

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BEDEMANDSBRANCHEN

Klager: NN

Indklagede: Begravelse Danmark A/S
Hadsundvej 53
8900 Randers

Klageemne: Krav om nedsættelse af regningen, da klageren ikke har modtaget tilbud eller overslag, så klageren havde mulighed for at acceptere prisen for ydelsen

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: 2. oktober 2006

Tilbud/overslag: Der er ikke udfærdiget tilbud eller overslag

Pris: 19.966,05, jf. faktura af 23. oktober 2006 (Bilag 1) Indklagede har modtaget 8.400 kr. fra sygesikringen og klageren har betalt indklagede 4.566,07 kr.

Reklameret til indklagede: 7. november 2006 og flere gange senere

Kort sagsfremstilling: Klageren henvendte sig sammen med sin søster til indklagede, da deres mor var afgået ved døden. Klageren bestilte kiste, urne, krematorium, transport af kiste og urne, annonce, mindesamvær, udsmykning af kirke, kiste med pynt, krans med bånd og dekorationer med bånd. Klageren har ikke modtaget et overslag, men mener, at der blev nævnt en pris på 15 til 17.000 kr.

Da klageren modtog regningen meddelte han indklagede, at han var studerende, og at han ikke har råd til at betale den store regning. Klageren nægtede at betale regningen før regningens poster var dokumenterede. Han tilbød at betale 100 kr. om måneden fra d. 1. februar 2007. Indklagede protesterede mod dette.

Klageformular modtaget i Forbrugerstyrelsen: 3. april 2007

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klager: Klageren ønsker et samlet nedslag i prisen på 5.000 kr.. Beløbet fremkommer således:

Nedslag i prisen for urnen på 200 kr., da indklagede ikke havde oplyst klageren om, at urnen kunne købes billigere hos krematoriet. Nedslag i prisen for kisten på 1.000 kr., da en kiste ifølge forbrugerstyrelsens prisundersøgelse kan købes for 3.475 kr.. Nedslag i ordningshonoraret på 1.500 kr., da det var en ukompliceret sag. Klageren har bedt indklagede om en specifikation af posten. Klageren kan se, at indklagede har ordnet følgende: Afhentet dødsattest, anmeldt dødsfaldet til myndighederne, kontaktet krematoriet, indrykket annonce, bestilt kiste og pynt, iklædt afdøde og transporteret afdøde. Resten har klageren selv ordnet. Nedslag på 2.000 kr. for transport af kisten, da der er tale om 40 km. tur/retur (kørsel til kirke) og 40 km tur/retur (afhentning af kiste fra kirken) dvs. i alt 50 km. med en gennemsnitsfart på 50 km. giver det 4 timers kørsel + ventetid på 1 time, i alt 5 timer. Det skal ses i sammenhæng med at det koster 500 kr. i timen at leje en lastbil med chauffør. Nedslag i prisen på 300 kr. for transport af urnen.

Klageren gør gældende, at han ikke havde mulighed for at tage stilling til udgifternes størrelse, da han ikke modtog et tilbud i forbindelse med aftaleindgåelsen. Klageren er endvidere senere af skifteretten blevet gjort bekendt med, at han kunne have ladet kommunen forestå begravelsen, og han i så fald ikke ville have haft nogen udgifter. Klageren mener, at indklagede burde have oplyst ham herom.

Indklagede: Indklagede beklager, at der ikke er givet et skriftligt tilbud. Indklagede hæfter sig dog ved, at klageren har fået oplyst, at bisættelsen ville beløbe sig til 15 til 17.000 kr. Klagerens indsigelser er ikke relevante. Indklagede accepterer afdragsordningen indtil sagen er blevet behandlet i ankenævnet.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt kommunen kunne have overtaget udgifterne til begravelsen, beklager indklagede, at klageren ikke er blevet oplyst herom, men tilføjer, at dette ikke er nogen rar situation, idet man i så fald afskærer sig fra at få adgang til afdødes bolig og ejendele. Kommunen vil alene sørge for en lille højtidelighed, og urnen vil blive nedsat på de ukendtes. Der vil ikke være mulighed for at købe tillægsydelser.

Indklagede oplyser, at ordningshonoraret er betaling for at aftale alle detaljer, herunder for højt ideligheden, afhente attester, udfylde og klargøre de nødvendige papirer, bestilling af kirke, kirkegård og krematorium, samt at assistere ved højtideligheden.

NÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Nævnet bemærker indledningsvist, at nævnet finder det kritisabelt, at indklagede ikke har udleveret et prisoverslag omfattende priserne for indklagedes ydelser.

Når der ikke er aftalt en pris, skal en aftalepart betale, hvad der under hensyn til ydelsens art og beskaffenhed, gængs pris ved aftalens indgåelse og forholdene i øvrigt må anses for rimeligt, jf. herved købelovens § 72 analogt.

Nævnet har bemærket, at klageren er debiteret for mange rustvognskørsler. Da der ikke er udarbejdet et pristilbud, der dokumenterer behovet for rustvognskørsler, finder nævnet, at regningen skal nedsættes med 1.000 kr.

Indklagede skal 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 1.000 kr. af faktura nr. 8901201151 fra indklagede, Begravelse Danmark A/S.

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