



Begravelsesguiden.Dk ApS  
Overgaden Neden Vandet 9C 3  
1414 København K

Dato: 16. maj 2024

Sag: FO-21/10500-25

Sagsbehandler: /SNAJ

Direkte tlf.: +45 41 71 53 38

## Vurdering af markedsføringen på begravelsesguiden.dk

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at Begravelsesguiden.dk ApS overtræder markedsføringslovens § 6, stk. 4, idet det ikke fremgår tydeligt af jeres hjemmeside, begravelsesguiden.dk, at I kun henviser til de bedemænd, der betaler et beløb pr. henvisning, der resulterer i en aftale.

Vurderingen er uddybet nedenfor.

### Sagens faktum

Forbrugerombudsmanden modtog den 23. september 2021 en klage over hjemmesiden begravelsesguiden.dk. Det oplyses i klagen, at Begravelsesguiden foregiver at være en uafhængig, gratis instans, selvom der kun formidles kontakt til bedemænd, der betaler et beløb for henvisningen. Det følger videre af klagen, at forbrugere gives det indtryk, at Begravelsesguiden tester alle bedemænd i Danmark, selvom der kun henvises til de bedemænd, virksomheden samarbejder med.

Den 28. november 2022 sendte Forbrugerombudsmanden et høringsbrev med straffesagsforbehold til jer.

Den 10. maj 2023 oplyste I bl.a., at jeres formål er at forbedre gennemsigtigheden på bedemandsmarkedet og gøre det nemmere for pårørende at vælge bedemand. I tester bedemænd ud fra en række parametre såsom, om bedemandens priser statistisk ligger inden for normalen, og om der foreligger negativ omtale af bedemanden osv. Ud fra resultatet af denne rating, vurderer I, om det er en bedemand, I ønsker at samarbejde med, hvorefter der indgås en aftale om, at bedemanden betaler et beløb pr. henvisning, der resulterer i en aftale.

I oplyser videre, at det oplyses på forsiden samt af undersiden "Find bedemand", at Begravelsesguiden kun anbefaler bedemænd, som virksomheden "samarbejder" med, og I mener dermed, at det står helt klart for besøgende af hjemmesiden, at Begravelsesguiden alene anbefaler bedemænd, som virksomheden samarbejder med.

### FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

FO@forbrugerombudsmanden.dk  
[www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)  
Læs bl.a. om tilgængelighed

Medlem af International Consumer  
Protection & Enforcement Network  
(ICPEN)  
<http://www.icpen.org>

Vi har tidligere været i dialog med jer omkring tydeligheden af oplysningen om, at Begravelsesguiden kun anbefaler de bedemænd, I samarbejder med. I vores høringsbrev af 9. juni 2017 skrev vi:

*”Vi skal bemærke, at hvis samarbejdet består i, at din klient modtager provision eller anden betaling fra bedemændene, skal dette fremgå klart og tydeligt af din klients hjemmeside, således at forbrugeren får et tilstrækkeligt grundlag for at vurdere, i hvilket omfang din klients anbefaling af en bestemt bedemand sker på et objektivt og uvildigt grundlag, eller om din klient kan være påvirket af særinteresser.”*

I jeres hørings svar af 17. juli 2017 og 31. august 2017 svarede I ikke på, hvorvidt dette var tilfældet, idet I blot oplyste, at I ”samarbejder” med en række bedemænd, og at I havde tilrettet hjemmesiden, således at dette fremgik tydeligt. Det blev ikke nærmere oplyst, hvad der lå i ”samarbejde”.

Vi afsluttede sagen den 7. september 2017, efter I havde oplyst, at I havde tilrettet jeres hjemmeside, således at det fremgik på undersiden ”Find din bedemand” og på undersiderne for de enkelte byer, at I kun anbefalede bedemænd, som I havde et samarbejde med. Sagen vedrørte den dagældende markedsføringslovs § 1 om god markedsføringsskik og § 3, stk. 1, om vildledning.

### **Forbrugerombudsmandens undersøgelse af hjemmesiden**

Vi har den 16. maj 2024 undersøgt hjemmesiden. På forsiden bliver forbrugeren mødt med teksten:

*”Gratis råd om bedemænd, økonomi og jura” samt ”Vores guide hjælper dig trin for trin med at planlægge begravelsen. Vi gør dig klogere på de juridiske forhold og giver dig greb om økonomien”*

Øverst på forsiden fremgår fanen ”Guide til begravelsen”, hvor forbrugeren kan finde en trin for trin guide om alt lige fra valg af gravsted til skifteret, økonomi og psykolog, samt fanen ”Juridisk hjælp”, der bl.a. giver råd om, hvornår forbrugeren skal tage kontakt til en advokat.

Hvis man scroller længere ned på forsiden, fremgår denne tekst:

*”Vi bedømmer og vurderer landets bedemænd for dig, og anbefaler dig selvfølgelig kun de bedemand, som lever op til vores kvalitets- og priskrav og som vi samarbejder med”*

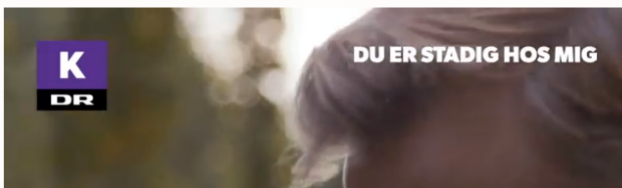
Under fanen ”Find bedemand” kan forbrugeren få ”hjælp til at finde bedemand i din by”. Øverst på siden står der ”Hver uge tester vi landets bedemænd på pris og kvalitet”.

Når man klikker sig ind på et bestemt byområde, fx Aabenraa og omegn, bliver man mødt med følgende:

## Undgå at betale for meget hos bedemanden i Aabenraa og omegn

Selv i Aabenraa og i byerne omkring kan man møde store prisforskelle på bedemændene. Det er derfor vigtigt at være godt orienteret om hvad det koster at gå til bedemanden. Da en begravelse i forvejen er en kostelig affære med blomster, gravsted, gravsten og dødsannonce udover bedemandens ydelser, kan det gøre en betydelig forskel at undersøge bedemændene.

Herunder kan du se DR's korte klip om Begravelsesguidens stifter



Hvis man scroller længere ned på siden under videoen, finder man denne boks:

Begravelsesguiden anbefaler selvfølgelig kun bedemænd der lever op til vores statistiske pris- og kvalitetskrav, og som vi samarbejder med.

Du kan altid ringe og høre, hvilke bedemænd vi anbefaler i nærheden af dig på 71 71 11 00.

Under boksen lyder en overskrift ”Hvilken bedemand er bedst for dig i Aabenraa og omegn?”. Teksten handler om valg af bedemand, som lever op til forbrugernes forventninger, og indeholder til slut sætningen:

*”I den anledning kan du tage en helt uforpligtende snak med en af vores rådgivere, så du kan få anbefalet en bedemand, som kan leve op til dine forventninger”*

Derunder indeholder siden ”Fire gode råd”.

Under ”Om os” kan man klikke sig videre ind på en liste over de kriterier, som bedemændene bedømmes ud fra. Her står der:

*”Før at du som bedemand, kan blive optaget i og godkendt af Begravelsesguiden, skal du som minimum leve op til de kriterier som vi stiller på denne side”*

Under kriterier er følgende oplistet:

- Du har priser på din hjemmeside.
- Du oplyser priser over telefon og e-mail.
- Der er overensstemmelse mellem de oplyste priser.
- Der er sammenhæng mellem prisoverslag og slutregning.
- Du kører gratis ud til første samtale og tager kun betaling for kørsel, når enten kisten el. urnen skal transporteres.
- Du oplyser priser på et konsistent grundlag
- Du har en pris, der statistisk set ligger indenfor normalen.
- Du er åben, venlig og imødekommende.
- Du er rettidig, punktlig og grundig.
- Du er fagligt kompetent.
- Du holder, hvad du lover – også på din hjemmeside.
- Du fremgår ikke på Google eller lignende med negativ omtale indenfor de seneste 2 år.
- Du har som minimum en Trustpilot-score på 4,0, hvis du altså fremgår på Trustpilot.
- Du skal mindst have en gennemsnitsscore på 5,5 ud af 6 i Begravelsesguidens rating-system.
- Du og dine ansatte skal have en ren straffeattest.

Nedenunder følger denne tekst:

*”For at finansiere det arbejde vi udfører, betaler du som forretningsdrivende, for de henvisninger som du får via os”*

## Lovgrundlag

### *Forbud mod skjulte kommercielle hensigter*

Det følger af markedsføringslovens<sup>1</sup> § 6, stk. 4, at erhvervsdrivende klart skal oplyse om den kommercielle hensigt med enhver form for handelspraksis, herunder reklame. Det betyder, at skjult reklame og skjulte kommercielle hensigter i øvrigt er forbudt. Det gælder uanset på hvilket medie, og uanset hvilket produkt eller tjenesteydelse, der reklameres for.

Skjult reklame og skjulte kommercielle hensigter i øvrigt skal derfor tydeligt markeres som sådan, medmindre det allerede fremgår tydeligt af sammenhængen, at der er en kommerciel hensigt bag.

Ifølge lovens bemærkninger er det op til den erhvervsdrivende selv at beslutte, hvordan den kommercielle hensigt oplyses, så længe det fremgår tydeligt. Det afgørende er, at læserne er klar over, at der er en kommerciel hensigt bag fx en omtale eller anbefaling, inden eller i forbindelse med de ser denne.

Ved dom af 7. juni 2023 fra Retten i Roskilde (18G-3210/2022), som vedrørte en indehaver af en enkeltmandsvirksomheds reklameopslag i bl.a. en Facebookgruppe, udtalte retten: ”Angivelse af, at et opslag er lavet i ”samarbejde med” eller er ”sponseret af” en virksomhed udgør ej heller en klar oplysning om, at der er tale om reklame med kommercielle hensigter.”

Overtrædelse af bestemmelsen kan straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 37, stk. 3.

### *Transaktionsbeslutning*

Efter markedsføringslovens § 8, stk. 1, er det en betingelse for, at der er handlet i strid med § 6, stk. 4, at den pågældende handelspraksis væsentligt forvrider eller vil kunne forventes væsentligt forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren.

En ”væsentlig forvridding af forbrugers økonomiske adfærd” er defineret i § 2, nr. 6, som anvendelse af en handelspraksis, der mærkbart indskrænker forbrugers evne til at træffe en informeret beslutning, hvorved forbrugeren træffer en *transaktionsbeslutning*, som denne ellers ikke ville have truffet.

”Transaktionsbeslutning” er defineret i § 2, nr. 5, som ”en beslutning, der træffes af en forbruger, om, hvorvidt, hvordan og på hvilke betingelser

---

<sup>1</sup> Bekendtgørelse nr. 866 af 15. juni 2022 af lov om markedsføring.

*forbrugeren vil købe, foretage fuld eller delvis betaling for, beholde eller afhænde et produkt eller udøve en aftalemæssig rettighed i forbindelse med produktet, uanset om forbrugeren beslutter at foretage en transaktion eller at undlade dette”.*

EU-Domstolen har fastslået, at begrebet ”transaktionsbeslutning” ikke er begrænset til blot at omfatte beslutningen om at købe eller om ikke at købe et produkt, men også en beslutning med direkte tilknytning hertil<sup>2</sup>.

Ifølge EU-Kommissionens vejledning<sup>3</sup> om fortolkning af direktivet om urimelig handelspraksis (UCP-Direktivet) er en beslutning om fx at ”klikke sig gennem et websted som følge af et handelstilbud” eller ”fortryde eller opsige en tjenesteydelseskontrakt” en transaktionsbeslutning. Det fremgår bl.a. også af vejledningen, at den kommercielle hensigt ikke er oplyst tilstrækkeligt, hvis det kræver, at forbrugeren ”tager yderligere skridt”, herunder hvis forbrugeren skal klikke sig ind på ”læs mere”.

Det følger således af UCP-Direktivet, at den kommercielle hensigt skal oplyses tydeligt i selve markedsføringen i nærheden af det sted, hvor forbrugeren træffer en transaktionsbeslutning. Det er ikke tilstrækkeligt, at en oplysning om den kommercielle hensigt først fremgår, hvis forbrugeren for eksempel scroller længere ned på en hjemmeside eller klikker sig videre, da forbrugeren allerede på det tidspunkt, hvor denne klikker sig ind på hjemmesiden mv., foretager en transaktionsbeslutning.

### **Forbrugerombudsmandens vurdering**

I jeres hørings svar af 10. maj 2023 har I oplyst, at I indgår en aftale med de pågældende bedemænd om, at de skal betale et beløb pr. henvisning, der resulterer i en aftale. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse har I derfor en kommerciel hensigt, når I omtaler, anbefaler eller henviser til de bedemænd, I ”samarbejder” med.

Jeres oplysning på forsiden af hjemmesiden samt på undersiderne under ”Find bedemand” om, at I kun anbefaler de bedemænd, I ”samarbejder” med, er efter Forbrugerombudsmandens vurdering ikke en tydelig angivelse af, at I har en kommerciel hensigt, når I anbefaler en bedemand. Det skyldes, at formuleringen ”som vi samarbejder med” efter Forbrugerombudsmandens vurdering ikke tydeligt oplyser forbrugeren om, at I modtager et beløb for henvisningen, såfremt den fører til en aftale, samt at I kun anbefaler de bedemænd, som betaler for det.

---

<sup>2</sup> Dom af 19.12.2013, sag C-281/12, Trento Sviluppo srl, Centrale Adriatica Soc. Coop. Arl mod Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, præmis 35, 36 og 38.

<sup>3</sup> Vejledning til fortolkning og anvendelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugere på det indre marked, C 526/1, pkt. 4.2.6. Markedsføring ved brug af influencere

Så vidt vi kan konstatere, nævnes det kun i én sætning et enkelt sted på hjemmesiden, at der sker en ”betaling” fra bedemændene, når en henvisning fra jer resulterer i en aftale, og sætningen er henvist til bedemændene (”forretningsdrivende”, se ovenfor).

Desuden skal forbrugeren klart oplyses om, at I modtager et beløb for henvisninger, der resulterer i en aftale, *inden eller samtidig* med, at de ser en omtale eller henvisning. Det er derfor ikke tilstrækkeligt, at forbrugeren er nødt til at scrolle eller klikke sig videre for at finde oplysningen.

Denne vurdering understøttes af, at hjemmesiden *begravelsesguiden.dk* efter Forbrugerombudsmandens opfattelse giver forbrugeren det indtryk, at *Begravelsesguiden* uvildigt og objektivt guider forbrugeren til at finde en bedemand, og at bedemændene udelukkende anbefales på baggrund af de opstillede kriterier – altså de bedemænd, der leverer den bedste service.

Det skyldes bl.a., at jeres navn indeholder ordet ”guiden”, og at forbrugeren på forsiden bliver mødt med teksten ”*Gratis råd om bedemænd, økonomi og jura*” samt ”*Vores guide hjælper dig trin for trin med at planlægge begravelsen. Vi gør dig klogere på de juridiske forhold og giver dig greb om økonomien*”. Dertil indeholder hjemmesiden udførlige guides om hele begravelsesforløbet fra valg af gravsted til skifteret, økonomi og psykolog samt råd til, hvornår man skal kontakte en advokat.

Det skyldes også, at teksten under fanen ”Find bedemand” giver forbrugeren det indtryk, at hjælpen til at finde den ”*bedste bedemand i din by*” bygger på uvildige og objektive kriterier, idet det fremgår øverst af siden, at I ”*tester*” bedemænd ud fra ”*pris og kvalitet*”. Det er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke tydeligt for forbrugeren, at omtalen eller henvisningen kræver, at bedemanden vil betale herfor, uanset at der i boksen længere nede på siden står, at I kun anbefaler de bedemænd, I ”*samarbejder*” med.

Desuden resulterer den manglende oplysning om den kommercielle hensigt efter Forbrugerombudsmandens opfattelse også i, at det ikke er tydeligt for forbrugeren, at der findes andre bedemænd, end dem I anbefaler, samt at der kan være bedemænd, der lever op til jeres opstillede kriterier, men som ikke ønsker at betale for henvisninger.

\*\*\*

Det er på baggrund af ovenstående Forbrugerombudsmandens vurdering, at I overtræder forbuddet mod skjulte kommercielle hensigter i markedsføringslovens § 6, stk. 4.

Vi foretager os ikke yderligere, da vi går ud fra, at I vil tilrette jeres markedsføring i overensstemmelse med ovenstående.

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne

Sabrina Amtrup  
Fuldmægtig, cand.jur.