

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BEDEMANDSBRANCHEN**

- Klager:** NN
- Indklagede:** Begravelse Danmark A/S  
Nikolaj Plads 27  
1067 København K
- Klageemne:** Aftale om bisættelse blev dyrere end først oplyst som følge af 2 ekstra kørsler.
- Nævnets sammensætning:** Margit Stassen, formand  
Rut Jørgensen  
Jette Kammer Jensen  
Lars Askholm (2 stemmer)

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

**SAGSFREMSTILLING :**

**Aftalen vedrører:** Bisættelse

**Aftaledato:** 13. december 2006

**Overslag/tilbud udfærdiget:** Der er givet et samlet overslag på 17.133 kr. (bilag 1)

**Pris:** 17.465 kr. (bilag 2)

**Reklameret til indklagede:** 11. januar 2007 og flere gange senere.

**Reklamationens indhold og forløb:** Klageren henvendte sig d. 13. december 2007 til indklagede, hvor vedhæftede prisoverslag blev udfærdiget. Det blev på daværende tidspunkt aftalt, at afdøde skulle køres fra plejehjemmet til krematoriet.

Klageren har oplyst, at afdøde var gjort klar og iført tøj til ilægning, da hun blev hentet af 2 mænd fra indklagede. De kom med kisten, lagde afdøde i kisten, skruede låget til, og kørte væk med afdøde. De var på plejehjemmet i maksimalt 15 minutter.

De pårørende ændrede efterfølgende arrangementet, således at den afdøde skulle køres til kirken, hvor der fandt en mindehøjtidelighed sted. Bedemanden bragte på dagen for mindehøjtideligheden kisten til kirken, overværede gudstjenesten (½ time) og tog af sted igen.

Klageren har betalt 7.356 kr. til indklagede. Herudover har indklagede modtaget 8.400 kr. i begravelseshjælp. Klageren har således tilbageholdt 1.700 kr. for to kørsler.

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

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klager:** Klageren påstår sig fritaget for betaling af 2 ekstra kørsler, ligesom hun kræver nedsættelse af regningen for ilægning i kiste og udbringning/opstilling af kiste.

Klageren gør til støtte for sit krav gældende, at indklagede havde givet et skriftligt overslag, hvorfor han, hvis han ville fakturere klageren i forbindelse med denne mindre justering af arrangementet, burde have gjort klageren opmærksom herpå. Endvidere mener klageren ikke, at der kan være tale om 2 kørsler i forbindelse med mindehøjtideligheden, når indklagede blot ventede ved kirken i en halv time. Klageren er gået ud fra, at udbringning/opstilling af kiste, måtte indebære, at kisten også blev bragt retur fra kirken for dette beløb. Endelig stiller klageren sig uforstående over for, at det kan koste 850 kr. at lægge afdøde over i en kiste.

**Indklagede:** Afviser klagerens krav, idet klageren ikke kan fastholde overslaget, når klageren efterfølgende har ændret arrangementet, således at indklagede, har været nødt til at udføre to ekstra kørsler. Indklagede bemærker endvidere, at prisen for kørsel ikke er afhængig af antal kørte kilometer og højtidelighedens varighed.

#### **NÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

Nævnet finder, at en bedemand, hvis forudsætningerne for overslaget ændres, således at arrangementet bliver dyrere end angivet i overslaget, har pligt til at udfærdige et nyt overslag eller at give forbrugeren meddelelse om, at ændringerne vil medføre en fordyrelse af arrangementet, således at forbrugeren kan tage stilling til, om ændringerne skal gennemføres.

Da indklagede ikke har gjort klageren opmærksom på, at ændringen af arrangementet ville medføre en ekstraudgift på 1.700 kr., finder nævnet, at indklagede ikke kan afkræve klageren betaling herfor.

Der kan i øvrigt ikke gives klageren medhold i det fremsatte krav.

Indklagede skal endvidere betale 1.000 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:**

Klageren, NN, fritages for betaling af 1.700 kr. af faktura nr. 2605201391 fra indklagede, Begravelse Danmark A/S.

Indklagede skal betale 1.000 kr. til Ankenævnet for Bedemandsbranchen for nævnets behandling af sagen.