

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BEDEMANDSBRANCHEN**

- Klager:** NN
- Indklagede:** Begravelses Service ApS  
Fælledvej 5, st.  
2200 København N
- Klageemne:** Klage over at prisen for bisættelsen ikke svarer til det lovede.
- Nævnets sammensætning:** Margit Stassen, formand  
Rut Jørgensen  
Jette Kammer Jensen  
Mogens Balling  
Lars Askholm

*Sagen blev behandlet på et nævnsmøde den 8. maj 2007.*

**SAGSFREMSTILLING:**

**Aftalen vedrører:** Bisættelse

**Aftaledato:** 22. marts 2005

**Overslag/tilbud udfærdiget:** Det er givet et skriftligt prisoverslag på 11.840 kr.(Bilag 1) Klageren blev samtidig mundtligt oplyst om, at dertil kom prisen for dødsannoncen, men at prisen maksimalt ville blive på 16.000 kr.

**Pris:** 19.272,68 kr. (Bilag 2) Heraf har klageren betalt 14.757,69 kr. Indklagede har endvidere modtaget 1.645 kr. fra ligbrændingsforeningen.

**Reklameret til indklagede:** 6. april 2005.

**Reklamationens indhold og forløb:**

Da klageren kom hjem fra ferie tirsdag d. 22. marts 2005, blev han oplyst om, at hans mor var afgået ved døden, og at hun lå på retsmedicinsk institut. Klageren kontaktede indklagede, der havde forretningsadresse tæt på moderens bopæl. Der blev arrangeret et møde, hvor vedhæftede prisoverslag blev udleveret. Det blev samtidig aftalt, at bisættelsen skulle finde sted på skelørdag d. 26. marts, hvor familien skulle have været samlet.

Indklagede har oplyst, at Retsmedicinsk Institut var lukket fra onsdag d. 23. marts til tirsdag d. 29. marts. Familien blev oplyst om, at kisten først kunne udleveres, når dødsattesten var frigivet af politiet. Kisten blev udleveret d. 23. marts. Bisættelsen skulle finde sted fra Højdevangskirken, men da der ikke var plads i kirkens kapel, måtte indklagede køre den afdøde til sit eget kapel.

**Klageformular modtaget i Forbrugerstyrelsen:** 6. februar 2007.

## **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Klageren påstår sig fritaget for yderligere betaling. Klageren gør i den forbindelse navnlig gældende, at blomstertransport ikke er aftalt, at han ikke er oplyst om, at det ville blive dyrere at få udført bisættelsen på en helligdag med kort varsel, og at han er blevet oplyst om, at der ville være ekstraudgifter til opbevaring. Klageren påstår sig endvidere fritaget for betaling af ekstra medhjælp, da der kun var en person til stede ved kirken. Der henvises endvidere til bilag 5 og 7.

**Indklagede:** Afviser klagerens krav. Indklagede kræver betaling af 2.871 kr. Udgiften til opbevaring var uundgåelig og uforudseelig, da overslaget blev givet, idet kirken ikke kunne modtage kisten. Ekstra medhjælp til håndtering af kisten er uundgåelig for at overholde arbejdsmiljølovgivningen. Blomsterne kunne ikke følge kisten, idet de er bragt til Frelser Kirkegård. Indklagede blev først efter overslagets udfærdigelse gjort opmærksom på, at urnen skulle til Frelser Kirkegård. Udgiften til kremering er påført aftalen med kuglepen. Der har også været udgift til en urne. I øvrigt har det medført ekstra besvær at få kisten udleveret på en helligdag samt at gennemføre bisættelsen på helligdagene. Dette er klageren ikke faktureret for. Bisættelsen kunne have ventet til efter påske, så ville omkostningerne til opbevaring og kørsel ikke være påløbet. Klageren var så opsat på at få begravelsen gennemført Påskelørdag, at han kørte helt fra Køge til Amager for at underskrive dødsanmeldelsen. Der henvises endvidere til bilag 4, 6 og 8.

## **NÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

Nævnet bemærker indledningsvist, at et prisoverslag bør indeholde en opgørelse over prisen på de ydelser, som bedemanden på tidspunktet for overslagets udfærdigelse med rimelighed kunne forudse vil indgå i det samlede arrangement. Er sådanne udgifter, der skal leveres af bedemanden, ikke medtaget i prisoverslaget, kan bedemanden som udgangspunkt ikke senere kræve vederlag herfor.

Klageren ønsker at blive fritaget for betaling af udgifter til opbevaring, en kørsel, blomstertransport og medhjælp.

Indklagede har gjort gældende, at udgiften til opbevaring var uundgåelig og uforudseelig, idet han ved prisoverslagets udfærdigelse den 22. marts 2005 ikke var klar over, at kapellet ved kirken ikke kunne modtage kisten. Nævnet bemærker, at kirkerne ikke kræver betaling for opbevaring i kirkens kapel, hvorfor nævnet står uforstående overfor, hvorfor posten er medtaget i overslaget. Nævnet bemærker i den forbindelse, at såfremt indklagede ved udarbejdelsen af prisoverslaget havde til hensigt at lade kisten opbevare i eget opbevaringsdepot, burde dette have været oplyst overfor klageren.

Da opbevaring har fundet sted, og da udgiften hertil fremgår af prisoverslaget, som klageren har accepteret, kan nævnet ikke give klageren medhold for så vidt angår denne post.

Da opbevaringen er indeholdt i prisoverslaget, lægger nævnet til grund, at indklagede på dette tidspunkt har vidst, at kisten ville blive opbevaret i hans eget kapel, og at kisten skulle transporteres fra Retsmedicinsk Institut til opbevaring og derfra til kirken og fra kirken til krematoriet. Da indklagede trods denne viden ikke har anført udgifter til kørsel i sit overslag, er indklagede som udgangspunkt ikke berettiget til at opkræve disse beløb. Klageren – der imid-

lertid kun har krævet sig fritaget for betaling af én kørsel à 975 kr. – fritages derfor for betaling af dette beløb.

Da udgiften til blomstertransport fremgår af prisoverslaget, som klageren har accepteret, kan der ikke gives klageren medhold i påstanden om fritagelse for betaling af denne ydelse.

Klageren har endvidere påstået sig fritaget for betaling af udgifterne til en ekstra medhjælp til håndtering af kisten, idet klageren ikke kunne konstatere, at en sådan medhjælp var til stede. Under hensyn til parternes modstridende forklaringer om, hvorvidt der var ekstra medhjælp til stede ved håndtering af kisten, finder nævnet, at en afklaring heraf vil kræve afhøring af parter og vidner under strafansvar. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted ved Ankenævnet for Bedemandsbranchen, afvises dette spørgsmål som uegnet til behandling, jf. herved vedtægternes § 16, stk.1.

Indklagede skal betale 5.644 kr. til Ankenævnet for Bedemandsbranchen for nævnets udgifter til sagens behandling, jf. herved bekendtgørelse nr. 801 af 13. juni 2006 om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn § 8 og vedtægter for Ankenævnet for Bedemandsbranchen § 25.

Ankenævnet tilbagebetaler klagegebyret på 150 kr. til klageren, jf. vedtægter for Ankenævnet for Bedemandsbranchen § 24.

Nævnet træffer herefter følgende

#### A F G Ø R E L S E:

Indklagede, Begravelses Service ApS, skal anerkende, at indklagedes krav mod klageren, NN, nedsættes med 975 kr.

Indklagede skal betale 5.644 kr. til Ankenævnet for Bedemandsbranchen for nævnets behandling af sagen.