

# **RICHTLIJNEN BIJ HET UITVOEREN VAN HET BEROEP VAN BEGRAFENISONDERNEMER**

De uitvaartsector vervult een essentiële maatschappelijke opdracht in een bijzonder kwetsbare context voor nabestaanden. Het respect voor de overledene, de waardigheid van het afscheid en het vertrouwen van de samenleving in de sector vereisen een duidelijke, transparante en professionele bedrijfsvoering.

## **Hoofdstuk I – Algemene bepalingen**

### **Artikel 1 – Toepassing**

Deze richtlijnen bevatten de fundamentele gedragsregels voor iedereen die beroepsmatig actief is in de uitvaartsector in België, zowel als zelfstandige als als werknemer. De werkgever is verantwoordelijk voor het gedrag van zijn werknemer. De begrafenisondernemers zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de activiteiten door de onderaannemer op wie zij een beroep doen.

Alle personen die die richtlijnen moeten volgen, worden in dit document aangeduid met de term “begrafenisondernemer”.

Deze richtlijnen zijn geen exhaustieve opsomming van de geldende regelgeving maar een aanvulling op de geldende Belgische en Europese wetgeving, in het bijzonder het Wetboek van economisch recht, de consumentenbeschermingsregels en de privacywetgeving, met name:

- De Verordening EU/2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).
- De wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (GDPR).

### **Artikel 2 - Doel**

Deze richtlijnen hebben tot doel om:

- het vertrouwen van het publiek te beschermen;
- de waardigheid en het respect te waarborgen;
- correcte handelspraktijken te verzekeren;
- de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de sector te benadrukken.

De richtlijnen verzekeren kwaliteit, veiligheid, waardigheid en transparantie binnen de uitvaartsector. Ze bepalen gedragsnormen, beroepspraktijken, opleidingsvereisten en verplichtingen.

## **Hoofdstuk II – Fundamentele beginselen**

### **Afdeling 1 - Waardigheid en menselijkheid**

#### **Artikel 2 – Gedrag tegenover de overledene en de familie**

De begrafenisondernemer handelt met respect en empathie.

Het belang van de overledene en de nabestaanden primeert steeds boven commerciële belangen.

Elke overledene wordt met dezelfde zorg en respect behandeld, ongeacht afkomst, levensbeschouwing, sociale situatie of reputatie.

Elke aantasting van de lichamelijke integriteit, eerbied of nagedachtenis van de overledene is strijdig met deze richtlijnen en met de openbare orde. Het maken, bewaren of verspreiden van beelden van overledenen zonder uitdrukkelijke toestemming van de bevoegde nabestaanden is verboden.

De begrafenisondernemer staat garant voor de bescherming van lichaam, waardigheid en nagedachtenis. Die bescherming onderstreept het belang dat de wetgever hecht aan de eer en reputatie van individuen, zelfs na hun overlijden, zoals deze beschreven worden:

- Grafschennis (art. 453 Strafwetboek)  
Elke aantasting van lichaam, graf, koelingsruimte of funerarium is verboden.
- Openbare zeden (art. 383 Strafwetboek)  
Het verspreiden van aanstootgevende beelden is verboden. Bij de beoordeling daarvan is het schaamtegevoel van de gemiddelde burger een belangrijke maatstaf.
- Laster en Eerroof (art. 443 Strafwetboek)  
Laster verwijst naar het kwaadwillig beschuldigen van iemand van een specifiek feit dat zijn eer of aanzien kan schaden, terwijl eerroof betrekking heeft op het toeschrijven van feiten die de goede naam van iemand aantasten, zonder dat die feiten noodzakelijkerwijs strafbaar zijn.

### **Artikel 3 – Faciliteiten en bewaring**

De begrafenisondernemer laat alle uitvaartactiviteiten plaatsvinden in faciliteiten, lokalen en installaties die voldoen aan de wettelijke, reglementaire en hygiënische vereisten die daarop van toepassing zijn. In het bijzonder waakt hij/zij erover dat het stoffelijk overschot te allen tijde met respect en volgens de geldende wettelijke voorschriften wordt behandeld, vervoerd en bewaard.

Het lichaam van de overledene wordt bewaard in een gebouw of een installatie die erkend of vergund is overeenkomstig de wettelijke en reglementaire bepalingen die van toepassing zijn op het gebied van hygiëne, bewaring en volksgezondheid.

Wanneer voor bepaalde diensten gebruik wordt gemaakt van faciliteiten van derden, blijft de begrafenisondernemer verantwoordelijk voor de naleving van deze verplichtingen.

### **Artikel 4 - Voorwaarden van het vervoer van overledenen**

Het vervoer van een stoffelijk overschot of menselijke assen gebeurt steeds met eerbied voor de waardigheid van de overledene, met respect voor de nabestaanden en in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen inzake volksgezondheid, hygiëne en identificatie.

De begrafenisondernemer zorgt ervoor dat het vervoer wordt uitgevoerd met voertuigen die speciaal zijn ingericht voor het vervoer van stoffelijke overschotten die voldoen aan de geldende technische en wettelijke vereisten. De daarvoor gebruikte voertuigen moeten beantwoorden aan de vereisten die eigen zijn aan hun functie (ceremonieel lijkenvervoer - functioneel lijkenvervoer).

Voertuigen die zijn ingericht voor het vervoer van stoffelijke overschotten worden uitsluitend voor dat doel gebruikt en mogen niet worden aangewend voor andere activiteiten.

## **Afdeling 2 - Integriteit**

### **Artikel 5 – Vrije keuze en verbod op ronseling**

De begrafenisondernemer respecteert het fundamenteel recht van vrije keuze van begrafenisondernemer voor iedereen.

Elke vorm van ronseling, directe of indirecte beïnvloeding, commissies of voordelen met het oog op het verkrijgen van klanten of het binnenhalen van uitvaartcontracten is verboden.

Het is verboden om rouwende families en/of naasten actief te benaderen in situaties waarin zij bijzonder kwetsbaar zijn, zoals in ziekenhuizen, woonzorgcentra, politiediensten of bij gerechtelijke tussenkomsten, tenzij zij daar uitdrukkelijk om hebben verzocht.

### **Artikel 6 – Onafhankelijkheid en belangenconflicten**

De begrafenisondernemer handelt onafhankelijk en vermijdt belangenconflicten. Hij/zij neemt te allen tijde een neutrale positie in bij het organiseren en begeleiden van het uitvaartproces. Verborgene commissies, doorverwijsvergoedingen of voordelen in natura zijn in ieder geval verboden.

Elke financiële of commerciële relatie die de objectiviteit kan beïnvloeden, wordt vooraf duidelijk en transparant meegedeeld aan de familie.

## **Artikel 7 – Discretieplicht en bescherming van persoonsgegevens**

De begrafenisondernemer leeft een discretieplicht na voor alles wat hij/zij in het kader van de uitvaart verneemt of vaststelt. Hij/zij mag geen gegevens, feiten of meningen met betrekking tot de uitvaart vrijgeven aan diegenen die niet gerechtigd zijn om er kennis van te nemen, noch tijdens de uitvoering van zijn/haar opdracht, noch daarna.

De begrafenisonderneming houdt zich aan de verplichtingen inzake persoonsgegevens zoals vastgelegd met name in de GDPR-regeling. In het bijzonder worden persoonsgegevens:

- rechtmatig;
- proportioneel;
- veilig;
- verwerkt overeenkomstig de GDPR-regels.

De begrafenisonderneming ziet toe op de juistheid van de persoonsgegevens die zij verwerkt en informeert klanten op transparante wijze over de verwerking van deze gegevens en over de rechten waarover zij beschikken, met name het recht op inzage en correctie.

Persoonsgegevens van overledenen en nabestaanden mogen alleen voor commerciële prospectie of marketing worden gebruikt wanneer daar een geldige rechtsgrond voor bestaat.

## **Hoofdstuk III – Transparantie en eerlijke handelspraktijken**

### **Artikel 8 – Correcte informatie**

Voor het sluiten van een overeenkomst ontvangt de familie duidelijke en begrijpelijke informatie over onder andere:

- de aangeboden diensten en producten;
- de totale prijs inclusief btw;
- eventuele bijkomende kosten;
- het gebruik van onderaannemers;
- betalingsvoorwaarden;
- de leveringsvoorwaarden.

Die informatie wordt in voorkomend geval ook vermeld op de website van de onderneming.

De informatieverstrekking gebeurt overeenkomstig de bepalingen inzake precontractuele informatie zoals bedoeld in boek III, titel 3, artikel III.73 tot III.77 en het boek VI, titel 2, artikel VI.2, en desgevallend, artikel VI.45 en artikel VI.64 van het Wetboek van economisch recht.

### **Artikel 9 – Offerte en overeenkomst**

Er wordt vooraf, op vraag van de opdrachtgever, een schriftelijke, gedetailleerde offerte of bestek bezorgd, overeenkomstig het koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten.

De overeenkomst wordt pas uitgevoerd na uitdrukkelijke aanvaarding door de bevoegde persoon.

Prijswijzigingen worden vooraf besproken en verantwoord. De begrafenisondernemer bevestigt het resultaat van de afspraken aan de opdrachtgever.

Eenzijdige prijswijzigingen door de begrafenisondernemer zonder uitdrukkelijke instemming van de opdrachtgever zijn niet toegestaan.

Druk uitoefenen om onmiddellijk te ondertekenen of essentiële informatie achterhouden is verboden.

## **Artikel 10 – Prijzen en facturatie**

Prijzen worden aangeduid overeenkomstig het bovengenoemde koninklijk besluit van 30 juni 1996. Prijzen worden forfaitair aangeduid of door verwijzing naar parameters die een direct verband houden met de aard van de dienst. Indien het om homogene diensten gaat, worden de prijzen vermeld in een prijslijst en worden, in voorkomend geval, de aangenomen parameters uitdrukkelijk vermeld.

Prijzen moeten economisch verantwoord zijn en mogen noch kennelijk buitensporig noch misleidend zijn of de waardigheid van het beroep ondermijnen.

Facturen zijn duidelijk, gespecificeerd en conform de offerte, bestek of prijslijst voor wat betreft de homogene diensten.

De begrafenisondernemer ontvangt geen bedragen van meer dan 3.000 euro in cash.

## **Artikel 11 – Voorafgaande wilsverklaring, voorafbetaling en financiële borging**

Wanneer een voorbespreking of voorafgaande regeling van de uitvaart wordt opgesteld, ziet de begrafenisondernemer erop toe dat de wensen van de betrokkene duidelijk, ondubbelzinnig en schriftelijk worden vastgelegd.

Indien de betrokkene dit wenst, begeleidt de begrafenisondernemer hem/haar bij het neerleggen of registreren van die laatste wilsverklaring bij de bevoegde gemeentelijke administratie, overeenkomstig de geldende regelgeving.

Wanneer in het kader van een voorafregeling gelden worden ontvangen ter voorafbetaling van uitvaartkosten, worden die behandeld overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen (deel 6 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen) en zodanig beheerd dat zij beschermd zijn in het belang van de klant.

Vooraf ontvangen gelden worden niet vermengd met de werkmiddelen van de onderneming en worden uitsluitend aangewend voor het overeengekomen doel.

Indien de voorafregeling gebeurt via een uitvaartverzekering, verstrekt de begrafenisondernemer duidelijke en correcte informatie over de aard van het verzekeringsproduct, de tussenkost van de verzekeraar en de rechten van de verzekeringnemer, zonder zich voor te doen als verzekeraar tenzij hij/zij daartoe wettelijk gemachtigd is.

De voorafregeling van een uitvaart kan financieel worden gewaarborgd door een uitvaartverzekering. De begrafenisondernemer stelt geen daden van verzekeringsbemiddeling, zoals bedoeld in de toepasselijke wetgeving inzake verzekeringen (deel 6 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen), tenzij hij/zij daartoe erkend is als verzekeringstussenpersoon overeenkomstig de geldende wettelijke bepalingen. Wanneer de ondernemer niet erkend is als verzekeringstussenpersoon, beperkt hij/zij zich tot het doorverwijzen van de betrokkene naar een erkende verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming voor alle informatie en advies met betrekking tot de verzekering. De verzekeringstussenpersoon staat in voor de correcte en volledige informatieverstrekking over de aard van het verzekeringsproduct, de tussenkost van de verzekeraar en de rechten en verplichtingen van de verzekeringnemer. Bij de uitvoering en afhandeling van een uitvaart neemt de begrafenisondernemer een correcte, onafhankelijke en neutrale houding aan ten aanzien van alle verzekeringsondernemingen.

De ondernemer respecteert de vrije keuze van de klant bij het afsluiten van een uitvaartverzekering en vermijdt elke exclusiviteitspraktijk of verborgen vergoeding die de onafhankelijkheid kan beïnvloeden.

De klant ontvangt duidelijke informatie over de juridische aard van de voorafbetaling, de waarborgen, de eventuele indexering en de gevolgen bij wijziging of herroeping van de regeling.

## **Artikel 12 – Klachtenbehandeling**

Elke begrafenisonderneming beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure.

- Ontvangstbevestiging binnen 7 kalenderdagen.
- Inhoudelijk antwoord binnen 30 kalenderdagen.

Wanneer de partijen geen minnelijke regeling kunnen bereiken - eventueel na tussenkomst van een voor de sector representatieve beroepsfederatie - wordt de klant geïnformeerd over de mogelijkheden van buitengerechtelijke of gerechtelijke procedures.

De ondernemer verklaart zich bereid om, op verzoek van de klant of op eigen initiatief, een bemiddelingsprocedure op te starten via de Consumentenombudsdienst. Beide partijen behouden steeds het recht om zich tot de bevoegde rechtbank te wenden.

Klachten worden zonder represailles behandeld.

## **Hoofdstuk IV – Bekwaamheid en verantwoordelijkheid**

### **Artikel 13 – Kernactiviteit en naleving wetgeving**

De begrafenisondernemer oefent zijn werkzaamheden uit met bekwaamheid, zorgvuldigheid en onafhankelijkheid.

De begrafenisondernemer beschikt over de kennis, vaardigheden en bekwaamheden die nodig zijn voor de uitoefening van zijn werkzaamheden en ziet erop toe dat de personen op wie hij/zij een beroep doet, over de nodige kennis, vaardigheden en bekwaamheden beschikken. Indien van toepassing en indien wettelijk vereist, beschikt hij tevens over een bewijs van beroepsbekwaamheid overeenkomstig de geldende regionale regelgeving.

Nevenactiviteiten zijn slechts toegestaan voor zover zij:

- geen belangenconflict veroorzaken; en
- de vrije keuze en het vertrouwen van de nabestaanden niet beïnvloeden.

De begrafenisondernemer engageert zich tot een permanente aandacht voor de kwaliteit van zijn dienstverlening en tot het bijsturen van zijn bedrijfsvoering wanneer tekortkomingen worden vastgesteld.

De begrafenisondernemer en zijn medewerkers beschikken over een permanente vorming conform de Europese norm EN 15017 (Uitvaartdiensten – Vereisten) en de in België geldende collectieve arbeidsovereenkomsten inzake opleiding en permanente vorming binnen de sector.

De begrafenisondernemer waarborgt dat nieuwe medewerkers passend worden ingewerkt en dat permanente bijscholing structureel wordt georganiseerd en gedocumenteerd.

De begrafenisondernemer blijft op de hoogte van de toepasselijke wetgeving, reglementering, sectorale gebruiken en administratieve verplichtingen teneinde de klant correct en volledig te informeren.

Hij/zij leeft het wettelijk en reglementair kader voor het beroep strikt na, met name het Wetboek van economisch recht, de regels inzake consumentenbescherming, handelspraktijken en mededinging.

## **Hoofdstuk V – Reclame en communicatie**

### **Artikel 14 – Waardige en eerlijke reclame**

Reclame is toegestaan mits zij:

- juist is;
- niet misleidend is;
- niet agressief of intimiderend is;
- de waardigheid van het beroep respecteert.

Verboden zijn onder meer:

- zich voordoen als publiekrechtelijk orgaan zonder wettelijke basis (bijvoorbeeld op basis van een raamcontract met een OCMW);
- valse online beoordelingen publiceren;
- misleidende vergelijkingsplatformen gebruiken;
- schokkende of sensationele beelden verspreiden voor commerciële doeleinden.

De begrafenisondernemer mag geen melding maken van een titel, erkenning, certificering, specialisatie of bekwaamheid die hij/zij niet daadwerkelijk bezit of kan aantonen.

Elke verwijzing naar opleiding, normering of kwaliteitslabel moet correct, controleerbaar en niet-misleidend zijn.

Communicatie mag rouw of emotionele kwetsbaarheid niet uitbuiten voor commerciële winst.

## **Hoofdstuk VI – Collegialiteit**

### **Artikel 15 – Respect tussen beroepsgenoten**

Begrafenisondernemers onderhouden correcte en respectvolle relaties met elkaar.

Het zwartmaken van collega's of verspreiden van beschuldigingen is verboden.

Collegiale hulp in noodsituaties wordt aangemoedigd, zonder afbreuk te doen aan de vrije keuze van de familie.

Professionele meningsverschillen worden bij voorkeur via overleg, bemiddeling of sectorale vertegenwoordiging behandeld, met respect voor de sereniteit van de rouw en het vertrouwen van het publiek.

Wanneer een beroepsvereniging of federatie betrokken is, kan zij ervoor kiezen om publieke standpunten via een aangeduide woordvoerder te communiceren. Dat laat de individuele vrijheid van meningsuiting onverlet, voor zover die wordt uitgeoefend met respect voor de wet en deze richtlijnen.

## **Hoofdstuk VII – Samenwerking met derden**

Samenwerking met verzekeraars, leveranciers of andere beroepsbeoefenaars mag in geen geval:

- afbreuk doen aan de vrije keuze van de familie;
- een exclusiviteitsclausule opleggen die strijdig is met consumentenrecht;
- leiden tot het toekennen of ontvangen van verborgen financiële voordelen.

De eindverantwoordelijkheid tegenover de familie en/of naasten blijft steeds bij de gecontracteerde begrafenisondernemer.

# LIGNES DIRECTRICES RELATIVES A L'EXERCICE DE LA PROFESSION D'ENTREPRENEUR DE POMPES FUNEBRES

Le secteur funéraire remplit une mission sociale essentielle dans un contexte particulièrement délicat pour les proches. Le respect du défunt, la dignité des adieux et la confiance de la société dans le secteur exigent une gestion claire, transparente et professionnelle.

## CHAPITRE I<sup>er</sup> – Dispositions générales

### Article 1<sup>er</sup> – Champ d'application

Les présentes lignes directrice énoncent les règles de conduite fondamentales applicables à toute personne exerçant une activité professionnelle dans le secteur funéraire en Belgique, qu'elle soit indépendante ou salariée. L'employeur est responsable du comportement de son salarié. Les entrepreneurs de pompes funèbres sont solidairement responsables de la bonne exécution des activités par le sous-traitant auquel ils font appel.

Toutes les personnes tenues de respecter ces lignes directrices sont désignées dans le présent document par le terme « entrepreneur de pompes funèbres ».

Ces lignes directrices ne sont pas une énumération exhaustive de la réglementation en vigueur, mais un complément à la législation belge et européenne applicable, en particulier le Code de droit économique, les règles de protection des consommateurs et la législation sur la protection de la vie privée, notamment :

- le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ;
- la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (RGPD).

### Article 2 - Objectif

Les présentes lignes directrices ont pour objectif :

- de protéger la confiance du public
- de garantir la dignité et le respect
- d'assurer des pratiques commerciales correctes
- de mettre l'accent sur la responsabilité sociale du secteur

Les lignes directrices garantissent la qualité, la sécurité, la dignité et la transparence dans le secteur funéraire. Elles fixent des normes de conduite, des pratiques professionnelles, des exigences en matière de formation et des obligations.

## Chapitre II – Principes fondamentaux

### Section 1<sup>re</sup> - Dignité et humanité

#### Article 2 – Comportement envers le défunt et la famille

L'entrepreneur de pompes funèbres agit avec respect et empathie.

L'intérêt du défunt et de ses proches prime toujours sur les intérêts commerciaux.

Chaque défunt est traité avec le même soin et le même respect, indépendamment de son origine, de ses convictions, de sa situation sociale ou de sa réputation.

Toute atteinte à l'intégrité physique, au respect ou à la mémoire du défunt est contraire aux présentes lignes directrices et à l'ordre public. Il est interdit de réaliser, de conserver ou de diffuser des images de personnes décédées sans l'autorisation expresse de leurs proches.

L'entrepreneur de pompes funèbres est le garant de la protection du corps, de la dignité et de la mémoire. Cette protection souligne l'importance que le législateur accorde à l'honneur et à la réputation des individus, même après leur décès, tels qu'ils sont décrits :

- Violation de tombeaux ou de sépulture (art. 453 Code pénal)  
Toute atteinte au corps, à la sépulture, à la chambre mortuaire ou au funérarium est interdite.
- Bonnes mœurs (art. 383 Code pénal).  
La diffusion d'images choquantes est interdite. Dans l'appréciation de ce qui est choquant, le sentiment de honte du citoyen moyen constitue un critère important.
- Calomnie et diffamation (art. 443 Code pénal).  
La calomnie est l'imputation méchante d'un fait spécifique susceptible de porter atteinte à l'honneur ou à la réputation, tandis que la diffamation consiste à attribuer des faits qui portent atteinte à la bonne réputation d'une personne, sans que ces faits soient nécessairement punissables.

### **Article 3 – Facilités et conservation**

L'entrepreneur de pompes funèbres veille à ce que toutes les activités funéraires se déroulent dans des facilités, locaux et installations conformes aux exigences légales, réglementaires et sanitaires qui leur sont applicables. Il veille en particulier à ce que la dépouille mortelle soit à tout moment traitée, transportée et conservée avec respect et conformément aux prescriptions légales en vigueur.

Le corps du défunt est conservé dans un établissement ou une installation autorisés ou admis conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en matière d'hygiène, de conservation et de santé publique.

Lorsque des facilités de tiers sont utilisées pour certains services, l'entrepreneur de pompes funèbres reste responsable du respect de ces obligations.

### **Article 4 - Conditions de transport des défunts**

Le transport d'une dépouille mortelle ou de cendres humaines s'effectue toujours dans le respect de la dignité du défunt, dans le respect des proches et conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en matière de santé publique, d'hygiène et d'identification.

L'entrepreneur de pompes funèbres veille à ce que le transport soit effectué à l'aide de véhicules spécialement aménagés pour le transport de dépouilles mortelles et conformes aux exigences techniques et légales en vigueur. Les véhicules utilisés à cet effet doivent répondre aux exigences propres à leur fonction (transport cérémoniel de dépouilles mortelles – transport fonctionnel de dépouilles mortelles).

Les véhicules aménagés pour le transport des dépouilles mortelles sont utilisés exclusivement à cette fin et ne peuvent être affectés à d'autres activités.

## **Intégrité**

### **Article 5 - Libre choix et interdiction de démarchage**

L'entrepreneur de pompes funèbres respecte le droit fondamental de chacun à choisir librement son entreprise de pompes funèbres.

Toute forme de démarchage, d'influence directe ou indirecte, de commissions ou d'avantages en vue d'obtenir une clientèle ou des contrats d'obsèques, est interdite

Il est interdit d'approcher activement les familles et/ou les proches endeuillés dans des situations de particulière vulnérabilité telles que les hôpitaux, les maisons de repos et de soins, les services de police ou lors d'interventions judiciaires, sauf s'ils en ont fait la demande expresse. .

## **Article 6 – Indépendance et conflits d'intérêts**

L'entrepreneur de pompes funèbres agit en toute indépendance et évite les conflits d'intérêts. Il adopte à tout moment une position neutre dans l'organisation et l'accompagnement du processus funéraire. Les commissions cachées, les indemnités de recommandation ou les avantages en nature sont en tout état de cause interdits.

Toute relation financière ou commerciale susceptible d'influencer l'objectivité est communiquée au préalable de manière claire et transparente à la famille.

## **Article 7 – Devoir de discrétion et protection des données à caractère personnel**

L'entrepreneur de pompes funèbres a un devoir de discrétion concernant tout ce qu'il apprend ou constate dans le cadre des funérailles. Il ne peut divulguer aucune donnée, aucun fait ni aucune opinion relatifs aux funérailles à des personnes non habilitées à en prendre connaissance, que ce soit pendant l'exécution de sa mission ou après celle-ci.

L'entrepreneur de pompes funèbres respecte les obligations en matière de données à caractère personnel telles que définies notamment dans le règlement RGPD. En particulier, les données à caractère personnel sont traitées :

- légalement
- proportionnellement
- en toute sécurité
- conformément aux règles du RGPD

L'entreprise de pompes funèbres veille à l'exactitude des données à caractère personnel qu'elle traite et informe ses clients , de manière transparente du traitement de ces données ainsi que des droits dont ils disposent, notamment les droits d'accès et de rectification.

Les données à caractère personnel des défunts et de leurs proches ne peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale ou de marketing que lorsqu'une base légale le permette.

## **Chapitre III – Transparence et pratiques commerciales loyales**

### **Article 8 – Information correcte**

Avant la conclusion d'un contrat, la famille reçoit des informations claires et compréhensibles concernant notamment :

- les services et produits proposés
- le prix total, TVA comprise
- les éventuels frais supplémentaires
- le recours à des sous-traitants
- les conditions de paiement
- les conditions de livraison

Le cas échéant, ces informations sont également mentionnées sur le site web de l'entreprise.

La communication des informations s'effectue conformément aux dispositions relatives aux informations précontractuelles visées au livre III, titre 3, articles III.73 à III.77, et au livre VI, titre 2, article VI.2, et, le cas échéant, aux articles VI.45 et VI.64 du Code de droit économique.

## **Article 9 - Devis et contrat**

Un devis ou un cahier des charges écrit et détaillé est remis au préalable, à la demande du donneur d'ordre, conformément à l'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et des services.

Le contrat n'est exécuté qu'après acceptation explicite par la personne compétente.

Les modifications de prix sont discutées et justifiées au préalable. L'entrepreneur de pompes funèbres confirme le résultat des accords au donneur d'ordre.

Les modifications unilatérales de prix par l'entrepreneur de pompes funèbres sans l'accord exprès du donneur d'ordre ne sont pas autorisées.

Il est interdit d'exercer une pression pour obtenir une signature immédiate ou de dissimuler des informations essentielles.

## **Article 10 – Prix et facturation**

Les prix sont fixés conformément à l'arrêté royal précité du 30 juin 1996. Les prix sont indiqués de manière forfaitaire ou par référence à des paramètres directement liés à la nature du service. S'il s'agit de services homogènes, les prix sont mentionnés dans une liste de prix et, le cas échéant, les paramètres retenus sont expressément indiqués.

Les prix doivent être économiquement justifiés et ne peuvent être ni manifestement excessifs, ni trompeurs, ni porter atteinte à la dignité de la profession.

Les factures sont claires, détaillées et conformes au devis, au cahier des charges ou à la liste de prix en ce qui concerne les services homogènes.

L'entrepreneur de pompes funèbres ne reçoit pas de sommes supérieures à 3.000 euros en espèces.

## **Article 11 – Déclaration de volonté préalable, paiement anticipé et garantie financière**

Lorsqu'un entretien préalable ou un arrangement préalable concernant les funérailles est établi, l'entrepreneur de pompes funèbres veille à ce que les souhaits de la personne concernée soient consignés par écrit de manière claire et sans ambiguïté.

Si la personne concernée le souhaite, l'entrepreneur de pompes funèbres l'accompagne dans le dépôt ou l'enregistrement de cette déclaration de dernières volontés auprès de l'administration communale compétente, conformément à la réglementation en vigueur.

Lorsque, dans le cadre d'un arrangement préalable, des fonds sont reçus à titre d'acompte sur les frais funéraires, ceux-ci sont traités conformément aux dispositions légales applicables (partie 6 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances) et gérés de manière à être protégés dans l'intérêt du client.

Les fonds reçus à l'avance ne sont pas mélangés aux fonds de fonctionnement de l'entreprise et sont utilisés exclusivement aux fins convenues.

Si l'arrangement préalable s'effectue par le biais d'une assurance obsèques, l'entrepreneur de pompes funèbres fournit des informations claires et exactes sur la nature du produit d'assurance, l'intervention de l'assureur et les droits du preneur d'assurance, sans se présenter comme assureur à moins d'y être légalement habilité.

L'arrangement préalable des obsèques peut être garanti financièrement au moyen d'une assurance obsèques. L'entrepreneur de pompes funèbres n'exerce aucune activité d'intermédiation en assurance, au sens de la législation applicable en matière d'assurances (partie 6 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances), à moins qu'il ne soit agréé à cet effet en tant qu'intermédiaire d'assurance conformément aux dispositions légales en vigueur. Lorsque l'entrepreneur n'est pas agréé en tant qu'intermédiaire d'assurance, il se limite à orienter la personne concernée vers un intermédiaire d'assurance agréé ou une entreprise d'assurance pour toute information et tout conseil relatifs à l'assurance. L'intermédiaire d'assurance garantit la fourniture d'informations correctes et complètes sur la nature du produit d'assurance, l'intervention de l'assureur et les droits et obligations du preneur d'assurance. Lors de l'organisation et du déroulement des obsèques, l'entrepreneur de pompes funèbres adopte une attitude correcte, indépendante et neutre à l'égard de toutes les entreprises d'assurance.

L'entrepreneur respecte le libre choix du client lors de la souscription d'une assurance obsèques et évite toute pratique d'exclusivité ou rémunération cachée susceptible d'influencer son indépendance.

Le client reçoit des informations claires sur la nature juridique du paiement anticipé, les garanties, l'indexation éventuelle et les conséquences en cas de modification ou de résiliation du contrat.

## **Article 12 – Traitement des réclamations**

Toute entreprise de pompes funèbres dispose d'une procédure de réclamation accessible.

- Accusé de réception dans un délai de 7 jours calendrier.
- Réponse sur le fond dans un délai de 30 jours calendrier.

Si les parties ne parviennent pas à un accord à l'amiable, éventuellement après l'intervention d'une fédération professionnelle représentative du secteur, le client est informé des possibilités de recours extrajudiciaires ou judiciaires.

L'entrepreneur se déclare prêt, à la demande du client ou de sa propre initiative, à engager une procédure de médiation auprès du Service de médiation pour le consommateur.

Les deux parties conservent toujours le droit de saisir le tribunal compétent.

Les réclamations sont traitées sans représailles.

## **Chapitre IV – Compétence et responsabilité**

### **Article 13 –Activité principale et respect de la législation**

L'entrepreneur de pompes funèbres exerce ses activités avec compétence, diligence et indépendance.

L'entrepreneur de pompes funèbres dispose des connaissances, des aptitudes et des compétences nécessaires à l'exercice de ses activités et veille à ce que les personnes auxquelles il fait appel disposent des connaissances, des aptitudes et des compétences nécessaires. Le cas échéant, si légalement requis, il dispose également d'une preuve de la compétence professionnelle conformément à la législation régionale en vigueur

Les activités connexes ne sont autorisées que dans la mesure où elles :

- ne créent pas de conflit d'intérêts ;
- n'influencent pas le libre choix et la confiance des proches.

L'entrepreneur de pompes funèbres s'engage à accorder une attention permanente à la qualité de ses services et à adapter sa gestion d'entreprise lorsque des lacunes sont constatées.

L'entrepreneur de pompes funèbres et ses collaborateurs disposent d'une formation continue conformément à la norme européenne EN 15017 (Services funéraires – Exigences) et aux conventions collectives de travail en vigueur en Belgique en matière de formation et de formation continue au sein du secteur.

L'entrepreneur de pompes funèbres veille à ce que les nouveaux collaborateurs bénéficient d'une formation initiale adéquate et à ce que la formation continue soit organisée et documentée de manière structurée.

L'entrepreneur de pompes funèbres se tient informé de la législation, de la réglementation, des usages du secteur et des obligations administratives applicables afin de fournir au client des informations exactes et complètes.

Il respecte scrupuleusement le cadre légal et réglementaire de la profession, notamment le Code de droit économique, les règles relatives à la protection des consommateurs, aux pratiques commerciales et à la concurrence

## **Chapitre V – Publicité et communication**

### **Article 14 – Publicité digne et loyale**

La publicité est autorisée à condition qu'elle :

- soit exacte ;
- ne soit pas trompeuse ;
- ne soit ni agressive ni intimidante ;
- respecte la dignité de la profession.

Il est notamment interdit :

- de se présenter comme un organisme de droit public sans fondement légal (par exemple, sur la base d'un contrat-cadre avec un CPAS) ;
- de publier de faux avis en ligne ;
- d'utiliser des plateformes de comparaison trompeuses ;
- de diffuser des images choquantes ou sensationnelles à des fins commerciales.

L'entrepreneur de pompes funèbres ne peut faire mention d'un titre, d'une reconnaissance, d'une certification, d'une spécialisation ou d'une compétence qu'il ne possède pas réellement ou qu'il ne peut pas prouver.

Toute référence à une formation, à une norme ou à un label de qualité doit être correcte, vérifiable et non trompeuse.

La communication ne doit pas exploiter le deuil ou la vulnérabilité émotionnelle à des fins commerciales.

## **Chapitre VI - Collégialité**

### **Article 15 – Respect entre confrères**

Les entrepreneurs de pompes funèbres entretiennent entre eux des relations correctes et respectueuses.

Il est interdit de dénigrer des collègues ou de diffuser des accusations..

L'entraide entre collègues dans des situations d'urgence est encouragée, sans porter atteinte au libre choix de la famille.

Les divergences d'opinion professionnelles sont de préférence traitées par la concertation, la médiation ou la représentation sectorielle, dans le respect de la sérénité du deuil et de la confiance du public.

Lorsqu'une association professionnelle ou une fédération est impliquée, elle peut choisir de communiquer ses positions publiques par l'intermédiaire d'un porte-parole désigné. Cela se fait sans préjudice de la liberté d'expression individuelle, pour autant qu'elle soit exercée dans le respect de la loi et des présentes lignes directrices.

## **Chapitre VII – Collaboration avec des tiers**

La collaboration avec des assureurs, des fournisseurs ou d'autres professionnels ne peut en aucun cas :

- porter atteinte au libre choix de la famille ;
- imposer une exclusivité contraire au droit de la consommation ;
- entraîner l'octroi ou la perception d'avantages financiers occultes

La responsabilité finale envers la famille et/ou les proches incombe toujours à l'entrepreneur de pompes funèbres sous contrat.

# **RICHTLINIEN FÜR DIE AUSÜBUNG DES BERUFS DES BESTATTUNGSUNTERNEHMERS**

Das Bestattungswesen erfüllt eine wichtige gesellschaftliche Aufgabe, in einer für die Angehörigen besonders schwierigen Situation. Der Respekt vor dem Verstorbenen, die Würde des Abschieds und das Vertrauen der Gesellschaft in die Branche erfordern eine klare, transparente und professionelle Vorgehensweise.

## **KAPITEL I – Allgemeine Bestimmungen**

### **Artikel 1 – Anwendungsbereich**

Die vorliegenden Richtlinien legen die grundlegenden Verhaltensregeln fest, die für alle Personen gelten, die in Belgien eine berufliche Tätigkeit im Bestattungswesen ausüben, unabhängig davon, ob sie selbstständig oder angestellt sind. Der Arbeitgeber haftet für das Verhalten seines Arbeitnehmers. Bestattungsunternehmer haften gesamtschuldnerisch für die ordnungsgemäße Ausführung der Tätigkeiten durch den von ihnen beauftragten Subunternehmer.

Alle Personen, die zur Einhaltung dieser Richtlinien verpflichtet sind, werden in diesem Dokument als „Bestattungsunternehmer“ bezeichnet.

Diese Richtlinien stellen keine erschöpfende Aufzählung der geltenden Vorschriften dar, sondern ergänzen die geltende belgische und europäische Gesetzgebung, insbesondere das Wirtschaftsgesetzbuch, die Verbraucherschutzvorschriften und die Datenschutzbestimmungen, darunter insbesondere:

- Die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung);
- Das Gesetz vom 30. Juli 2018 über den Schutz natürlicher Personen hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten (DSGVO).

### **Artikel 2 – Zielsetzung**

Diese Richtlinien haben zum Ziel:

- das Vertrauen der Öffentlichkeit zu wahren;
- Würde und Respekt zu gewährleisten;
- faire Geschäftspraktiken sicherzustellen;
- die soziale Verantwortung der Branche zu betonen.

Die Richtlinien gewährleisten Qualität, Sicherheit, Würde und Transparenz im Bestattungswesen. Sie legen Verhaltensstandards, berufliche Praktiken, Ausbildungsanforderungen und Pflichten fest.

## **Kapitel II – Grundprinzipien**

### **Abschnitt 1 – Würde und Menschlichkeit**

#### **Artikel 2 – Umgang mit dem Verstorbenen und der Familie**

Der Bestattungsunternehmer handelt mit Respekt und Mitgefühl.

Die Interessen des Verstorbenen und seiner Angehörigen haben stets Vorrang vor geschäftlichen Interessen.

Jeder Verstorbene wird mit derselben Sorgfalt und demselben Respekt behandelt, unabhängig von seiner Herkunft, seinen Überzeugungen, seiner sozialen Stellung oder seinem Ruf.

Jede Verletzung der körperlichen Unversehrtheit, der Würde oder des Gedenkens an den Verstorbenen verstößt gegen diese Richtlinien und die öffentliche Ordnung. Es ist verboten, Bilder von Verstorbenen ohne die ausdrückliche Zustimmung ihrer Angehörigen anzufertigen, aufzubewahren oder zu verbreiten.

Der Bestattungsunternehmer ist der Garant für den Schutz des Leichnams, der Würde und des Gedenkens. Dieser Schutz unterstreicht die Bedeutung, die der Gesetzgeber der Ehre und dem Ruf von Personen beimisst, selbst nach ihrem Tod, wie nachstehend beschrieben:

- Schändung von Gräbern oder Grabstätten (Art. 453 Strafgesetzbuch)

Jegliche Schädigung des Leichnams, der Grabstätte, der Totenkammer oder des Bestattungsinstituts ist verboten.

- Gute Sitten (Art. 383 Strafgesetzbuch).

Die Verbreitung verstörender Bilder ist verboten. Bei der Beurteilung dessen, was als verstörend empfunden wird, ist das sittliche Empfinden des Durchschnittsbürgers ein wichtiges Kriterium.

- Verleumdung und üble Nachrede (Art. 443 Strafgesetzbuch).

Verleumdung ist die böswillige Unterstellung einer bestimmten Tatsache, die die Ehre oder den Ruf einer Person beeinträchtigen kann, während üble Nachrede darin besteht, Tatsachen zu unterstellen, die den guten Ruf einer Person schädigen, ohne dass diese Tatsachen zwangsläufig strafbar sein müssen.

### **Artikel 3 – Einrichtungen und Aufbewahrung**

Der Bestattungsunternehmer sorgt dafür, dass alle Bestattungshandlungen in Einrichtungen, Räumlichkeiten und Anlagen stattfinden, die den gesetzlichen, rechtlichen und hygienischen Anforderungen, die darauf zutreffen, entsprechen. Er sorgt insbesondere dafür, dass die sterblichen Überreste jederzeit respektvoll und gemäß den geltenden gesetzlichen Vorschriften behandelt, befördert und aufbewahrt werden.

Der Leichnam des Verstorbenen wird in einem Gebäude oder einer Anlage aufbewahrt, die gemäß den zutreffenden gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen in den Bereichen Hygiene, Aufbewahrung und öffentliche Gesundheit zugelassen oder genehmigt ist.

Werden für bestimmte Dienstleistungen Einrichtungen Dritter in Anspruch genommen, bleibt der Bestattungsunternehmer für die Einhaltung dieser Verpflichtungen verantwortlich.

### **Artikel 4 – Bedingungen für die Beförderung der Verstorbenen**

Der Transport von sterblichen Überresten oder Asche erfolgt stets unter Wahrung der Würde des Verstorbenen, unter Rücksichtnahme auf die Angehörigen und in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen in den Bereichen öffentliche Gesundheit, Hygiene und Identifizierung.

Der Bestattungsunternehmer sorgt dafür, dass der Transport mit Fahrzeugen erfolgt, die speziell für den Transport von Leichen ausgestattet sind und den geltenden technischen und gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Die zu diesem Zweck eingesetzten Fahrzeuge müssen den für ihre jeweilige Funktion geltenden Anforderungen entsprechen (zeremonieller Transport von sterblichen Überresten – funktionaler Transport von sterblichen Überresten).

Fahrzeuge, die für den Transport von Leichen ausgestattet sind, werden ausschließlich zu diesem Zweck genutzt und dürfen nicht für andere Tätigkeiten eingesetzt werden.

### **Unversehrtheit**

### **Artikel 5 – Freie Wahl und Verbot der Kundenwerbung**

Der Bestattungsunternehmer achtet das Grundrecht jedes Einzelnen, sein Bestattungsunternehmen frei zu wählen.

Jegliche Form von Kundenwerbung, direkter oder indirekter Einflussnahme, Provisionen oder Vorteilen, die darauf abzielt, Kunden oder Bestattungsverträge zu erhalten, ist untersagt.

Es ist verboten, trauernde Familien und/oder Angehörigen in Situationen, in denen sie besonders gefährdet sind (z.B. in Krankenhäusern, Pflegeheimen, Polizeistellen oder bei gerichtlichen Eingriffen) aktiv anzusprechen, es sei denn, sie haben ausdrücklich darum gebeten.

## **Artikel 6 – Unabhängigkeit und Interessenkonflikte**

Der Bestattungsunternehmer handelt vollkommen unabhängig und vermeidet Interessenkonflikte. Er nimmt bei der Organisation und Begleitung des Bestattungsprozesses stets eine neutrale Haltung ein. Versteckte Provisionen, Empfehlungsprämien oder Naturalvergütungen sind in jedem Fall untersagt.

Jede finanzielle oder geschäftliche Beziehung, die die Objektivität beeinträchtigen könnte, wird der Familie im Voraus klar und transparent mitgeteilt.

## **Artikel 7 – Verschwiegenheitspflicht und Schutz personenbezogener Daten**

Der Bestattungsunternehmer ist zur Verschwiegenheit über alles verpflichtet, was er im Rahmen der Bestattung erfährt oder feststellt. Er darf weder während noch nach dem Auftrag Daten, Fakten oder Meinungen bezüglich der Beerdigung an Personen weitergeben, die nicht zur Kenntnisnahme dieser Informationen berechtigt sind.

Der Bestattungsunternehmer beachtet die Verpflichtungen im Bereich der personenbezogenen Daten, wie sie unter anderem in der DSGVO festgelegt sind. Insbesondere müssen personenbezogene Daten wie folgt behandelt werden:

- Rechtmäßig;
- Verhältnismäßig;
- auf sichere Art und Weise;
- im Einklang mit den DSGVO-Regeln

Das Bestattungsunternehmen achtet auf die Richtigkeit der von ihm verarbeiteten personenbezogenen Daten und informiert seine Kunden auf transparente Weise über die Verarbeitung dieser Daten sowie über die ihnen zustehenden Rechte, insbesondere das Recht auf Zugriff und Berichtigung.

Personenbezogene Daten von Verstorbenen und ihren Angehörigen dürfen nur dann für Werbe- oder Marketingzwecke verwendet werden, wenn dafür eine gültige Rechtsgrundlage vorliegt.

## **Kapitel III – Transparenz und lautere Geschäftspraktiken**

### **Artikel 8 – Korrekte Informationen**

Vor Vertragsabschluss erhält die Familie klare und verständliche Informationen, insbesondere bezüglich:

- der angebotenen Dienstleistungen und Produkte
- des Gesamtpreises, inklusive Mehrwertsteuer
- etwaiger Zusatzkosten
- des Einsatzes von Subunternehmern
- der Zahlungsbedingungen
- der Lieferbedingungen

Gegebenenfalls werden diese Informationen auch auf der Website des Unternehmens aufgeführt.

Die Übermittlung der Informationen erfolgt gemäß den Bestimmungen über vorvertragliche Informationen gemäß Buch III, Titel 3, Artikel III.73 bis III.77, sowie Buch VI, Titel 2, Artikel VI.2 und gegebenenfalls Artikel VI.45 und VI.64 des Wirtschaftsgesetzbuchs.

## **Artikel 9 – Kostenvoranschlag und Vertrag**

Auf Wunsch des Auftraggebers wird vorab ein schriftlicher und detaillierter Kostenvoranschlag oder ein Lastenheft gemäß dem Königlichen Erlass vom 30. Juni 1996 über die Angabe des Preises von Erzeugnissen und Dienstleistungen vorgelegt.

Der Vertrag kommt erst nach ausdrücklicher Annahme durch die zuständige Person zustande.

Preisänderungen werden vorab besprochen und begründet. Der Bestattungsunternehmer bestätigt dem Auftraggeber das Ergebnis der Vereinbarungen.

Einseitige Preisänderungen durch den Bestattungsunternehmer ohne die ausdrückliche Zustimmung des Auftraggebers sind nicht zulässig.

Es ist verboten, Druck auszuüben, um eine sofortige Unterschrift zu erwirken, oder wesentliche Informationen vorzuenthalten.

## **Artikel 10 – Preise und Rechnungsstellung**

Die Preise werden gemäß dem oben genannten Königlichen Erlass vom 30. Juni 1996 festgelegt. Sie werden pauschal angegeben oder auf der Grundlage von direkt mit der Art der Dienstleistung verbundenen Kriterien berechnet. Handelt es sich um einheitliche Dienstleistungen, werden die Preise in einer Preisliste aufgeführt, und gegebenenfalls werden die zugrunde gelegten Kriterien ausdrücklich angegeben.

Die Preise müssen wirtschaftlich gerechtfertigt sein und dürfen weder offensichtlich überhöht noch irreführend sein oder die Würde des Berufs beeinträchtigen.

Die Rechnungen sind klar, detailliert und stimmen in Bezug auf die einheitlichen Dienstleistungen mit dem Kostenvoranschlag, dem Lastenheft oder der Preisliste überein.

Der Bestattungsunternehmer nimmt keine Beträge von mehr als 3.000 Euro in bar entgegen.

## **Artikel 11 – Vorherige Willenserklärung, Vorauszahlung und Finanzgarantie**

Wird ein Vorgespräch geführt oder eine Vorabvereinbarung bezüglich der Bestattung getroffen, sorgt der Bestattungsunternehmer dafür, dass die Wünsche der betroffenen Person klar und unmissverständlich schriftlich festgehalten werden.

Auf Wunsch der betroffenen Person begleitet der Bestattungsunternehmer diese bei der Einreichung oder Registrierung dieser letzten Willenserklärung bei der zuständigen Gemeindeverwaltung, gemäß den geltenden Rechtsvorschriften.

Wird im Rahmen einer Vorabvereinbarung als Anzahlung auf die Bestattungskosten ein Geldbetrag entgegengenommen, so wird dieser gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen (Teil 6 des Versicherungsgesetzes vom 4. April 2014) behandelt und im Interesse des Kunden so verwaltet, dass er gesichert ist.

Die im Voraus erhaltenen Beträge werden nicht mit den Betriebsmitteln des Unternehmens vermischt und ausschließlich für die vereinbarten Zwecke verwendet.

Erfolgt die Vorabvereinbarung über den Abschluss einer Bestattungsversicherung, muss der Bestattungsunternehmer klare und genaue Informationen über die Art des Versicherungsprodukts, die Leistungen des Versicherers und die Rechte des Versicherungsnehmers bereitstellen, ohne sich dabei als Versicherer auszugeben, es sei denn, er ist gesetzlich dazu berechtigt.

Die vorherige Vereinbarung der Bestattung kann finanziell durch eine Bestattungsversicherung abgesichert werden. Der Bestattungsunternehmer übt keine Versicherungsvermittlungstätigkeit im Sinne der geltenden Versicherungsgesetzgebung (Teil 6 des Versicherungsgesetzes vom 4. April 2014) aus, es sei denn, er ist gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen als Versicherungsvermittler zugelassen. Ist der Unternehmer nicht als Versicherungsvermittler zugelassen, beschränkt er sich darauf, die betroffene Person für alle Informationen und Beratungen bezüglich der Versicherung an einen zugelassenen Versicherungsvermittler oder eine Versicherungsgesellschaft zu verweisen. Der Versicherungsvermittler gewährleistet die Bereitstellung korrekter und vollständiger Informationen über die Art des Versicherungsprodukts, die Leistungen des Versicherers sowie die Rechte und Pflichten des Versicherungsnehmers. Bei der Organisation und Durchführung der Bestattung verhält sich der Bestattungsunternehmer gegenüber allen Versicherungsgesellschaften korrekt, unabhängig und neutral.

Der Unternehmer respektiert die freie Wahl des Kunden beim Abschluss einer Bestattungsversicherung und vermeidet jegliche Exklusivvereinbarungen oder versteckte Vergütungen, die seine Unabhängigkeit beeinträchtigen könnten.

Der Kunde erhält klare Informationen über die rechtliche Natur der Vorauszahlung, die Garantien, eine eventuelle Indexierung sowie die Folgen im Falle einer Änderung oder Kündigung des Vertrags.

## **Artikel 12 – Bearbeitung von Beschwerden**

Jedes Bestattungsunternehmen verfügt über ein leicht zugängliches Beschwerdeverfahren.

- Empfangsbestätigung innerhalb von 7 Kalendertagen.
- Sachbezogene Antwort innerhalb von 30 Kalendertagen.

Falls die Parteien keine gütliche Einigung erzielen können, gegebenenfalls unter Hinzuziehung eines repräsentativen Branchenverbands, wird der Kunde über die Möglichkeiten einer außergerichtlichen oder gerichtlichen Streitbeilegung informiert.

Der Unternehmer erklärt sich bereit, auf Wunsch des Kunden oder aus eigener Initiative ein Streitbeilegungsverfahren bei dem Ombudsdienst für Verbraucher einzuleiten.

Beiden Parteien bleibt das Recht vorbehalten, das zuständige Gericht anzurufen.

Beschwerden werden ohne Gegenmaßnahmen bearbeitet.

## **Kapitel IV – Fähigkeiten und Haftung**

### **Artikel 13 – Haupttätigkeit und Einhaltung der Gesetzesbestimmungen**

Der Bestattungsunternehmer übt seine Tätigkeit kompetent, gewissenhaft und unabhängig aus.

Der Bestattungsunternehmer verfügt über die für die Ausübung seiner Tätigkeit erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fachkompetenzen und stellt sicher, dass die von ihm eingesetzten Personen auch über die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fachkompetenzen verfügen. Sofern zutreffend und gesetzlich vorgeschrieben, verfügt er zudem über einen Nachweis der beruflichen Fähigkeiten gemäß den geltenden regionalen Vorschriften.

Verwandte Tätigkeiten sind nur insoweit zulässig, als sie:

- keinen Interessenkonflikt verursachen;
- die freie Entscheidung und das Vertrauen der Angehörigen nicht beeinträchtigen.

Der Bestattungsunternehmer verpflichtet sich, stets auf die Qualität seiner Dienstleistungen zu achten und seine Betriebsführung anzupassen, falls Mängel festgestellt werden.

Der Bestattungsunternehmer und seine Mitarbeiter verfügen über eine Weiterbildung gemäß der europäischen Norm EN 15017 (Bestattungsdienstleistungen – Anforderungen) sowie den in Belgien geltenden kollektiven Abkommen hinsichtlich der Aus- und Weiterbildung in der Branche.

Der Bestattungsunternehmer sorgt dafür, dass neue Mitarbeiter eine angemessene Grundausbildung erhalten und dass die Weiterbildung strukturiert organisiert und dokumentiert wird.

Der Bestattungsunternehmer hält sich über die Gesetze, Vorschriften, Branchengepflogenheiten und administrativen Verpflichtungen auf dem Laufenden, um dem Kunden korrekte und vollständige Informationen zu liefern.

Er hält sich strikt an den rechtlichen und regulatorischen Rahmen des Berufs, insbesondere an das Wirtschaftsgesetzbuch sowie an die Bestimmungen im Bereich des Verbraucherschutzes, der Geschäftspraktiken und des Wettbewerbs.

## **Kapitel V – Werbung und Kommunikation**

### **Artikel 14 – Würdevolle und lautere Werbung**

Werbung ist zulässig, sofern sie:

- richtig ist;
- nicht irreführend ist;
- weder aufdringlich noch einschüchternd ist;
- die Würde des Berufs wahrt.

Insbesondere ist es verboten:

- sich ohne rechtliche Grundlage als öffentlich-rechtliche Einrichtung auszugeben (beispielsweise auf der Grundlage eines Rahmenvertrags mit einem ÖSHZ);
- gefälschte Online-Bewertungen zu veröffentlichen;
- irreführende Vergleichsplattformen zu nutzen;
- schockierende oder reißerische Bilder zu kommerziellen Zwecken zu verbreiten.

Der Bestattungsunternehmer darf keine Titel, Auszeichnungen, Zertifizierungen, Spezialisierungen oder Kompetenzen geltend machen, über die er nicht tatsächlich verfügt oder die er nicht nachweisen kann.

Jeder Verweis auf eine Ausbildung, eine Norm oder ein Qualitätssiegel muss korrekt und überprüfbar und darf nicht irreführend sein.

Die Kommunikation darf Trauer oder emotionale Verletzlichkeit nicht für kommerzielle Zwecke ausnutzen.

## **Kapitel VI – Kollegialität**

### **Artikel 15 – Gegenseitiger Respekt unter Kollegen**

Bestattungsunternehmer pflegen miteinander einen korrekten und respektvollen Umgang.

Es ist verboten, Kollegen zu verunglimpfen oder Anschuldigungen zu verbreiten.

Es wird die gegenseitige Unterstützung unter Kollegen in Notfällen gefördert, ohne dass dies die freie Entscheidung der Familie beeinträchtigt.

Fachliche Meinungsverschiedenheiten sollten vorzugsweise auf dem Wege des Dialog, der Vermittlung oder der sektorale Vertretung angegangen werden, unter Wahrung einer würdevollen Trauer und des Vertrauens der Öffentlichkeit.

Ist ein Berufsverband oder ein Dachverband beteiligt, kann er seine öffentlichen Stellungnahmen über einen benannten Sprecher bekannt geben. Dies gilt unbeschadet der individuellen Meinungsfreiheit, sofern diese im Einklang mit dem Gesetz und den vorliegenden Richtlinien ausgeübt wird.

## **Kapitel VII – Zusammenarbeit mit Dritten**

Die Zusammenarbeit mit Versicherern, Lieferanten oder anderen Fachleuten darf unter keinen Umständen:

- die freie Wahl der Familie beeinträchtigen;
- eine Exklusivitätsklausel auferlegen, die gegen das Verbraucherrecht verstößt;
- zur Gewährung oder zum Erhalt versteckter finanzieller Vorteile führen.

Die letztendliche Verantwortung gegenüber der Familie und/oder den Angehörigen liegt stets bei dem vertraglich gebundenen Bestattungsunternehmer.