

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BEDEMANDSBRANCHEN

- Klager:** NN
- Indklagede:** Begravelses Service ApS
Fælledvej 5, st.
2200 København N
- Klageemne:** Krav om nedsættelse af regning for bisættelse
- Nævnets sammensætning:** Margit Stassen, formand
Rut Jørgensen
Jette Kammer Jensen
Lars Askholm (2 stemmer)

Sagen blev behandlet på et nævnsmøde den 2. oktober 2007.

SAGSFREMSTILLING:

Aftalen vedrører: Bisættelse

Aftaledato: 21./ 22. marts 2007

Overslag/tilbud udfærdiget: 22. marts 2007 (Bilag 1)

Pris: 18.273 kr. jf. faktura af 19. april 2007 (Bilag 2) Regningen er ikke betalt.

Reklameret til sælgeren: Skriftligt d. 23. april 2007

Sagsfremstilling:

Klageren, der på aftaletidspunktet var 21 år gammel, fandt sin far død d. 21. marts 2007. Hun ringede 112. På baggrund af en udtalelse fra en læge, skønnede politiet, at der ikke var begået noget strafbart. Politiet henviste derfor den stærkt chokerede klager til selv at kontakte en bedemand og foreslog indklagede. Klageren kontaktede herefter sin mor, afdødes fraskilte kone, samt indklagede, som kom til stede og fjernede klagerens far.

Næste dag, d. 23. marts 2007, mødtes klageren på indklagedes opfordring med bedemanden hos afdødes moder, hvor vedlagte fortrykte aftale om begravelsesarrangement blev underskrevet efter, at enkelte poster var blevet streget. Klageren, der understregede, at begravelsen var nødt til at være beskeden, følte sig presset til at underskrive aftalen. Indklagede trøstede hende med, at familien ville blive holdt skadesløs, hvis boets midler ikke rakte til. Indklagede har oplyst, at bedemanden var i tvivl om, hvorvidt klageren forstod konsekvensen af at underskrive aftalen, hvorfor hun tilføjede ”Regningen betales af boet evt. restbeløb krediteres.”

Indklagede har forklaret, at en bedemand er nødt til at sikre sig de efterladtes skriftlige accept af tilbudet, idet indklagede ellers ikke lever op til Forbrugerombudsmandens krav.

Dagen efter blev klageren, der ikke havde modtaget kopi af aftalen, ængstelig for, hvad hun havde påtaget sig økonomisk, og forsøgte at annullere aftalen. Samtidig forsøgte hun uden held, at få svar på, hvor hendes far befandt sig. Efter at have kontaktet andre bedemænd,

opgav hun ønsket om at opsigte aftalen. Indklagede har oplyst, at klageren allerede den første aften fik at vide, at afdøde ville blive kørt til indklagedes eget kapel.

En detaljeret gennemgang af hændelsesforløbet findes i klagerens brev af 23. april 2007 (Bilag 4)

Indklagedes redegørelse for hændelsesforløbet findes i indklagedes mail af 4. juli 2007 (Bilag 5)

Klageformular modtaget i Forbrugerstyrelsen: 4. juni 2007

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager: Klagerens repræsentant fremsætter krav om 1) et prisafslag, så kravet modsvarer den ganske beskedne indsats indklagede har leveret, 2) en beklagelse af den uetiske, tromlende adfærd, 3) en afklaring af hvorvidt det benyttede garageanlæg er godkendt til opbevaring af afdøde.

Klagerens repræsentant gør i den forbindelse gældende, at klageren med sin unge alder og i en chokeret tilstand blev presset til at underskrive aftalen, inden afdødes bror kom hjem fra udlandet og kunne være klageren behjælpelig. Klageren havde endvidere ikke mulighed for at overveje pristilbudet inden det skulle skrives under, og var ikke var i stand til at betale det store beløb, ligesom boet var ganske beskedent.

Klageren henviser endvidere til, at prisen for den leverede ydelse overstiger gængs pris, jf. Forbrugerredøgørelsen 2005 (Bilag 6) for den i øvrigt ganske beskedne ydelse. Der er endvidere tale om betydelige beløb til kremering og fællesgrav.

Klagerens repræsentant finder det kritisabelt, at indklagede ikke ville oplyse klageren, hvor afdøde befandt sig, hvilket afskar klageren fra at indgå aftale med en anden bedemand. Klagerens repræsentant er blevet opmærksom på, at afdøde under hele forløbet befandt sig i indklagedes kapel på Fælledvej. Klagerens repræsentant finder det uetisk og ulækkert og er tvivlende over for, om dette er lovligt.

Indklagede: Afviser klagerens krav. Indklagede er nødt til at opnå klagerens underskrift på pristilbudet for at overholde gældende regler. Indklagede erkender, at han ikke er den billigste bedemand på markedet, men hans priser afspejler hans serviceniveau og den omstændighed, at han har et døgnberedskab. Indklagede tog afdøde med til sit kapel, idet klageren ikke ville blive opkrævet betaling herfor i modsætning til, hvis afdøde var blevet kørt til Bispebjerg krematoriums kapel eller Søndermarkens Kapel.

Indklagede oplyser endvidere, at hans kapel opfylder alle myndighedskrav. Indklagede henviser i øvrigt til, at politiet ikke har haft nogen indvendinger mod dette, og at embedslægeinstitutionen ikke skal godkende sådanne opbevaringssteder, men at der findes krav til temperaturforhold mv.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Da klageren har underskrevet den i bilag 1 fremlagte aftale om begravelsesarrangement, hvoraf det fremgår, at den samlede pris for arrangementet andrager 18.275 kr., finder nævnet,

at der er indgået en bindende aftale om udførelse af bedemandsydelsen til den anførte pris, jf. herved aftalelovens § 1.

Klagerens repræsentant har gjort gældende, at klageren blev presset til at underskrive aftalen, hvorfor aftalen skal tilsidesættes som urimelig. Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke, at der er grundlag for at tilsidesætte aftalen.

Nævnet finder imidlertid anledning til at bemærke, at nævnet finder det kritisabelt, at indklagede har opbevaret afdøde i indklagedes ”kapel” uden klagerens udtrykkelige samtykke hertil. Nævnet finder det ligeledes kritisabelt, at indklagede ikke har fremsendt sin prisliste til nævnet.

Nævnet træffer herefter følgende

A F G Ø R E L S E:

Ankenævnet for Bedemandsbranchen kan ikke give klageren, NN, medhold i det fremsatte krav.