



INSPIRATIONSPUNKTER

19. april 2010

Talepapir til samråd i ERU alm. del den 22. april 2010 – samrådsspørgsmål U, V og W af 10. marts 2010 stillet af Benny Engelbrecht (S) om bedemænd.

Spm. U: Ministeren bedes redegøre for, hvilke initiativer der er taget for at stille større krav til bedemandsbranchen, jf. den tidligere økonomi- og erhvervsministers udtalelser i tv-programmet **Kontant i DR 10. februar 2009.**

Svar:

- Jeg er blevet bedt om at redegøre for, hvilke initiativer der er taget i relation til bedemandsbranchen.
- Baggrunden for spørgsmålene er den tidligere økonomi- og erhvervsministers udtalelser i TV-programmet **Kontant** sidste år. Programmet handlede om flere triste sager, hvor pårørende ikke havde fået den behandling, man med rimelighed kan forvente af en bedemand.
- Det er åbenlyst for enhver, at man som pårørende står i en meget sårbar situation, når ens kære er død. Det stiller særlige krav til bedemændene om at udvise en taktfuld adfærd. De færreste giver sig jo til at forhandle om pris

eller på anden måde stille spørgsmål ved bedemandens faglige ekspertise, når de står midt i sorgen. Desværre har flere sager vist, at der findes brodne kar i branchen.

- For at undgå uheldige episoder i fremtiden, udtalte økonomi- og erhvervsministeren til Kontant, at hun ville bede sine embedsmænd om at gå i dialog med branchen om at finde den bedste løsning til at stille yderligere krav til bedemændene.
- På den baggrund har Økonomi- og Erhvervsministeriet holdt en række møder med bedemandsbranchen.
- Inden jeg kommer nærmere ind på, hvad der er kommet ud af dialogen, vil jeg kort skitsere, hvordan branchen er organiseret.
- Bedemandsbranchen består primært af en række mindre bedemandsforretninger fordelt over hele landet. Ca. 60 pct. af landets bedemandsforretninger er organiseret i foreningen Danske Bedemænd. Det vil sige, at knap 300 forretninger er tilsluttet foreningen. Alle bedemandsforretninger i Danske Bedemænd er selvstændige.
- Udover bedemandsforretningerne organiseret i Danske Bedemænd er der en kæde ved navn Begravelse Danmark, som repræsenterer ca. 15 pct. af bedemændene. Foreningen Danske Bedemænd fungerer som paraplyor-

ganisation for Begravelse Danmark og repræsenterer dermed i alt 75 pct. af alle bedemænd.

- Herudover findes der mindre sammenslutninger som Begravelsesservice og en række uafhængige forretninger.
- I 2006 offentliggjorde Forbrugerstyrelsen undersøgelsen "Når familien mister".
- Undersøgelsen viste, at der var problemer med især gennemsigtighed og klagemuligheder i forhold til bedemændene. På den baggrund tog Danske Bedemænd initiativ til at oprette et privat ankenævn sammen med Begravelse Danmark og Forbrugerrådet. Ankenævnet sekretariatsbetjenes af Forbrugerklagenævnet, og formanden for nævnet er dommer.
- Nævnet behandler klager fra forbrugere over bedemænd i forhold til konkrete, økonomiske tvister. Typisk klager forbrugerne over, at prisen på en begravelse eller bisættelse ikke svarer til det aftalte, eller at den leverede ydelse er mangelfuld.
- En opgørelse fra 14. april 2010 viser, at der i alt er modtaget 29 sager. Nævnet har truffet afgørelse i 17 sager.

- I 14 sager har klageren fået helt eller delvis medhold, eller der er indgået forlig. I de fleste af disse sager består afgørelsen i, at klageren fritages for at betale regningen.
- Bedemandsbranchen er et liberalt erhverv, og der stilles ikke særlige krav til udøvelsen af erhvervet såsom krav om uddannelse eller lignende.
- Der findes dog en bedemandsstandard (EN 15017), som er udarbejdet i EU-regi. Standarden danner udgangspunkt for en frivillig certificeringsordning, der blev oprettet i 2007. Jeg vil komme nærmere ind på certificeringsordningen i min besvarelse af næste spørgsmål.
- Embedsmændene i Økonomi- og Erhvervsministeriet har gennem det forløbne år søgt at kortlægge, hvilke problemer bedemandsbranchen står overfor, og hvad der i givet fald kan gøres for at forbedre forholdene.
- Dialogen med foreningen Danske Bedemænd, der som sagt repræsenterer ca. tre fjerdedele af branchen, har vist, at der er flere problemstillinger at tage fat på.
- For det første er der spørgsmålet om de bedemænd, der desværre ikke opfører sig ordentligt. Deres adfærd falder uheldigt tilbage på de bedemandsforretninger, der handler etisk forsvarligt. Typisk indgår personfølsomme oplysninger i forbindelse med en begravelsesforretning. Bl.a.

tror mange, at sygesikringskortet skal udleveres. Det åbner op for, at der kan ske misbrug af personfølsomme oplysninger.

- Det fører til det næste punkt, nemlig spørgsmålet om uddannelse og etiske retningslinjer for bedemændene. Foreningen Danske Bedemænd har selv udarbejdet et kort uddannelsesforløb og etiske retningslinjer, som deres medlemmer skal følge. Ligeledes er der i den standard, der danner grundlag for certificeringsordningen også nogle overordnede etiske retningslinjer. Men der findes ikke en fælles uddannelse eller etiske retningslinjer, som gælder for alle i branchen.
- For det tredje er der spørgsmålet om sanktioner overfor de bedemænd, der ikke måtte opføre sig ordentligt. Her findes Ankenævnet, hvor forbrugere kan klage over bedemænd. Det er dog ikke et stort antal forbrugere, der har klaget gennem de seneste 3-4 år. Det vil normalt være udtryk for, at forbrugerne generelt er tilfredse med deres bedemænd. Det kan dog også skyldes, at kun få har overskud til at klage over bedemanden, når en begravelse eller bisættelse er overstået.
- Endelig er der for det fjerde spørgsmålet om gennemsigtighed i priserne for forbrugerne. DR Nyheder bragte den 28. februar i år et indslag om, at medlemmerne af Danske Bedemænd bliver opfordret til ikke at annoncere med de-

res priser. Ifølge indslaget skulle det fremgå af foreningens etiske regelsæt.

- Priser er et af de væsentligste konkurrenceparametre, og derfor kan udmeldinger til en brancheforenings medlemmer om at undlade prisannoncering være i strid med konkurrencelovgivningen.
- Jeg kan oplyse, at Konkurrencestyrelsen har taget initiativ til at få afdækket det fulde omfang af den manglende prisgennemsigtighed i bedemandsbranchen.
- Undersøgelsen er endnu ikke afsluttet, men styrelsen er i øjeblikket ved at gennemgå og vurdere et omfangsrigt materiale, som styrelsen har indhentet.
- Såfremt undersøgelsen skulle vise, at Danske Bedemænd handler i strid med konkurrenceloven, vil Konkurrencestyrelsen naturligvis træffe de nødvendige foranstaltninger til at få det bragt i orden.
- Som led i dialogen med Økonomi- og Erhvervsministeriet har Danske Bedemænd udtrykt ønske om, at der indføres en offentlig autorisationsordning. Formålet med den offentlige autorisationsordning skulle være at udforme nogle forpligtende betingelser for at udøve erhvervet som bedemand med tilhørende sanktionsmuligheder, hvis betingelserne ikke blev overholdt.

- Autorisationsordninger kan dog generelt virke hæmmende for konkurrencen og dermed føre til højere priser for forbrugerne. Det skyldes, at krav om autorisation lægger en vis begrænsning i nye virksomheders adgang til markedet og dermed i forbrugernes valgmuligheder.
- En begrænset adgang til markedet kan desuden beskytte allerede etablerede virksomheder mod konkurrence med deraf følgende risiko for, at de hæver priserne og sænker kvaliteten.
- Jeg ved, at Forbrugerrådet af samme årsag tidligere har udtrykt modstand mod en autorisationsordning på bedemandsområdet.
- Endelig opstiller servicedirektivet nogle begrænsninger i de krav og tilladelsesordninger, som medlemsstaterne pålægger tjenesteydere. Det skal også tages i betragtning i forhold til en eventuel autorisationsordning.
- På den baggrund er det min foreløbige vurdering, at en offentlig autorisationsordning ikke er den rette løsning til at sikre sig mod brodne kar i branchen og derved skabe trygge forhold for forbrugerne, når vi samtidig har den

udfordring, at vi skal skabe større prisgennemsigtighed og konkurrence i branchen.

- Som sagt er Konkurrencestyrelsen i gang med at gennemføre en undersøgelse af branchen. Udfaldet af undersøgelsen er vigtig for at kunne danne os det fulde billede af problemernes omfang. Når vi har den samlede kortlægning af hvilke problemstillinger, vi har med at gøre, og omfanget af de eventuelle problemer, kan vi finde frem til de rette løsninger for branchen.

Spm. V: Ministeren bedes redegøre for, hvad der er årsagen til, at kun to bedemandsforretninger i Danmark har valgt at være certificeret efter den danske bedemandsstandard, der blev udarbejdet i 2005.

Svar:

- Som nævnt har der siden 2007 eksisteret en frivillig certificeringsordning i bedemandsbranchen. Certificeringsordningen bygger på en EU-standard, som bedemændene selv har medvirket til at udarbejde.
- Hensigten med standarden for bedemænd er at sikre fokus på etik og respekt for den afdøde og pårørende, gennemskelige priser og åbenhed, overholdelse af national lovgivning samt etiske, kulturelle og lokale begravelseskikke. Hertil kommer hygiejniske og miljømæssige hensyn og bedemandens faglige kvalifikationer og uddannelsesmæssige baggrund.

- Der er foreløbig blot to bedemænd, der har valgt at lade sig certificere.
- Jeg ved, at det i dialogen med branchen er blevet drøftet, hvordan certificeringsordningen kan fremmes. Danske Bedemænd har i den forbindelse givet udtryk for, at de ikke ønsker at lade sig certificere. For det første mener bedemændene ikke, at kravene i den standard, der ligger til grund for certificeringen, er forpligtende og fyldestgørende nok. For det andet er det deres opfattelse, at den kontrol, som certificeringsorganerne udfører, ikke er tilstrækkelig. For det tredje mener de, at certificeringsordningen er for dyr.
- Dansk Standard har oplyst, at det koster ca. 20.000 kr. det første år at blive certificeret, mens det de efterfølgende år koster lige under det halve.
- Forskellen i prisen skyldes, at certificeringsorganet det første år foretager en omfattende kontrol af betingelserne for at blive certificeret, mens kontrollen de andre år består af stikprøver.
- Jeg mener, at den bedste løsning ville være, at branchen selv tog initiativ til at blive certificeret. Generelt er forbrugerne bekendt med certificeringsordninger, og denne

certificeringsordning bygger endda på en standard som bedemandsbranchen selv har været med til at udvikle.

- Den nuværende certificeringsordning er dog frivillig. Derfor kan jeg ikke tvinge bedemandsforretningerne ind i ordningen. Hvis certificeringsordningen skal benyttes af flere, skal der altså ske en mere aktiv indsats for det. Det vil jeg vende tilbage til i min besvarelse af det næste spørgsmål.

Spm. W: Ministeren bedes redegøre for, hvilke initiativer han forventer at tage for at imødegå problemerne med manglende gennemsigtighed og kvalitet i den danske bedemandsbranche.

Svar:

- Som jeg har redegjort for, har dialogen med bedemandsbranchen afdækket en række problemstillinger, som vi skal have belyst i forhold til at finde den mest hensigtsmæssige løsning for at forbedre forholdene i bedemandsbranchen.
- Det gælder blandt andet spørgsmålet om gennemsigtighed i priserne for forbrugerne, bedemændenes opførsel i forhold til etisk forsvarlighed, uddannelsesforhold og etiske retningslinjer samt spørgsmålet om sanktioner overfor de bedemænd, der ikke opfører sig ordentligt.
- Samtidig er der en række problemstillinger i forhold til mulige løsningsmodeller, som skal undersøges nærmere.

Det gælder både den eksisterende certificeringsordning og Danske Bedemænds forslag om en autorisationsordning. Der kan også være en tredje vej, nemlig en næringsbrevsordning, som vi kender det fra fødevareerhvervet, hvor man skal have et næringsbrev for at kunne drive fødevarevirksomhed.

- Alle forslag har fordele og ulemper i forhold til de problemstillinger, branchen står overfor. Som jeg har nævnt, vil en løsning, der er velegnet i forhold til uddannelse og etiske retningslinjer, måske ikke være den bedste til at skabe bedre gennemsigtighed og priskonkurrence i branchen.
- Nu vil jeg nedsætte en tværministeriel arbejdsgruppe, der skal afdække problemstillingerne og overveje de forskellige løsningsmuligheder.
- Jeg forventer, at arbejdsgruppen både vil se på certificerings- og autorisationsordninger, herunder om de skal være frivillige eller tvungne. Også en næringsbrevsordning vil indgå i arbejdsgruppens overvejelser. Når undersøgelsen af prisgennemsigtighed og konkurrence i branchen er afsluttet, vil den også indgå i arbejdet.
- Herudover kan gruppen se på kontrol- og sanktionsmuligheder, ligesom de kan se på forbrugernes klagemuligheder. Forbrugerne spiller en vigtig rolle i forhold til at

forbedre bedemændenes service. Jeg har naturligvis forståelse for, at man som pårørende står i en vanskelig situation. Det er dog vigtigt, at forbrugerne stiller krav og benytter sig af de klagemuligheder, som allerede findes, så vi får de sager frem i lyset, hvor forbrugerne er blevet behandlet dårligt.

- Det vigtige for mig er, at vi finder frem til den løsning, der skaber de bedste rammer for en velfungerende branche og tryghed for forbrugerne.
- Det er min forventning, at arbejdsgruppen kan afslutte sit arbejde, så der i givet fald kan fremlægges et konkret forslag til efteråret.