

TIDSLINJE
Bedemandsbranchens
vej til ordnede forhold

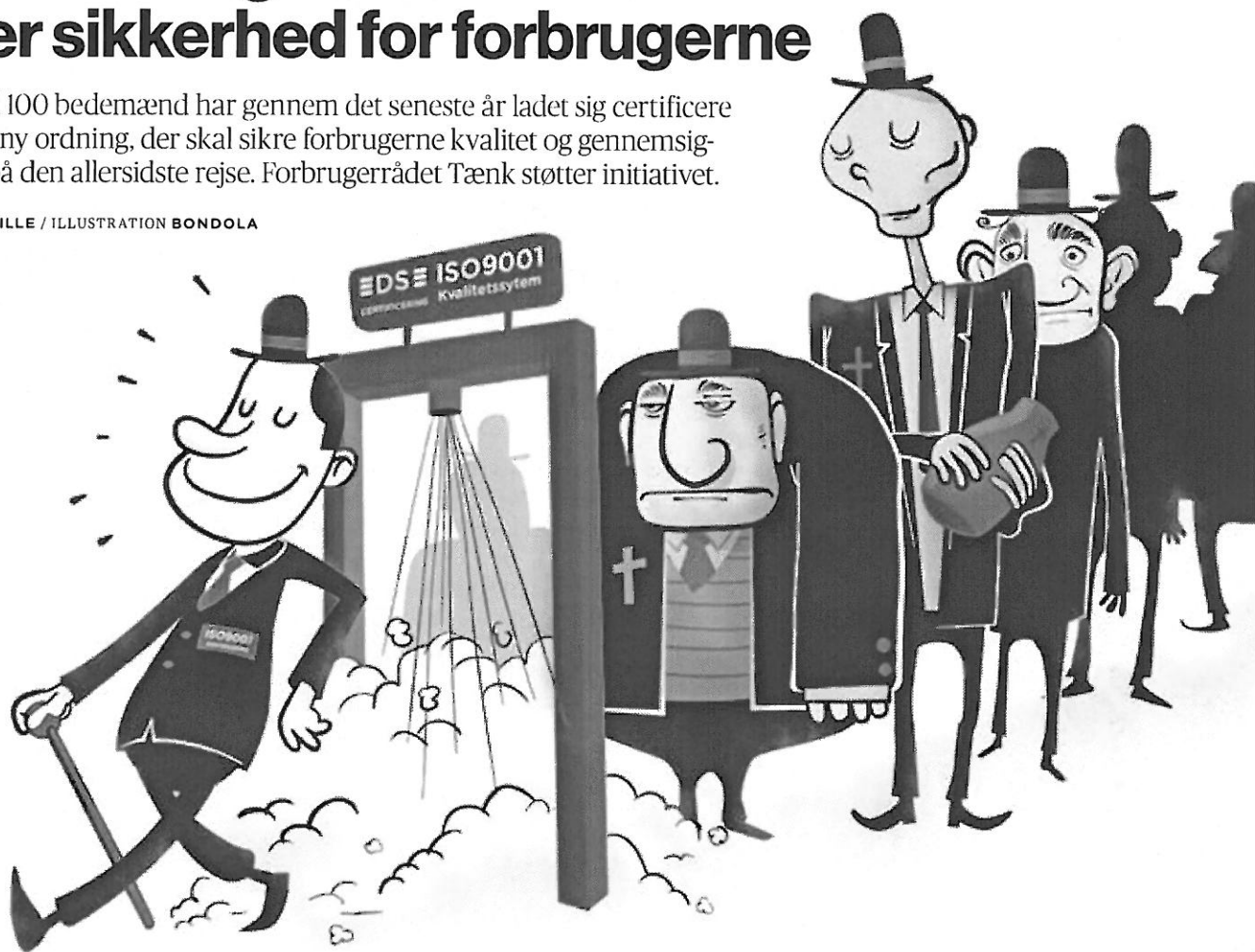
1966

1966: **Branche med bestiklinger og optrækkeri**
I 1966 skrev Tænk for første gang om bedemandsbranchens uregulerede forhold og uigenkendskelige priser. Dengang beskrev bladet en branche med urimelige avancer, bestiklinger 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 uigenkendskelige 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 bedemand. 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-

2010: Stadig hemmelige priser

Fire år efter Forbrugerstyrelsens kritik var der ikke sket de store forbedringer. Det viste Tænks undersøgelse af prisgennemsigtighed i bedemandsbranchen i september 2010. Tænk spurgte 132 bedemænd om priserne på standardydelse 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. (Etiske 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 ISO17 eller ISO 9001. Vil du være sikker på, at bedemanden er certificeret med DS/EN ISO17, og at bedemanden

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

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 behårde 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 uvildig 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.

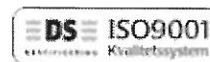
“Men hvis det viser sig, at Danske Bedemænds ISO-certificering er en god ide, så kan det da godt være, at vi vil stjæle lidt fra den i en efteruddannelse af vores folk,” siger han.

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 tryghed 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. ■



QR-KODE
Scan koden med en
smartphone, eller
brug Forbrugerrådet
Tænks app.

WWW
Læs alle detaljer
for de 16 testede
vaskemidler:
www.taenk.dk/test/vaskemidler

WWW
Læs mere om fordele og
ulempes ved vaskepulver,
flydende vaskemiddel og kapsler:
www.taenk.dk/vaskemidler-typer

Pulver, flydende eller i kapsel? Danskerne er klart opdelt på spørgsmålet om, hvilken type vaskemiddel de har på hylderne.

Næsten halvdelen køber oftest flydende vaskemiddel på flaske, mens et lille flertal går efter pulvervarianterne, viser Forbrugerrådet Tænks undersøgelse fra 2014 af 1.117 forbrugernes vaskevaner.

Kun en mindre procentdel bruger den nye type flydende vaskemiddel i kapsler, som lægges direkte ind i tromlen til tøjet.

Vi har testet, hvilken type vaskemiddel til kulørt tøj der er mest effektiv til at vaske tøjet rent, og kapslerne er for første gang med blandt de testede produkter.

Resultatet er, at vaskepulver samlet set tager førertrøjen og vasker tøjet lidt renere end de flydende vaskemidler på flaske og i kapsler.

Ingen vaskemidler fjerner alle pletter

Alle de testede produkter - både i pulverform og flydende - lander på den samlede bedømmelse 'middel', med undtagelse af kapslerne fra Rema 1000, der må nøjes med bedømmelsen 'under middel'. Resultatet dækker over, at der er stor forskel på, hvordan de enkelte

vaskemidler klarer de forskellige pletter. Ingen vaskemidler i testen formår at fjerne alle de pletter, vi udsætter dem for, og alle produkterne har både styrker og svagheder i forhold til pletter. Hvis vi ser på forskelle mellem pulver og flydende, så klarer pulvervarianterne nogle typer af farvede pletter som blod, græs, sennep og tomat bedre end de flydende, mens pulveret må se sig overhalet af de flydende, når det gælder chokolade og rødvin.

De enkelte produkter vasker også pletterne væk i forskellig grad. Eksempelvis er Ariels pulver og kapsler bedre til at rense fedtpletter fra olie og oksefedt væk end de øvrige vaskemidler, mens Levevis' to produkter kæmper med at fjerne flere af de fedtholdige pletter. Pletter fra te må alle produkter give op overfor. For at være på den sikre side er det derfor altid en god ide at lægge tøjet i blød eller bruge en eller anden form for pletfjerner, hvis der er særligt genstridige pletter på dit vasketøj.

Foretrækker du flydende vaskemiddel, vasker Ånglamarks flydende og Ariels kapsler tøjet rent på højde med vaskepulvere. Flydende vaskemidler, og især kapsler, er lettere at dosere end pulvere, og risikoen for sæbere-

Forbrugerrådet
Tænk
ANBEFALER

Vaskepulverne fra **Ånglamark** og **Ariel** giver den bedste vaskeeffektivitet. De koster stort set det samme pr. vask, så du skal bare afgøre, om du er til vaskemiddel med eller uden parfume og miljømærke.

Vil du prøve vaskekapsler, selv om de generelt er dyrere og ikke bedre end pulveret så er **Ariel Actilift Excel Tabs** de mest effektive i vores test. Ariels kapsler indeholder parfume.

Sværger du til flydende vaskemiddel på flaske, er det **Ånglamarks Color koncentreret flydende**, der vasker bedst. Den er også parfumefri og miljømærket.

ster og hvide striber på tøj er mindre, fordi vaskemidlet allerede er opløst i vand. Til gengæld er prisen pr. vask højere, hvis du bruger kapsler i stedet for andre typer vaskemidler.

Parfume deler testpersonerne

Syv ud af testens 16 produkter er tilsat >>

Dosering, vejledning og påfyldning
Doseringsvejledning
Påfyldning
Parfume
Allergifremkaldende konservering
Farvestoffer

	Dosering, vejledning og påfyldning	Doseringsvejledning	Påfyldning	Parfume	Allergifremkaldende konservering	Farvestoffer
▲	▲▲	▲	Nej	Nej	Nej	
●	▲	●	Ja ²	Nej	Nej	
▲	▲	▲▲	Ja ²	Nej	Ja	
▲	▲	▲▲	Nej	Nej	Nej	
●	▲	▼	Nej	Nej	Nej	
▲	▲	▲	Nej	Nej	Nej	
▲	▲	▲▲	Ja ²	Nej	Ja	
●	▲	●	Ja	Nej	Nej	
▲	▲	▲▲	Nej	Nej	Nej	
●	▲	▲▲	Ja ²	Ja ³	Ja	
●	●	▲	Nej	Nej	Nej	
▲	▲	▲▲	Nej	Nej	Nej	
●	●	▲▲	Ja ²	Nej	Nej	
▲	▲	▲▲	Nej	Nej	Nej	
▲	▲	▲	Nej	Nej	Nej	
▲	▲	▲	Ja ²	Nej	Ja	

Fakta om testen

Vi har testet 16 vaskemidler til kulørt vask for, hvor effektivt de vasker, hvor meget de gråner tøjet, samt hvor lette de er at dosere. Der er både pulver, flydende og kapsler med i testen.

- Vaskeeffektivitet** er testet på laboratoriet ved at vaske 14 forskellige typer af pletter, som vi har inddelt i tre kategorier:
- Fedtholdige pletter som oksefedt og olie
 - Pletter, der overvejende kræver enzymatisk aktivitet, som blod og gulerodspure
 - Farvede pletter som kaffe, rødvin og blåbær

Hvert produkt er testet i tre vaske ved 40 grader celcius, og i hver vask er der to udgaver af hver af de 14 pletter. I den vask fyldes maskinen med vasketøj svarende til tre kilo samt noget ekstra snavs. Vi har fulgt vaskemidlernes doseringsvejled-

ning til vask af normalt snavset tøj i middelhårdt vand (14 °dH). Efter vask er stoffet med pletterne tørret, hvorefter vi har målt refleksionen af lys fra hver plet for at afgøre, hvor meget af pletten der er forsvundet efter vask.

Grånen er en undersøgelse af, om der efter gentagne vaske er en tendens til, at forskellige typer af stof, fra bomuld til polyester, gråner.

Dosering, vejledning og påfyldning er en bedømmelse af doseringsvejledningen, blandt andet hvor fyldestgørende og forståelig den er, hvor let det er at fylde vaskemidlet i maskinen, og hvor meget vaskemiddel der skal doseres, da en mindre mængde er at foretrække af hensyn til miljøbelastning. Til at bedømme doseringsvejledningen og påfyldningen har vi for hvert vaskemid-

del haft fem testpersoner til at afprøve vaskemidlerne hjemme hos dem selv minimum tre gange. Vi har også kigget på informationen på pakken i forhold til miljørigtig vask samt tjekket, om den fulde indholdsliste er at finde på produktet eller på nettet, hvilket er lovpligtigt.

Indholdet er listet i form af parfume, allergifremkaldende konserveringsmiddel og farve. Indholdsstoffer vægter ikke i den samlede bedømmelse, men er medtaget til information.

Den samlede bedømmelse vægtes således:

Vaskeeffektivitet 80 pct.
Grånen 10 pct.
Dosering, vejledning og påfyldning 10 pct.

Testen er udført i samarbejde med International Consumer Research & Testing, ICRT.

² Inklusive deklarationspligtige parfumestoffer ³ Benzisothiazolinone