

Til den det måtte angå

Vår ref.: Vincent Tsang
Saksnr.: 23-
Sted: Oslo
Dato: 23.01.2024

Respekt for etterlattes valgfrihet for gravferdstjenester

Innledning

Hovedorganisasjonen Virke er en arbeidsgiverorganisasjon som organiserer om lag 25 000 medlemsvirksomheter, med til sammen 300 000 ansatte. Virke har virksomheter i hele bredden av handels- og tjenestenæringen, og er den eneste bransjeorganisasjonen for gravferdsbyråer i Norge. Våre medlemmer håndterer ca. 90 prosent av de rundt 42 000 årlige dødsfallene i landet.

Virke er opptatte av, og arbeider kontinuerlig for sunne konkurransevilkår mellom aktører i gravferdsbransjen, blant annet at konkurransen mellom aktørene skal være reell, men også at markedsføring og formidling av gravferdstjenester skjer i samsvar med lovgivningen, og med grunnleggende hensynfullhet og respekt overfor de etterlatte. I dette ligger det blant annet at de etterlatte skal ha full frihet til å velge hvilket gravferdsbyrå de ønsker å benytte seg av.

Gjennom henvendelser fra våre medlemmer og etterlatte, er Virke blitt gjort oppmerksomme på at det er en rekke offentlige institusjoner, samt ansatte i blålysetatene, som enten aktivt promoterer spesifikke gravferdsbyråer overfor etterlatte, eller som foretar handlinger som direkte strider mot de etterlattes ønsker vedrørende valg av gravferdsbyrå, og som oppleves som et inngrep i deres valgfrihet.

Det rettslige grunnlaget for de etterlattes valgfrihet

Markedsføringsloven § 6 første ledd inneholder et forbud mot urimelig handelspraksis. Etter samme paragrafs tredje ledd, skal Handelspraksis som er rettet mot en sårbar forbrukergruppe vurderes ut fra den aktuelle forbrukergruppens perspektiv. Etterlatte vil helt klart være en slik sårbar forbrukergruppe med behov for skjerming mot påtrengende markedsføring i en sørgeprosess.

Det følger av markedsføringsloven § 6 fjerde ledd at en handelspraksis alltid vil være urimelig dersom den er aggressiv etter § 9. Aggressiv handelspraksis etter § 9 omfatter blant annet handlinger som «i sin konkrete sammenheng og etter en helhetsvurdering, ved [...] utilbørlig påvirkning er egnet til vesentlig å begrense forbrukernes valgmuligheter eller atferd i forbindelse med en ytelse». Det følger videre av § 9 annet ledd bokstav c, at det ved vurderingen skal tas hensyn til om det skjer en utnyttning av en konkret uheldig hendelse eller omstendighet som er så alvorlig at den kan nedsette forbrukerens dømmekraft [...]. Et dødsfall i nær familie må klart kunne karakteriseres som en «konkret uheldig hendelse» som er egnet til å «nedsette forbrukerens dømmekraft».

For å sikre overholdelse av markedsføringslovens bestemmelser, samt en høy etisk standard, blant Virkes medlemmer, har Virke utarbeidet en Standard for god gravferdsskikk, som er forpliktende for

disse. Denne standarden vil trolig også reflektere hva som anses som god forretningsskikk etter markedsføringsloven § 25, og det fremgår av § 6.2 i standarden at:

«Begravelsesbyrået må ikke under noen omstendigheter direkte oppsøke eller kontakte de etterlatte for å få tildelt oppdrag.»

Videre regulerer standardens § 6.3 gravferdsbransjens tilnærming til offentlige institusjoner, hvor det heter:

«Begravelsesbyrået skal ikke påvirke ansatte på institusjoner for å skaffe seg gravferdsoppdrag.

- Ved distribusjon av brosjyrer til institusjoner for utdeling til etterlatte, skal begravelsesbyråene i et område tilstrebe et samarbeid om fellesbrosjyre.
- I kontakt med institusjoner har begravelsesbyrået et særlig ansvar for å informere om etterlattes frie valg av begravelsesbyrå.
- I kontakt med institusjoner kan begravelsesbyrået vise til Virke Gravferd sin mal for rutiner ved dødsfall på institusjon.»

Standarden har også retningslinjer for transportoppdrag for politi, sykehus, institusjoner m.m. i § 6.4 hvor det står:

«Når begravelsesbyrået utfører transportoppdrag for tredjepart, som politi og sykehus, skal det ikke foreta seg noe som tar sikte på å skaffe seg gravferdsoppdraget.

- Ved slike oppdrag anvendes transportbåre og ikke kiste hvis ikke annet er avtalt.
- Så langt som mulig skal kontakten med etterlatte overlates til den som rekvirerte henting.
- I tilfeller der begravelsesbyrået kommer i kontakt med etterlatte, skal byrået informere etterlatte om at de står fritt i valget av begravelsesbyrå til gravferdsoppdraget.»

Markedsføringslovens regler er kun forpliktende for næringsdrivende, og ikke for offentlige institusjoner eller ansatte i blålysetatene, hvor det ikke finnes tilsvarende nedskrevne regler. Som Sivilombudet har fremhevet i en årrekke i flere av sine uttalelser, følger det imidlertid av uskrevne krav til god forvaltningsskikk at forvaltningen må opptre saklig, høflig og hensynsfullt i møte med borgerne. Kravet til god forvaltningsskikk er helt sentralt og bygger på grunnleggende verdier som forvaltningen må ivareta for å oppfylle sin rolle og ha legitimitet og tillit hos befolkningen. Gode grunner tilsier at handlinger overfor etterlatte som vil anses utilbørlige, aggressive, urimelige og dermed ulovlige dersom de utføres av næringsdrivende, heller ikke bør aksepteres der de samme handlingene utøves av offentlige institusjoner og ansatte.

Som et eksempel på en offentlig aktør som respekterer de etterlattes sårbarhet og valgfrihet, er Oslo legevakt som har lagt inn i punkt 6 i deres metodebok for dødsfall at (mine understrekninger):

«Pårørende står fritt til å velge begravelsesbyrå.»

Lege eller ambulanse kan være behjelpelig med å kontakte begravelsesbyrå for henting i hjemmet.

I legesekken ligger brosjyre fra Virke Gravferd med liste over organiserte begravelsesbyråer. Begravelsesbyråene som er organisert gjennom Virke Gravferd skal alle ha døgnbemannet hentetjeneste og telefonnummer finner man i brosjyre.

Dersom man ikke oppnår kontakt med pårørende, eller pårørende ikke har ønske om å bruke et spesifikt byrå, kan Oslo nøytrale byråvakt kontaktes, tlf. 22086070. Direktetelefon til vaktbil 91180820. De transporterer avdøde til kapellet på Ullevål sykehus.»

Metodeboken kan leses i sin helhet på:

metodebok.no/index.php?action=topic&item=a4d43434135f972284b2

Anmodning

Virke vil på det sterkeste anmode alle offentlige institusjoner og ansatte som er underlagt kravet til god forvaltningsskikk om å respektere de etterlattes sårbarhet og valgfrihet for gravferdstjenester og avstå fra å aktivt promotere, fremheve eller formidle gravferdstjenester fra spesifikke byråer i deres kontakt med etterlatte. Praktisk informasjon til etterlatte om tilbydere av gravferdstjenester bør skje gjennom utdeling av fellesbrosjyrer.

Sivilombudets rolle

Sivilombudet er Stortingets ombud for kontroll med den offentlige forvaltningen og alle i dens tjeneste, og kan etter sivilombudsloven § 3 undersøke og uttale sin mening om klager mot forvaltningen fra borgere som mener å ha vært utsatt for urett eller feil.

Vincent Tsang

Advokat i Virke

Åse Skrøvset

Bransjeleder Virke Gravferd