

TIDSLINJE
Bedemandsbranchens
vej til ordnede forhold

1966

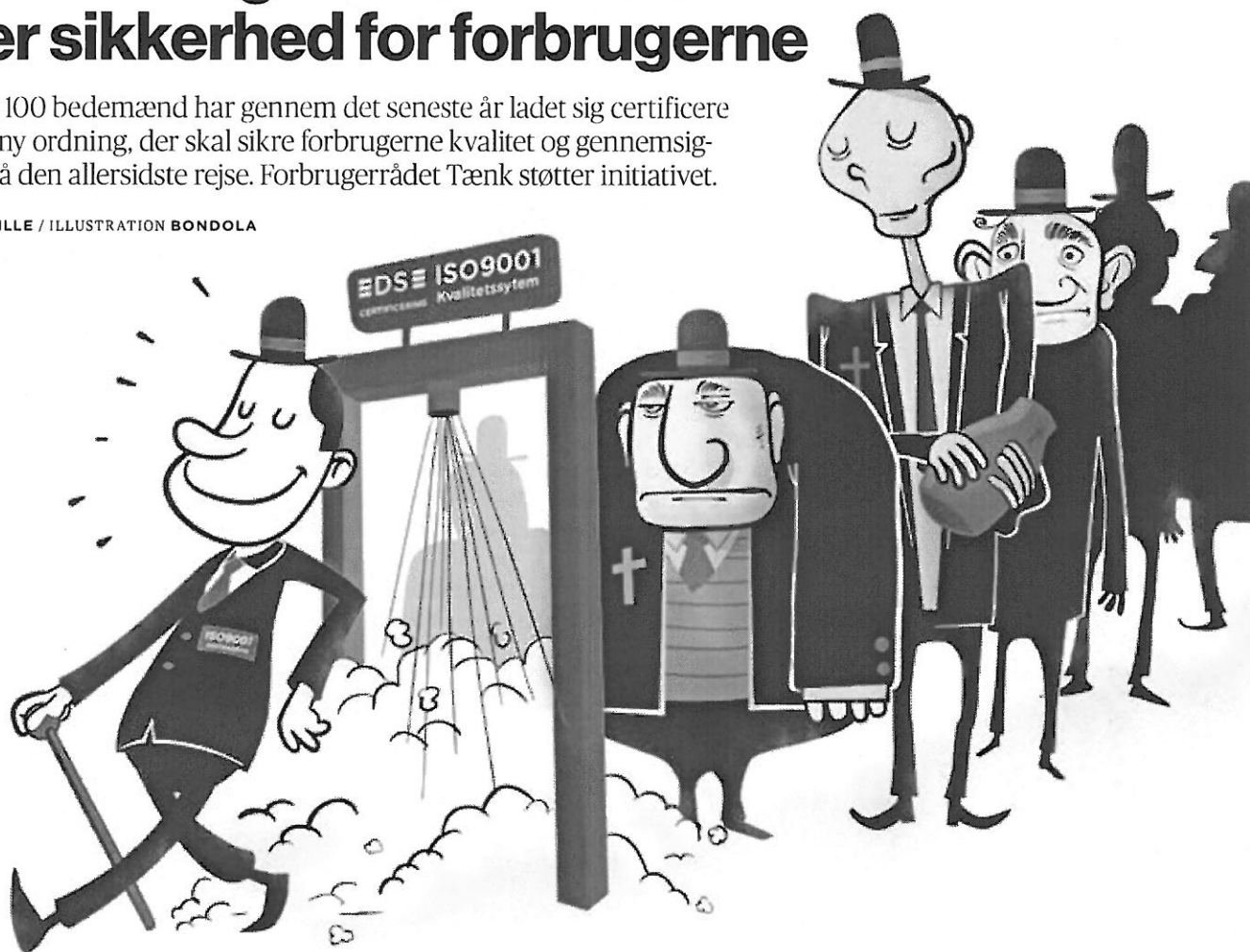
1966: Branche med bestiktelser og optrækkeri

I 1966 skrev Tænk for første gang om bedemandsbranchens uregulerede forhold og uigennemskuelige priser. Dengang beskrev bladet en branche med urimelige avancer, bestiktelser og optrækkeri.

Certificering af bedemænd øger sikkerhed for forbrugerne

Op mod 100 bedemænd har gennem det seneste år ladet sig certificere efter en ny ordning, der skal sikre forbrugerne kvalitet og gennemsigtighed på den allersidste rejse. Forbrugerrådet Tænk støtter initiativet.

AF MARIE BILLE / ILLUSTRATION BONDOLA



Bedemandsbranchens omdømme er belastet af flere års massiv kritik af uigennemskuelige priser og manglende kontrol af branchen, og i 2011 fik brancheforeningen Danske Bedemænd en bøde på 400.000 kroner for at overtræde konkurrenceloven.

Bedemand er ikke en beskyttet titel, og alle kan slå sig op som bedemænd. Forbrugere står i en sårbar situation og risikerer at få en dårlig oplevelse, hvis de køber sig til hjælp fra en ukvalificeret bedemand til en begravelse eller bisættelse - fra en forkert farve på urnen til en uventet ekstraregning fra bedemanden.

En akkrediteret certificeringsordning skal nu give forbrugerne sikkerhed for, at de bedemænd, der lader sig certificere, lever op til en række kvalitetsmæssige og etiske krav, og at der bliver rettet op på de fejl, som opstår.

"Ingen mennesker er ufejlbarlige, der kan ske fejl alle vegne. Men hvis man som certificeret bedemand begår en fejl, så skal fejlen registreres, og man skal have gennemgået forretningsgangene for at sikre, at tilsvarende ikke sker igen," siger Axel Jørgensen, business manager i bedemændenes brancheorganisation Danske Bedemænd, der står bag certifice-

ringen af bedemændene.

Organisationen forventer at nå 100 certificerede bedemænd i løbet af efteråret, og målet er, at alle foreningens 290 forretningssteder lader sig certificere.

Godt sted at starte

I Forbrugerrådet Tænk glæder man sig over den nye certificeringsordning.

"Vi synes, det er rigtigt positivt, at Danske Bedemænd gør det her. Det hæver kvaliteten af deres arbejde og er med til at skabe større sikkerhed for forbrugerne," siger Martin Sala-

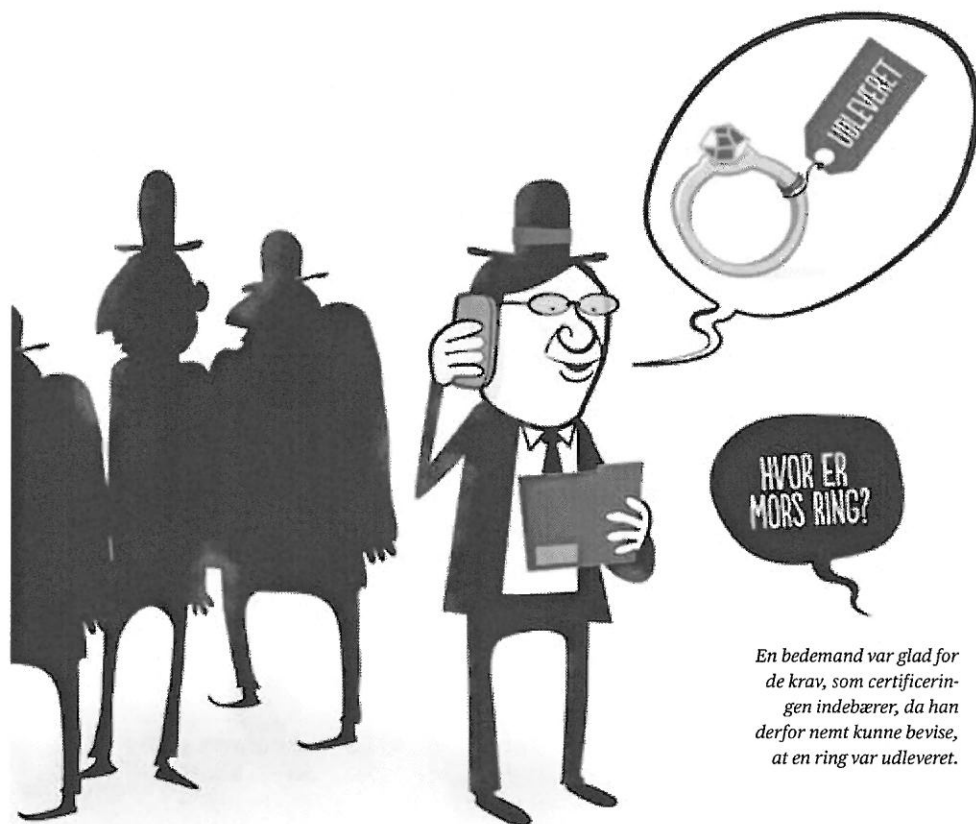
2006

2006: Forbrugerstyrelsen kritiserer bedemandsbranchen

I 2006, 40 år efter, var der stadig store problemer i branchen. En undersøgelse fra Forbrugerstyrelsen viste, at der var betydelige prisforskelle, og at det kan være svært for forbrugerne at få overblik over priserne på forhånd og samtidig gennemskue, om prisforskellene dækker over kvalitetsforskelle.

2006: Den første certificeringsordning for bedemænd

I 2006 blev der oprettet en certificeringsordning for serviceydelser inden for begravelsesbranchen i regi af Dansk Standard, DS/EN ISO17. Repræsentanter fra bedemandsbranchen og Forbrugerrådet har været med til at udforme ordningen. Der var imidlertid kun to bedemænd, der lod sig certificere. Den ene falder fra efter en prøveperiode. I dag er kun firmaet Begravelses Service certificeret efter denne ordning.



En bedemand var glad for de krav, som certificeringen indebærer, da han derfor nemt kunne bevise, at en ring var udleveret.

Ny certificering bygger på den gamle certificering

Den første certificering for bedemænd blev indført i 2006, men den blev ikke en succes, og kun firmaet Begravelses Service er i dag certificeret efter certificeringen fra 2006. Den nye ISO 9001-certificering er en overbygning på den gamle certificering. Brancheorganisationen Danske Bedemænd er de eneste i Danmark, som benytter sig af denne udvidede akkrediterede certificeringsordning for bedemænd.

mon, cheføkonom i Forbrugerrådet Tænk.

"Ikke-certificerede bedemænd kan også udføre et godt stykke arbejde, men hvis det er første gang, man skal stå for en begravelse, så er en certificeret bedemand et godt sted at starte," siger han.

Vejen til mere ordnede forhold i bedemandsbranchen har været lang. Både Forbrugerrådet Tænk, Forbrugerstyrelsen og den daværende erhvervs- og vækstminister, Brian Mikkelsen, har kritiseret branchen for at have uigennemsigtige priser og for dårlig rådgivning af forbrugerne. I 2011 anbefalede en arbejdsgruppe under Erhvervs- og Vækstministeriet en certificeringsordning for at skabe mere ordnede forhold i branchen. Det er den anbefaling, som Danske Bedemænd nu har taget til sig.

Hvor er mors ring?

I Holstebro er bedemand Hartvig Gaardhøje en af de første bedemænd, der har ladet sig certificere gennem den nye ordning.

"Der er blevet sat ord på vores arbejde, og nogle ting er blevet finpudset. Jeg synes, der er mere styr på det nu," siger han.

En af de ting, der er blevet strammet op på hos Gaardhøje Begravelsesforretning, er håndteringen af de afdødes ejendele, for eksempel smykker, som nu er underlagt en helt fast procedure.

Bedemanden lægger en seddel i kisten om, for eksempel hvilke ringe den afdøde skal beholde på, og hvilke der skal udleveres til de pårørende. Når bedemanden får en ring udleveret af sygehuset, skriver han under på, at han har modtaget den, og når de efterladte kommer og henter ringen hos bedemanden, skri-

ver de under på, at ringen er blevet udleveret.

"Jeg blev reddet sidste år, hvor der var en ring, der skulle tages af en afdød kvinde. Sønnen kom og hentede ringen og skrev under på, at han havde fået den udleveret. Lidt før jul ringede datteren så og spurgte, 'hvor er mors ring?'"

Hartvig Gaardhøje fandt sagen frem og kunne uden tvivl oplyse kvinden om, at broren havde hentet ringen.

"Det var en fredag eftermiddag, hvis jeg ikke havde haft den seddel og havde kunnet dokumentere, hvor den ring var, så vil jeg sige, at jeg er så ærekær, at det ville have ødelagt min weekend," siger Hartvig Gaardhøje.

"Ikke-certificerede bedemænd kan også udføre et godt stykke arbejde, men hvis det er første gang, man skal stå for en begravelse, så er en certificeret bedemand et godt sted at starte."

Martin Salamon, cheføkonom i Forbrugerrådet Tænk

2010

2010: Stadig hemmelige priser

Fire år efter Forbrugerstyrelsens kritik var der ikke sket de store forbedringer. Det viste Tænk's undersøgelse af prisgennemsigtighed i bedemandsbranchen i september 2010. Tænk spurgte 132 bedemænd om priserne på standardydelser som kiste, rustvognskørsel og honorar. Kun 26 bedemænd svarede.

2010: Minister kræver forbedringer af branchen

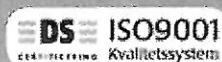
I kølvandet på massiv medieomtale af forholdene i bedemandsbranchen nedsatte daværende erhvervs- og vækstminister Brian Mikkelsen en arbejdsgruppe, der skulle arbejde på bedre forhold og større sikkerhed for forbrugerne. Arbejdsgruppen anbefalede en certificeringsordning, større prisgennemsigtighed og bedre information til forbrugerne.

Det lover bedemænd, der er certificeret efter **ISO 9001**



- En uddannet bedemand, som har bestået den branchespecifikke uddannelse under Danske Bedemænd.
- Høj kvalitet i betjeningen og vejledningen af forbrugeren.
- Sikkerhed for løbende kvalitetskontrol af bedemanden af en ekstern og uvildig instans.
- Sikkerhed for, at branchens etiske regelsæt følges 100 procent. (Ethiske regler kan ses og downloades på bedemand.dk).
- Sikkerhed for en faglig korrekt vejledning.
- Sikkerhed for, at de aftalte ydelser bliver udført og leveret.
- En prisramme, der bliver overholdt.
- En samlet ydelse, der udføres under ordnede forhold.

Sådan spotter du en certificeret bedemand



'Certificeret' er ikke en beskyttet titel, så når en bedemand skriver i annoncer og på sin hjemmeside, at han eller hun er certificeret, så betyder det ikke nødvendigvis, at bedemanden er certificeret efter DS/EN ISO 9001 eller ISO 9001. Vil du være sikker på, at bedemanden er certificeret med DS/EN ISO 9001, skal bedemanden

dermed overholde internationale standarder og er underlagt løbende kontrol, skal du lægge efter logoet fra DSCertificering. Hvis du vil have den yderligere sikkerhed, der ligger i ISO 9001, så kig efter betegnelsen 'ISO 9001 ved logoet. DSCertificering og logoet er af det internationale certificeringsorgan DNV GL Business Assurance, og logoet er beskyttet af ophavsretten og må derfor ikke plagieres.

Kilde: Danske Bedemænd

Enhver bedemand kan kalde sig certificeret

Certificering er det nye sort i bedemandsbranchen, men ordet er ikke beskyttet og dækker over vidt forskellige ting, alt efter hvem der bruger det. Enhver kan åbne en bedemandsforretning, lave et certifikat og kalde sig 'certificeret bedemand'.

AF MARIE BILLE

Som forbruger kan det være svært at vide, hvad ordet 'certificeret' egentlig dækker over, når en bedemand bruger ordet på sin hjemmeside eller i annoncer. For de bedemænd, der har tiltrådt den akkrediterede certificeringsordning gennem brancheforeningen Danske Bedemænd, er i skarp konkurrence med internetbaserede bedemænd, der kalder sig certificerede på et langt løsere grundlag.

"Det er jo en torn i øjet på os andre, der har lagt store ressourcer i at lave en rigtig certificering. Enhver kan kalde sig certificeret, desværre, men det afgørende er, om certificeringen er akkrediteret, og om den er underkastet uvildig kontrol, som den vi tilbyder. At andre smykker sig med betegnelsen i deres markedsføring gør det umuligt for en almindelig forbruger at skelne, hvad der er op og ned i det her," siger Axel Jørgensen, business manager i Danske Bedemænd.

Bedemandsbranchen består af cirka 450 bedemandsforretninger, og der er trukket en hård front op mellem en stor del af de lokale bedemænd under brancheforeningen Danske Bedemænd på den ene side og en række nyere internetbaserede bedemandsforretninger på den anden. I den benhårde konkurrence er 'certificering' blevet et kodeord.

Seks-ugers kursus certificerer

Danske Begravelser er en internetbaseret franchisekæde af selvstændige bedemænd, som markedsfører sig på, at bedemændene er certificerede. Men kæden har ikke tiltrådt den akkrediterede certificeringsordning under brancheforeningen. I stedet uddanner Danske Begravelser selv nye bedemænd på et seks-ugers kursus på Haderslev Handelsskole, som Danske Begravelser har sat i værk i samarbejde med Udviklingscenter Syd. Her bekræfter kursuschef Birte Schultz, at skolens certificering ikke, som en ISO 9001-certificering, er underlagt uvildig kontrol, og der er tale om et kursus-certifikat.

"Det er egentlig en helt almindelig uddannelse. Men vi står inde for,

2011

2011: Danske Bedemænd får bøde på 400.000 kr.

Brancheforeningen Danske Bedemænd fik i 2011 en bøde på 400.000 kr. for at overtræde konkurrenceloven. Det gjorde de blandt andet ved at opfordre deres medlemmer til ikke at oplyse deres priser i annoncer. Begrundelsen var dengang, at priserne ville vildlede forbrugerne i stedet for at vejlede dem.

2013

2013: Akkrediteret certificering af de første bedemænd

Brancheforeningen Danske Bedemænd opretter en akkrediteret branchecertificeringsordning. Certificeringen bygger på den såkaldte ISO 9001-standard, der er en international anerkendt certificering og DS/EN 15017. Ordningen omfatter ekstern og uvidlig kontrol af de certificerede bedemænd. Forbrugerrådet Tænk bakker op om ordningen.

at det faglige indhold imødekommer de krav, der er til arbejdsmarkedsuddannelser og til akademiuddannelser. Det, der ligger i det, er, at kursisterne har fået en uddannelse, som gør, at de er kvalificerede til at være bedemænd. Men certificeringen er ikke godkendt af en overordnet myndighed,” siger hun.

Ikke et beskyttet ord

Bedemand Per Holm, der er medejer af Danske Begravelser og også står bag en anden internetbaseret bedemandsskæde BedreBegravelse.dk, mener ikke, at brancheforeningen Danske Bedemænd har ret i, at de konkurrerende bedemænd pynter sig med lånte fjer, når de reklamerer med at være certificerede.

“Det er jo ligegyldigt, hvad vi overhovedet gør, så er de Danske Bedemænd på tværs. Certificering er jo ikke et beskyttet ord. Vores bedemænd er certificerede ud fra den grunduddannelse, vi har lavet,” siger Per Holm.

Han agter ikke at opfordre bedemænd i Danske Begravelser til at tiltræde ISO-9001-certificeringen, som, han mener, er for stor en arbejdsbelastning for de relativt små bedemandsfirmaer.

“En ISO-certificering er en meget omfattende og bureaukratisk proces at sætte i gang. I små firmaer mener jeg, det er at skyde gråspurve med kanoner,” siger Per Holm.

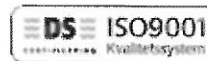
“Men hvis det viser sig, at Danske Bedemænds ISO-certificering er en god ide, så kan det da godt være, at vi vil stjæle lidt fra den i en efteruddannelse af vores folk,” siger han.

Internetside udsteder certifikater

Internetportalen Begravelsesguiden.dk, der oplyser forbrugere om begravelser, udsteder deres egne certifikater til bedemænd under ordningen SynligPris. Begravelsesguiden.dk udsteder selv certifikatet og det medfølgende logo til bedemænd, der åbent lægger deres priser frem på hjemmesiden. Cirka 20 bedemænd er med i ordningen, herunder de internetbaserede kæder (som ikke har fysiske butikker) BedreBegravelse.dk og Danske Begravelser.



Vil du være sikker på, at bedemanden er certificeret efter brancheforeningens standarder, så skal du kigge efter DS-logoet.



Stifter af Begravelsesguiden.dk Daniel Hansen vil fortsætte SynligPris-ordningen, men han ser positivt på, at der nu er kommet en mere omfattende certificering på banen, der kan skabe tryk for forbrugerne. Han ser ikke noget problem i, at der er flere, der udsteder certifikater med forskelligt indhold.

“Folk lærer at skelne, og det skærper konkurrencen, at der er flere mærker. Forbrugeren må kigge efter, hvad det enkelte mærke indeholder og vurdere efter det,” siger han.

Se efter DS-logoet

I Forbrugerrådet Tænk opfordrer cheføkonom Martin Salamon til, at man som forbruger kigger efter logoet fra DS Certificering.

Logoet viser at bedemanden er certificeret efter DS/ EN 15071, og hvis der står ISO9001 ved logoet, også efter den udvidede standard. Han finder, at det er ‘meget upassende’, at andre bedemænd kalder sig certificerede, selv om de ikke er en del af den akkrediterede certificering, fordi det gør det svært for forbrugeren at skelne.

“Vi kan ikke forhindre folk i at bruge ordet certificeret. Det betyder bare noget helt andet end den akkrediterede certificering,” siger han.

“Ideen med en certificering er, at en uafhængig kontrolinstans jævnligt tjekker, at bedemændene opfylder faste krav til måden, de udfører deres arbejde på, at de retter op på eventuelle fejl,” siger Martin Salamon. ■