt voor prestaties gevraagd tijdens een zondag en/of feestdag, dan moet dat ook worden vermeld in de tarievenlijst;
- Vermeldingen zoals "Tarieven vanaf..." kunnen verwarrend en misleidend zijn voor de consument. Praktijken zoals het aanduiden van een vrij lage prijs zonder evenwel de tarieven van homogene diensten te vermelden die een stuk hoger liggen dan de marktprijzen, zijn uit den boze.

Wat de affichering van de eigenlijke listing betreft, meent de brc Verbruik dat daaraan gepaste sancties en doelgerichte inspecties moeten worden gekoppeld.

1.2 Precontractuele informatie van de consument en sluiting van de overeenkomst: het bestek/de offerte via een bestelbon

1.2.1 De eigenlijke precontractuele informatie:

De tarievenlijst geeft een algemene indicatie van de prijzen toegepast door de onderneming, en kan dus niet als toereikend worden beschouwd om te voldoen aan de verplichting inzake precontractuele informatie van de consument. Elke consument heeft specifieke desiderata en krijgt met specifieke omstandigheden te maken.

De brc Verbruik herinnert eraan, dat ongeacht of het een overeenkomst betreft die binnen of buiten de onderneming zal worden gesloten, de begrafenisonderneming ertoe verplicht is, de consument, nog voor die enig voorschot stort en/of een handtekening plaatst, een voldoende gedetailleerde offerte te bezorgen met daarin uitdrukkelijk en duidelijk vermeld welke diensten door de consument gewenst worden. Bovendien moet die offerte, ook al zijn de termijnen meestal zeer kort, binnen een redelijke termijn aan de consument worden overhandigd en met een aanvaardbare bedenktijd tussen het moment waarop de offerte wordt aangeboden en de aanvaarding ervan door de consument. Dit om een correcte informatie te garanderen van de consument, die vaak verdrinkt in de overvloed aan informatie waarmee hij wordt overspoeld, en om hem in staat te stellen de prijzen vermeld in de offerte gemakkelijk te vergelijken met de prijzen toegepast door andere ondernemingen.

1.2.2 Plaats van contractsluiting en herroepingstermijn:

Wanneer de overeenkomst niet wordt gesloten in de lokalen van de begrafenisonderneming, m.a.w. op afstand (zonder fysieke aanwezigheid van de partijen, bv. per telefoon), of buiten de inrichting (bv. bij de klant thuis), zijn de artikelen VI.45, §1, 8°, VI.46, §7 en VI.47, §1 WER van toepassing, wat betreft de op afstand gesloten overeenkomsten, en de artikelen VI.64, §1, 7°, VI.65, §1 en VI.67, §1 WER, wat betreft de buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. Zo is de begrafenisonderneming er wettelijk toe gehouden, de consument aan de hand van een duurzame gegevensdrager op de hoogte te brengen van het bestaan van een wettelijke herroepingsrecht, dat hij kan uitoefenen binnen de 14 dagen, zonder zijn beslissing te moeten motiveren en zonder bijkomende kosten te moeten dragen

dan voorzien in de artikelen VI. 70, §1, lid 2 en VI.71 WER. Die korte termijn begint te lopen zodra de overeenkomst gesloten is, m.a.w. zodra de bestelbon ondertekend is. De consument moet eveneens, via een duurzame drager, worden geïnformeerd over de manier waarop hij dit recht kan uitoefenen (modaliteiten, onkosten, enz.) en een exemplaar ontvangen van het herroepingsformulier, als bepaald in bijlage 2 van boek VI WER³. De brc Verbruik wijst eveneens op het bestaan van artikel VI.53, 3° WER, waarbij de consument het herroepingsrecht niet kan uitoefenen voor *“de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.”* Deze bepaling heeft echter alleen betrekking op goederen en niet op diensten. Men zou bijvoorbeeld kunnen argumenteren dat de aankoop van een kist niet meer herroepen kan worden zodra de overledene in de kist wordt geplaatst.

De brc Verbruik stelt vast dat door de specificiteit van de sector bepaalde moeilijkheden opduiken om het herroepingsrecht uit te oefenen wanneer dat van toepassing is. Het is immers zo dat de begrafenisplechtigheid meestal plaatsvindt vóór die wettelijke termijn van 14 dagen. Een herroepingsrecht van 14 dagen kan in het geval van een begrafenis dan ook praktische moeilijkheden opleveren. Men moet er echter van uitgaan dat, zodra een bepaalde dienst, inbegrepen in de overeenkomst, is uitgevoerd, het herroepingsrecht wat betreft deze dienst verdwijnt. Wanneer de consument de overeenkomst herroept terwijl de uitvoering van bepaalde diensten in de overeenkomst nog aan de gang is, zal de consument de verplichting hebben om te betalen voor de diensten die reeds daadwerkelijk gepresteerd zijn. De brc Verbruik legt er wel de nadruk op dat de consument steeds in de gelegenheid moet zijn om diensten te wijzigen in de bestelbon, of extra diensten te bestellen, althans in de mate van het mogelijke.

De brc Verbruik merkt op dat de uitvaartsector zeker niet de enige sector is waarin de toepassing van het herroepingsrecht van 14 dagen praktische moeilijkheden kan opleveren. Gelet op het feit dat het hier Europese regelgeving betreft waarvan de Belgische wetgever niet kan afwijken, vraagt de brc Verbruik zich dan ook af of op Europees niveau niet moet worden nagedacht over een aangepast herroepingsrecht voor bepaalde sectoren, uiteraard met voldoende waarborgen ter bescherming van de rechten van de consument.

Indien de ondernemer nalaat om de consument te informeren rond het herroepingsrecht, geldt als privaatrechtelijke sanctie dat de consument niet meer hoeft te betalen. Het is dan ook in het belang van de sector om rond dit herroepingsrecht een passage in de algemene voorwaarden op te nemen.

Om in lijn te zijn met de wettelijke voorschriften, zouden de algemene voorwaarden van de begrafenisonderneming in een clause kunnen voorzien zoals bijvoorbeeld:

“Artikel x – herroepingsrecht

Zo de uitvaart thuis bij de Klant of op een andere plaats buiten het uitvaartcentrum wordt besteld, heeft de klant gedurende 14 dagen het recht om de bestelling van de uitvaart te herroepen, en dit zonder opgave van redenen en zonder andere kosten dan de wettelijk voorziene kosten.

De termijn van 14 dagen gaat in de dag nadat de overeenkomst werd afgesloten, i.e. de dag na de ondertekening van de bestelbon.

³ De consument die wenst te herroepen is niet verplicht om het modelformulier (bijlage 2 van boek VI WER) te gebruiken. Hij kan ervoor kiezen om dit te doen aan de hand van een andere ondubbelzinnige verklaring waarin hij zijn beslissing uiteenzet (art. VI.49, §1 en art. VI.69, §1 WER).

De Klant voert het herroepingsrecht desgevallend uit middels het modelformulier dat de wet voorziet of middels een ondubbelzinnige verklaring van de Klant. De Klant erkent een exemplaar van bedoeld modelformulier te hebben ontvangen of op de vindplaats ervan te zijn geweest."

De brc Verbruik wijst er echter op dat deze bepaling geen vrijstelling kan inhouden van de verplichting om een modelherroepingsformulier te verstrekken aan de consument.

Voor de overeenkomsten die gesloten worden in de verkoopruimte van de begrafenisonderneming zelf, geldt geen wettelijk verplicht herroepingsrecht, maar kan in principe wel een redelijke bedenktijd conventioneel worden afgesproken. In ieder geval moet de bestelbon ondertekend worden door de klant.

1.2.3 Aanvaarding van de offerte en de bestelbon:

Om pragmatische redenen kan het accepteren van de offerte via mail gebeuren, als de klant daarmee instemt, of door ondertekening van de bestelbon.

Het spreekt immers voor zich, dat zodra de consument het aanbod aanvaard heeft en een voorschot betaald heeft, hij van de onderneming een bestelbon moet hebben ontvangen – dit is wettelijk verplicht – waarop de wettelijke vermeldingen zijn vermeld, vereist volgens het artikel VI.88 van het WER en het artikel 19 van het koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten en de bestelbon en dat hij zal ondertekend hebben.

Volgens dat artikel 19 moet op de bestelbon minstens het volgende zijn opgenomen:

1. de naam of de benaming, het adres evenals het inschrijvingsnummer in de KBO;
2. de datum en het volgnummer van die bon;
3. een beschrijving die een zekere identificatie van het product of de dienst mogelijk maakt;
4. de eenheidsprijs, de hoeveelheid en de totale prijs;
5. het bedrag van het betaalde voorschot;
6. het saldo;
7. de datum of termijn van de levering van het product of van het verlenen van de dienst;
8. de handtekening van de verkoper.

Volgens de brc Verbruik moet het bestek/de bestelbon het mogelijk maken om duidelijk en eenvormig de verplichte diensten te onderscheiden van de optionele.

De aan te duiden prijzen moeten zowel inclusief als exclusief btw worden aangeduid (met geldende %).

Aangezien de tarieven toegepast in deze sector zeer elastisch zijn, en de consument vlot moet kunnen vergelijkingen maken tussen de offertes die hem worden aangeboden door de begrafenisonderneming(en), hebben de vertegenwoordigers van de sector een model van bestelbon opgemaakt met de wettelijk verplichte vermeldingen. Die bevindt zich in bijlage 2 van dit advies. Dit model van bestelbon zal hierbij niet verplicht worden, maar het gebruik ervan zou wel sterk gewaardeerd worden. Enerzijds kan dit bijdragen tot de transparantie van de consument, die makkelijker zal kunnen vergelijken, en anderzijds biedt dit rechtszekerheid voor de begrafenisondernemer: wanneer hij dit model van bestelbon gebruikt en behoorlijk invult, zal hij meteen aan zijn wettelijke verplichtingen voldoen. Er is met andere woorden sprake van een win-win situatie. De brc Verbruik ondersteunt dan ook dit model van bestelbon, maar wijst er wel op dat dit de begrafenisondernemingen er niet van mag weerhouden om nog verder te gaan en de verschillende diensten zo gedetailleerd mogelijk weer te geven op de bestelbon.

Tot slot valt nog te noteren dat in de Nederlandse versie van de bestelbon sprake is van een extra dienstenpost: “ceremoniemeester”. Dat is enkel een gevolg van het feit, dat in de verschillende Belgische gewesten andere praktijken gebruikelijk zijn, en het verandert niets aan de inhoud van de bestelbon. In Wallonië wordt de ceremoniemeester meestal niet opgenomen in een aparte categorie van diensten.

De brc Verbruik vraagt eveneens om op de bestelbon te verduidelijken dat het ondertekenen van de bestelbon of het betalen van de begrafeniskosten niet noodzakelijk het aanvaarden van de nalatenschap inhoudt. Nog al te vaak is hier immers onduidelijkheid over. Nochtans is dit de gevestigde rechtspraak en wordt dit ook in de rechtsleer bevestigd⁴.

1.3 Informatie van de consument bij de uitvoering van de overeenkomst

De begrafenisonderneming moet de tarieven vermeld in het bestek in de mate van het mogelijke toepassen, en als een nieuwe dienst wordt gevraagd of vereist is, of nog, als een post een pak duurder blijkt uit te vallen dan voorzien⁵, dan suggereert de brc Verbruik om de bewijslast van de informatie voorafgaand aan de uitvaart – of daarmee samenvallend in dringende gevallen – van de klant, of de absolute noodzaak van de betrokken dienst, te laten dragen door de begrafenisonderneming; voor elke bijkomende betaling moet de uitdrukkelijke toestemming van de consument worden gevraagd (art. VI.41 WER). De brc Verbruik wijst in dit verband ook op het principe voorzien in artikel VI.37, §2 van het WER, waarin bepaald wordt dat “in geval van twijfel over de betekenis van een beding, de voor de consument gunstigste interpretatie prevaleert”.

⁴ zie onder meer “Inleiding tot het Familiaal Vermogensrecht” van W. PINTENS, B. VAN DER MEERSCH en K. VANWINCKELEN, met bevestiging dat de organisatie van de uitvaart niet kan worden gezien als een daad van aanvaarding van de nalatenschap (zie randnr. 1213). Dit werd ook van oudsher bevestigd in de rechtspraak (Luik 14 april 1959, Rev. Prat.not.b. 1959, 407; Rb. Dendermonde 30 december 1852, B.J.1853, 249; Rb. Hoei 3 juli 1950, Pas. 1952, III, 87; Rb. Nijvel 20 november 1954, Jur.Niv. 1955, 122; Rb. Antwerpen 21 januari 1879, Cl. Et B., XXVIII, 182) en wordt ook als dusdanig vermeld op de website van het Belgisch notariaat, zie <https://www.notaris.be/faq/erven-schenken/wie-betaalt-de-begrafeniskosten>.

Deze situatie blijkt echter maar effectief als de erfgenaam de begrafeniskosten met eigen middelen betaalt (<http://socialsante.wallonie.be/surendettement/professionnel/?q=node/1901>):

« Qu'en est-il en cas de paiement d'une charge de la succession (frais funéraires par exemple) ?

- Il a été jugé que si le successible commande les funérailles (signature d'un contrat d'entreprise) en son nom propre et effectue le paiement au moyen de fonds propres, il n'y a pas d'acte d'héritier.

Par contre, si le successible ayant commandé personnellement les funérailles les règle au moyen de fonds de la succession, il doit être considéré comme ayant accompli un acte d'héritier (Gand, 7 mai 2012, T.G.R., 2012, p 246-248).

En ce qui concerne la question de la preuve, c'est à la personne qui se prévaut de l'acceptation tacite qu'il appartient de démontrer que celle-ci a eu lieu et que les successibles ont accompli un acte supposant nécessairement leur intention d'accepter (Liège, 29 décembre 2010, Rec. Gén.enr.not., pp 20-26). »

⁵ Binnen de grenzen van artikel VI.83 WER.

1.4 De transparantie moet prevaleren bij de facturatie van de dienst

In de praktijk is al vaak gebleken dat de factuur vrij vaag is voor de consument, zowel wat betreft de verdeling van de prijzen per post als voor de geleverde diensten. Op de eindfactuur die door de begrafenisonderneming wordt afgeleverd moeten, per afzonderlijke post, alle diensten vermeld staan die effectief door haar werden verleend, alsook de totaalprijs van elke dienst, met en zonder btw. Op die factuur moeten uiteraard ook de verplichte vermeldingen staan opgelegd door btw-Wetboek (art. 53, §2) en de titels II en III van boek VI WER.

2 Conclusie

Om efficiënt te zijn, en transparantie te garanderen van de toegepaste tarieven in de sector, moeten aan de te afficheren tarievenlijst en de verplicht te vermelden punten in elke offerte en/of bestelbon gepaste burgerrechtelijke sancties verbonden zijn alsook regelmatige controles.

De brc Verbruik acht het verder aangewezen dat de minister, in overleg met de uitvaartsector, een sensibiliseringscampagne lanceert. Deze sensibiliseringscampagne dient enerzijds gericht te zijn tot de begrafenisondernemers, zodat zij de wettelijke verplichtingen waartoe zij gehouden zijn, beter zouden kennen, en bijgevolg beter toepassen. Anderzijds is het ook noodzakelijk dat de consument zelf gesensibiliseerd wordt, zodat hij weet op welke elementen hij dient te letten bij de keuze van een begrafenisondernemer. De consument moet eveneens beter worden ingelicht over de inhoud van de verschillende diensten die een begrafenisonderneming moet verlenen. Op die manier kan hij een beeld krijgen van het kostenplaatje en van het werk dat vooraf door die onderneming wordt gepresteerd.

Zo is de consument bijvoorbeeld vaak niet op de hoogte van het bestaan van de taksen, die niet inbegrepen zijn in de tarievenlijst van de begrafenisondernemingen, zoals de prijs van een crematie, de gemeentetaksen die in sommige gevallen hoog kunnen oplopen, enz. De consument heeft blijkbaar niet zo gemakkelijk toegang tot dit soort informatie, die losstaat van de onderneming (zie ook 1.1.).

Zoals bovendien in 1.2.3. wordt aangegeven, laten de vertegenwoordigers van de sector weten dat de consument meestal niet weet dat het ondertekenen van de bestelbon – en dus het zich contractueel verbinden tot deelname in de uitvaartkosten – niet noodzakelijk betekent dat de erfenis moet aanvaard worden. Tijdens de sensibiliseringscampagne dienen de consumenten hiervan eveneens bewust gemaakt te worden.

Gelet op het feit dat de sector van de begrafenisondernemingen deel uitmaakt van het onderzoek dat de Economische Inspectie heeft uitgevoerd in 2018, wenst de brc Verbruik op de hoogte gehouden te worden van de resultaten van dit onderzoek. De brc Verbruik zal eveneens van naderbij opvolgen en in de komende jaren evalueren in welke mate de voorgestelde maatregelen hebben bijgedragen tot meer transparantie binnen de sector.

Tot slot dankt de brc Verbruik de vertegenwoordigers van de sector hartelijk voor hun constructieve meewerking aan dit advies, dat ze dan ook ten volle ondersteunen.

Bijlage 1

Tarieven voor de gewoonlijk geleverde uitvaartdiensten

- Opstartkost:	... EUR
- Administratieve formaliteiten bij natuurlijk overlijden:	... EUR
- Lijktooi (basis):	... EUR
- Kisting:	... EUR
- Overbrengen van de overledene naar het funerarium:	... EUR
- Ligdag in het funerarium:	
- Met bezoek (forfait of prijs per dag):	... EUR
- Zonder bezoek (forfait of prijs per dag):	... EUR
- Lijkwagen:	... EUR
- Drager (per drager voor ... uur OF forfait voor ... dragers voor ... uur)	... EUR
- Per bijkomende drager:	... EUR
- Per bijkomend uur:	... EUR
- Ceremoniemeester (... per uur OF forfait voor ... uur):	... EUR
- Per bijkomend uur:	... EUR

ALLE VERMELDE PRIJZEN ZIJN INCLUSIEF BTW

ALLE VERMELDE PRIJZEN GELDEN VOOR DIENSTEN GELEVERD BINNEN EEN STRAAL VAN ... KM

DE GEWOONLIJK GELEVERDE UITVAARDIENSTEN OMVATTEN HET OVERLIJDEN VAN EEN PERSOON MET NORMALE LICHAAMSBOW, OVERLEDEN AAN EEN NATUURLIJKE DOODSOORZAAK, WAARBIJ DE TUSSENKOMST VAN ÉÉN PERSOON VOLSTAAT OM DE OVERBRENGING VAN DE OVERLEDENE BINNEN DE HIERBOVEN AANGEGEVEN STRAAL UIT TE VOEREN (OVERLIJDEN IN EEN ZORGINSTELLING OF THUIS)

Bijlage 2

Model van bestelbon uitvaartsector (minimale vereisten)

Naam, Adres en KBO-nr. Uitvaartondernemer:

Naam en Adres Opdrachtgever:

Datum:

Volgnummer:

Inzake de organisatie van de uitvaart van de Heer/Mevrouw _____

Service	Eenheidsprijs (excl. BTW)	BTW (6%, 12% of 21%)	TOTAAL
Dossierkost/Opstartkost			
Administratieve formaliteiten			
Overbrenging naar funerarium			
Ligdag			
Lijktooi			
Kist			
Lijkwagen			
Drager(s)			
Ceremoniemeester			
OPTIONEEL TOE TE VOEGEN: Drukwerk, Bloemen, Koffietafel, Kosten aan derden (crematie, concessie, parochie, ...), Urne, ...			

	6% BTW	12% BTW	21% BTW	TOTAAL
TOTALE EENHEIDSPRIJS				
TOTAAL BTW				
TOTAAL INCLUSIEF BTW				

EINDTOTAAL	
VOORSCHOT	
TE BETALEN	

Aldus opgemaakt te _____ op _____ in twee exemplaren, waarvan één voor de uitvaartondernemer en één voor de opdrachtgever. Door ondertekening bevestigt de opdrachtgever de opdracht en aanvaardt hij de algemene voorwaarden die op de keerzijde van deze bestelbon worden vermeld, welke hij heeft gelezen en behoorlijk kent.

De Uitvaartondernemer

De Opdrachtgever