

Afsluttende afrapportering vedrørende de anbefalede initiativer i rapporten om den danske bedemandsbranche

1. Indledning

I Danmark dør der hvert år omkring 55.000 personer. Alle disse dødsfald ændrer en families situation. Familierne skal indstille sig på en tilværelse uden den afdøde og må gennem en tid med svære udfordringer.

Den vanskelige situation, hvor der skal tages stilling til personlige og praktiske spørgsmål midt i sorgen, stiller nye store krav til de efterladte. Og det stiller store krav til de aktører, de pårørende kommer i kontakt med, når praktiske forhold skal håndteres.

Forbrugerundersøgelser har vist, at de fleste pårørende står i en situation, hvor det afdøde familiemedlem ikke har taget skriftlig stilling til spørgsmål omkring egen død på forhånd. Det viser sig, at:

- 78 pct. ikke har skrevet testamente
- 84 pct. ikke har beskrevet sine ønsker til begravelsen på forhånd
- 56 pct. ikke har udfyldt nogen papirer (hverken testamente, sidste vilje, donorregistrering eller andet) om ønsker mv. forud for sin død.

For de pårørende er det derfor vigtigt, at de relativt nemt kan få overblik over opgaver og eventuelle priser på de forskellige ydelser, der er knyttet til dødsfald og begravelse, herunder at få fat i relevante myndigheder og aktører samt at de føler, at der bliver taget hånd om tingene på en værdig og betryggende måde.

Den daværende Forbrugerstyrelsen offentliggjorde i 2006 i Forbrugerredegørelsen en undersøgelse der viste, at de pårørende generelt er tilfredse og har tillid til den måde aktørerne, herunder især bedemændene håndterer opgaverne på. Men undersøgelsen gav også anledning til at pege på områder, hvor forholdene for og informationen til de pårørende kunne forbedres.

Når et medlem af familien dør, er der mange praktiske ting, der skal tages stilling til. Det kan være vanskeligt for de pårørende, der samtidig står over for en række udgifter, som måske kan være vanskelige at få overblik over. Bedemand, kiste, kremering, gravplads og gravsten er blot nogle eksempler. Og Forbrugerstyrelsens undersøgelse viste, at der var store prisforskelle på disse ydelser: Prisforskellene var betydelige, og det kunne være svært for borgerne at få overblik over priserne på forhånd og samtidig gennemskue, om prisforskellene dækker over kvalitetsforskelle på ydelserne.

Når de pårørende i undersøgelsen blev bedt om at vurdere, hvordan de instanser, de havde været i kontakt med, havde håndteret opgaverne i relation til et dødsfald i familien, viser det sig, at langt de fleste var tilfredse. Generelt havde borgerne den mest positive oplevelse af præsten, plejehjemspersonalet og bedemanden. De pårørende beskrev, at især omsorg og omhyggelighed er vigtig i en sorgproces. Pårørende, som var særligt tilfredse, beskrev, at de oplevede, at aktørerne,

herunder bedemændene afsætter den fornødne tid til at lytte, udviser varme og viser respekt for deres sorg.

Den generelt positive forbrugervurdering af bedemændene understøttes af det faktum, at Ankenævnet for Bedemandsbranchen i perioden 2009-2011 kun har behandlet 31 klager, hvoraf klager i 8 af sagerne har fået fuldt eller delvist medhold¹.

Om end de pårørende i overvejende grad var og er tilfredse med bedemændene, gav Forbrugerstyrelsens undersøgelse fra 2006 også anledning til at pege på en række udfordringer for bedemandsbranchen. Undersøgelsen påpegede, at forholdene for de pårørende blandt andet kunne forbedres ved, at branchen:

- Tager ansvar for at styrke prisgennemsigtigheden
- Udarbejder og opnår tilslutning til en skriftlig standardaftale på bedemandsområdet
- Informere borgerne om hvilke praktiske forhold de skal forholde sig til, når de mister en af deres nærmeste

2. Rapport og anbefalinger fra 2011

I første halvdel af 2010 var der en del medieopmærksomhed omkring bedemandsbranchen. Især en TV udsendelse på DR skabte politisk fokus på bedemandsbranchen som en branche præget af manglende regulering og kontrol, der skabte mulighed for at forbrugere i den mest sårbare situation kunne blive udsat for dårlige oplevelser fra branchens side.

På et åbent samråd i Erhvervsudvalget den 22. april 2010 annoncerede daværende økonomi- og erhvervsminister Brian Mikkelsen, at han ville etablere en arbejdsgruppe om bedemandsbranchen, der bl.a. skulle se på behovet for at regulere branchen.

Økonomi- og erhvervsministeren nedsatte efterfølgende en arbejdsgruppe bestående af deltagere fra:

- Økonomi- og Erhvervsministeriet (formandskab)
- Justitsministeriet
- Erhvervs- og Selskabsstyrelsen
- Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
- Forbrugerrådet
- Foreningen Danske Bedemænd
- Bedemandskæden Begravelse Danmark
- Bedemandsvirksomheden Begravelsesservice

Arbejdsgruppen afgav rapport til økonomi- og erhvervsministeren i august 2011.

Der var i arbejdsgruppen enighed om, at det er mest optimalt, hvis bedemandsbranchen regulerer sig selv, frem for at der fra statslig side opstilles lovmæssige krav i form af fx. en autorisation, der bl.a. kan medvirke til at hæmme konkurrencen i branchen. Arbejdsgruppens rapport rummede følgende anbefalinger:

¹ Ankenævnet for Bedemandsbranchen, årsberetning 2011.

- **Certificeringsordning til kvalitetsudvikling – og sikring af bedemandsbranchen**

En certificeringsordning er med dens kvalitetskrav og løbende kontrol et effektivt instrument til at sikre den nødvendige kvalitet i den enkelte bedemands ydelser samt samtidig fungere som et kvalitetsstempel, som forbrugerne kan forholde sig til i valget af bedemand. Hvis en certificeringsordning skal være synlig og til gavn for forbrugerne kræver det imidlertid, at der er en tilstrækkelig kritisk masse af bedemandsforretninger, der lader sig certificere.

- **Initiativer til fremme af øget prisgennemsigtighed for forbrugerne**

I følge en undersøgelse foretaget af Forbrugerrådet er det kun i 1/3 af alle tilfælde, at bedemændene afgiver et skriftligt tilbud. Forbrugerrådet har på denne baggrund efterlyst en standardblanket som alle bedemænd skal anvende ved afgivelse af skriftlige tilbud og som samtidig vil gøre det muligt for forbrugerne at foretage et velinformeret og sammenligneligt valg af bedemandsydelser.

Forbrugerrådet har endvidere anbefalet, at de enkelte bedemænd i deres markedsføring og information overfor forbrugerne anvender *priseksempler*, der er standardiseret således at forbrugerne kan anvende dem som grundlag for prissammenligninger.

- **Bedre information og rådgivning**

Med udgangspunkt i Forbrugerstyrelsens rapport var der enighed om, at der var behov for i højere grad at informere borgerne om hvilke praktiske forhold de skal forholde sig til, når de mister en af deres nærmeste.

Arbejdsgruppen anbefalede i rapporten, at frem for statslig regulering, bør det være bedemandsbranchen, der frivilligt tager initiativ til at udarbejde både standardblanket, priseksempler, informationsmateriale samt tager initiativ til en styrket certificering af branchens virksomheder.

Det blev endvidere i forbindelse med rapportens offentliggørelse i august 2011 aftalt, at der efter ca. et år skulle foretages en opfølgning og status på de anbefalede initiativer i rapporten.

3. Status på de anbefalede initiativer

Erhvervs- og vækstministeriet tog i maj 2012 initiativ til den aftalte opfølgning og status for rapportens anbefalinger. Følgende parter blev kontaktet og inddraget i opfølgningsarbejdet: Foreningen Danske Bedemænd, Begravelse Danmark, Begravelses Service og Forbrugerrådet. Som led i opfølgningsarbejdet er der afholdt to møder den 18. juni og 19. november 2012. Desuden har der mellem parterne været afholdt bilaterale møder om de enkelte anbefalinger til initiativer. Dette notat er ovennævnte parters endelige afrapportering og status på de enkelte anbefalinger i rapporten om bedemandsbranchen.

Certificeringsordning

Der har siden 2006 eksisteret en certificeringsordning (DS/EN 15017: 2006) for serviceydelser inden for begravellesbranchen i regi af Dansk Standard. Repræsentanter fra bedemandsbranchen har selv været med til at udforme denne ordning. Der er imidlertid kun to bedemænd, der frem til i

dag har valgt at lade sig certificere efter ordningen. Den ene bedemand er ophørt efter en prøveperiode, således at bedemandsforretningen Begravelses Service p.t. er den eneste bedemandsforretning, der er certificeret efter den eksisterende DS ordning.

Foreningen Danske Bedemænd planlægger en akkrediteret branchecertificeringsordning i regi af foreningen, der bl.a. betyder, at de økonomiske konsekvenser for de enkelte bedemandsforretninger kan reduceres, idet brancheforeningen påtager sig arbejdet med at lave et fælles system, der vedligeholdes centralt i foreningen og som betyder, at det enkelte medlem kan implementere det system som foreningen stiller til rådighed. Den planlagte brancheordning betyder endvidere, at certificeringen, kan suppleres med krav, der er skræddersyet og tilpasset lokale forhold og behov i bedemandsbranchen, som fx krav til uddannelse.

Der er p.t. fastlagt følgende tids – og handleplan for etablering af certificeringsordningen i regi af Danske Bedemænd.

- Præaudit og godkendelse af ledelsessystem ultimo 2012.
- Forberedelse og certificering af de første medlemmer primo 2013.
- Næste bølge af certificeringer forventes i løbet af 1. halvår 2013.
- Herefter fortsætter certificeringerne successivt. Målet er over en 5 årig periode, at hovedparten af samtlige medlemmer af Foreningen Danske Bedemænd er certificeret.

Begravelse Danmark med lidt over 50 bedemandsforretninger over hele Danmark er grundlæggende positiv over for en certificering og vil i løbet af 2013 træffe beslutning om virksomhedens konkrete engagement i certificering.

Forbrugerrådet har tilkendegivet, at etableringen af certificeringsordningen har opbakning fra organisationen. Forbrugerrådet har givet udtryk for, at rådet aktivt vil gøre forbrugerne opmærksom på certificeringsordningens eksistens som et vigtigt parameter i valget af bedemand.

Erhvervs- og Vækstministeriet vil tilsvarende tilkendegive positiv opbakning til certificeringsinitiativerne i bedemandsbranchen.

Bilag 1. redegør for hovedelementerne i Danske Bedemænds certificeringsordning.

Begravelses Service blev som den første og hidtil eneste bedemand certificeret i 2008. Siden har Dansk Standard gennemført en årlig auditering af firmaets kvalitetsstyringssystem. Begravelses Service har løbende tilnærmet sit kvalitetsstyringssystem til at kunne certificeres efter den mere kendte ISO 9001 standard og ved sidste audit er det bestemt at certificeringen efter standarden ISO 9001 skal gennemføres snarest muligt.

Begravelses Service planlægger at tilbyde andre bedemandsforretninger en akkrediteret branchecertificeringsordning i regi af Begravelses Service. Det betyder bl.a., at de økonomiske konsekvenser for de enkelte forretninger kan reduceres, idet Begravelses Service allerede har udviklet og testet det fælles kvalitetsstyringssystem, der vedligeholdes centralt af Begravelses Service og kan implementeres hos de interesserede. Den planlagte brancheordning betyder

endvidere, at de interesserede kan vælge, om de ønsker at få en certificering efter DS/EN 15017 eller en ISO certificering.

Der er p.t. fastlagt følgende handlingsplan for etablering af certificeringsordningen i regi af Begravelses Service:

- Hjemmeside med information om mulighederne for certificering offentliggøres i første kvartal 2013
- Certificering af Begravelses Service efter ISO 9001 – senest ultimo april 2013
- Opsamling på bedemænd som er interesseret i frivillig certificering, sker løbende i andet halvår 2013. Begravesservice har tilkendegivet, at antallet af henvendelser fra interesserede vil bestemme hastigheden af det videre forløb.

Initiativer til fremme af prisgennemsigtighed

Standardblanket

Danske Bedemænd og Begravelse Danmark har i samarbejde udarbejdet en standardblanket over de ydelser, som en begravelse typisk indeholder. Standardblanketten rummer de basale produkter - og prisoplysninger, som forbrugeren skal have, når forbrugeren modtager et tilbud på ydelser i forbindelse med begravelse eller bisættelse, ligesom blanketten skal være tilgængelig på bedemændenes hjemmesider. Det er målet, at hele branchen anvender den samme standardblanket ved afgivelse af tilbud, således at forbrugerne får nemmere adgang til sammenligning af priser hos bedemændene. Anvendelsen af standardblanketten vil som udgangspunkt være frivillig for de enkelte bedemænd. For de bedemænd, der certificeres i regi af Danske Bedemænds brancheordning, vil det imidlertid være et indbygget obligatorisk krav at benytte standardblanketten i forretningsprocesserne. Danske Bedemænd vil gennem offensiv information opfordre de enkelte bedemandsforretninger til at anvende standardblanketten, men det anses for vigtigt, at myndighederne og forbrugerorganisationerne bidrager til især at motivere den del af bedemandsbranchen, der ikke er organiseret i Danske Bedemænd, til at anvende standardblanketten.

Som bilag 2. er vedlagt standardblanketten.

Offentliggørelse af priseksempler

Danske Bedemænd har i samarbejde med Begravelse Danmark udarbejdet en skabelon til brug for de enkelte bedemandsforretninger, hvor bedemandens basale ydelser skal anføres med priser samt en kortfattet beskrivelse af ydelsernes omfang. Denne prisoplysning vil være et element til hjemmesiderne og kan ligeledes supplere forretningernes øvrige prisblade, der ligger til rådighed i de enkelte butikker.

Herudover er der udarbejdet 3 forskellige priseksempler baseret på scenarier, der viser et bredt prisspænd udsprunget af forbrugernes meget individuelle ønsker til begravelsens omfang. Ligeledes kan bedemanden her anslå de øvrige udgifter fra underleverandører og kirkegårde.

Som for standardblankettens vedkommende gælder det, at anvendelsen af skabelon for priseksempler som udgangspunkt vil være frivillig for de enkelte bedemænd. For de bedemænd, der certificeres i regi af Danske Bedemænds brancheordning, vil det imidlertid være et indbygget

obligatorisk krav at benytte skabelonen og prisseksemplerne i forretningsprocesserne. Danske Bedemænd vil gennem offensiv information opfordre de enkelte bedemandsforretninger til at anvende skabelonen og prisseksemplerne, men det anses for vigtigt, at myndighederne og forbrugerorganisationerne bidrager til især at motivere den del af bedemandsbranchen, der ikke er organiseret i Danske Bedemænd, til at anvende skabelonen og eksemplerne.

Som bilag 3. er vedlagt skabelon for prisoplysninger samt oversigt over 3 forskellige prisseksempler.

Bedre information og rådgivning

Danske Bedemænd har på eget initiativ udarbejdet en guide, hvor forbrugeren gøres opmærksom på de særlige forhold, man især skal være opmærksom på i forbindelse med forespørgsler hos bedemanden. Ved at følge denne guide bliver forbrugeren i stand til at foretage en præcis og entydig pris – og kvalitetssammenligning vedrørende bedemandsydelser.

Som bilag 4. er vedlagt udkast til guide.

4. Afsluttende bemærkninger og kontaktoplysninger

Der har siden offentliggørelsen i august 2011 om forholdene i bedemandsbranchen været god fremdrift i at realisere rapportens anbefalinger.

Bedemandsbranchen er organisatorisk fragmenteret, hvilket medfører at en beslutning om indførelse af nye fælles initiativer i branchen er et spørgsmål, der kræver forhandling og indgåelse af frivillige aftaler mellem mange parter i branchen.

Danske Bedemænd har 299 medlemsforretninger og behandler ca. 31.500, svarende til 57 pct. af de ca. 55.000 dødsfald, der er om året i Danmark. Begravelse Danmark har 52 forretningssteder og behandler ca. 7500 dødsfald om året, svarende til lidt over 13 pct. Det betyder, at 70 pct. af samtlige dødsfald i landet i 2010 behandles af forretningerne i foreningen Danske Bedemænd og Begravelse Danmark. De resterende 30 pct. af dødsfaldene behandles af mindre selvstændige bedemænd som fx. Begravelses Service, der har valgt ikke at være medlem af foreningen Danske Bedemænd. I de senere år er der desuden sket etablering af en række nye bedemandstjenester på internettet som fx www.bedrebegravelser.dk. Disse tjenester står skønsmæssigt for behandling af p.t. ca. 1500 dødsfald om året.

Opfølgningen på rapportens anbefalinger er afsluttet med nærværende statusnotat. Det er imidlertid aftalt mellem parterne, at Erhvervs – og Vækstministeriet i november 2013 indkalder til et orienteringsmøde, hvor parterne sammen kan gøre status for udviklingen i de anbefalede initiativer.

Ønskes yderligere oplysninger kan nedenstående parter kontaktes:

Danske Bedemænd

Danske Bedemænd er en landsdækkende forening, der organiserer 135 selvstændige bedemænd.

Kontakt: Landsformand Knud Larsen.
Engelsborgvej 52
2800 Lyngby
Mobil (direkte) 40107872.

Email: knud@larsen-begravelse.dk

Begravelse Danmark

Begravelse Danmark er en bedemandsforretning, der driver 52 bedemandsbutikker rundt om i Danmark. Begravelse Danmark ejes af foreningen Landsforeningen Liv & Død (tidligere Dansk Ligbrændingsforening).

Kontakt: Direktør Mogens Balling
Begravelse Danmark
Tornerosevej 127B
2730 Herlev
Tlf. 33 13 75 40
info@begravelsedanmark.dk

Begravelses Service

Begravelses Service er en selvstændig bedemandsforretning med p.t. 3 forretninger på Frederiksberg, i København og på Amager i København. Begravelses Service er p.t. den eneste bedemandsforretning, der er certificeret i Danmark.

Kontakt: Bedemand Peter Thomasen
Smallegade 38B
2000 Frederiksberg
Tlf 7011 2407
info@70112407.dk

Forbrugerrådet

Forbrugerrådet er medlem af Ankenævnet for Bedemænd

Kontakt: Chefkonsulent Martin Salamon
Fiolstræde 17
Postboks 2188
1017 København K
Tlf. 77 41 77 41

Erhvervs – og vækstministeriet

Erhvervs – og Vækstministeriet har varetaget formandskabet for den arbejdsgruppe, der i 2011 offentliggjorde Rapport om Bedemandsbranchen. Ministeriet har efterfølgende faciliteret opfølgingsarbejdet med rapportens anbefalinger. Konkurrence – og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Ankenævn for Bedemandsbranchen.

Kontakt: Chefkonsulent Niels-Henrik Larsen
Slotsholmsgade10-12
1216 København K
Telefon: 33 92 33 50
Email: nla@evm.dk