

*Regler for Danske Bedemænd's*

# **Klage- og garantiordning**

## Medlemmer af Danske Bedemænd er underlagt følgende

### Garanti- og klageudvalgsbestemmelser

#### § 1

##### Garantiordning:

- 1.1. Danske Bedemænd's garantiordning omfatter arbejde udført af bedemænd, der er medlem af Brancheforeningen Danske Bedemænd.
- 1.2. Garantiordningen har til formål at sikre opfyldelse af kendelser afsagt af klageudvalget, der giver forbrugeren helt eller delvist medhold i klager over Danske Bedemænd's medlemmer.
- 1.3. Garantiordningen kan endvidere på klageudvalgets initiativ og hvis særlige hensyn taler derfor, herunder hensyn til branchens omdømme, i konkrete tilfælde anvendes til at sikre opfyldelsen af bestilte og/eller betalte – men ikke opfyldte – ydelser overfor forbrugeren.

#### § 2

##### Klageudvalg:

- 2.1. Klageudvalget under Danske Bedemænd behandler klager fra forbrugere i henhold til intern forretningsorden for klageudvalget.
- 2.2. Klageudvalget består af 2 medlemmer af den til enhver tid siddende hovedbestyrelse i forening med 1 medlem fra lokalafdelingsbestyrelsen i den afdeling, hvor det indklagede medlem hører til.
- 2.3. De to medlemmer af hovedbestyrelsen samt disses personlige suppleanter vælges for eet år af gangen på den ordinære generalforsamling. Medlemmet af lokalafdelingsbestyrelsen samt dennes personlige suppleant vælges for eet år af gangen på lokalafdelingens ordinære generalforsamling.
- 2.4. Genvalg kan finde sted.
- 2.5. Klageudvalget er kun beslutningsdygtigt, når samtlige 3 medlemmer er til stede.
- 2.6. Klageskemaet, som bedemanden har pligt til at udlevere, udfyldes og sendes til Danske Bedemænd's klageudvalg senest 1 måned efter fakturadato.
- 2.7. Når en forbruger har indbragt en klage for klageudvalget, må det indklagede medlem ikke iværksætte retsforfølgning mod klageren for det påklagede beløb, førend sagen er afgjort af klageudvalget.

- 2.8. Såfremt det indklagede medlem har anlagt sag mod en forbruger, der ikke har indbragt sagen for klageudvalget, er medlemmet forpligtet til at lade retssagen udsætte, hvis forbrugeren ønsker sagen behandlet af klageudvalget, jfr. princippet i retsplejelovens § 361.
- 2.9. Ethvert medlem har pligt til at efterleve kendelser afsagt af klageudvalget indenfor den af klageudvalget angivne tidsfrist og at respektere de til enhver tid gældende bestemmelser for klageudvalget.
- 2.10. Undladelse af at efterleve kendelser afsagt af klageudvalget betragtes som en modarbejdelse af foreningens interesser, jfr. foreningens vedtægter § 11, hvilket medfører slettelse af medlemslisten.
- 2.11. Garantiordningen udreder eventuelle erstatningsbeløb. Erstatningsbeløbet er dog begrænset til kun at omfatte beløb anført i bedemandens regning. Kun direkte økonomiske tab kan erstattes.
- 2.12. Ved opfyldelse af kendelser afsagt af klageudvalget, indtræder Danske Bedemænd i enhver henseende i forbrugers rettigheder over for det indklagede medlem, indtil Danske Bedemænd har fået fuld dækning for sine udgifter med tillæg af renter.
- 2.13. Danske Bedemænd kan således på vegne af den pågældende forbruger rejse sag i mod det indklagede medlem, eller indtræde i en allerede verserende sag som mandatar for forbrugeren.
- 2.14. Kendelser afsagt af klageudvalget er endelige, medmindre forbrugeren indbringer kendelsen for Forbrugerstyrelsen eller domstolene, hvilket står forbrugeren frit.
- 2.15. Hvis forbrugeren ikke efterlever klageudvalgets afgørelse og indbetaler et evt. skyldigt beløb senest 14 dage efter at klageudvalgets afgørelse er kommet frem til forbrugeren, kan medlemmet indbringe sagen for domstolene. Medlemmet kan kun indbringe den del af regningen, som klageudvalget har givet medlemmet medhold i.

### § 3

#### Undtagelser:

- 3.1. Garantiordningen vil ikke kunne bringes i anvendelse med hensyn til den beregnede pris, såfremt fakturabeløbet stemmer overens med tidligere udleveret og accepteret prisoverslag, medmindre prisoverslaget enten er åbenbart urimeligt i forhold til ydelserne eller ydelserne ifølge prisoverslaget enten ikke er ydet eller er ydet mangelfuldt.
- 3.2. Klageudvalget kan ikke behandle en sag, førend klageren har betalt den del af regningen, som ikke påklages.

## § 4

### Udtrædelse:

- 4.1. Ved et medlems udtræden af Danske Bedemænd, udtræder det samtidig uden videre af garantiordningen.
- 4.2. Er en klagesag påbegyndt inden medlemmets udtræden, færdigbehandles klagesagen, og medlemmet er underlagt nærværende bestemmelser, indtil klagesagen er afsluttet, dog højst 3 måneder efter udmeldelsen.
- 4.3. En klage, der fremkommer efter medlemmets udtræden, men som hidrører fra medlemstiden, behandles af klageudvalget, og medlemmet er underlagt nærværende bestemmelser, indtil klagesagen er afsluttet, dog højst 3 måneder efter, at klagesagen er fremkommet.

Garantiordningen og klageudvalgets adresse er:

**Brancheforeningen Danske Bedemænd**  
**Sekretariatet**  
**Engelsborgvej 52, 2800 Kgs. Lyngby**  
**tlf. 4593 1411 – fax. 4593 5411**  
**kontakt@bedemand.dk - www.bedemand.dk**