



Årsverksamhetsrapporter SBFs Reklamationsnämnd

2 januari 2019

Under 2018 mottog nämnden totalt tre tvister, alla rörande juridiska frågor i samband med dödsfall. Ett av dessa ärenden återkallades av konsumenten då en förlikning nåddes innan ärendet togs upp i nämnden. De övriga två ärendena behandlades av nämnden och genomgick en fullständig prövning.

Förutom dessa tvister mottog nämnden fyra reklimationsärenden. Av dessa var två av juridisk karaktär och två relaterade till begravningar. Samtliga fyra reklamationer avvisades eftersom de rörde begravningsbyråer som inte är anslutna till Sveriges Begravningsbyråers Förbund. Snitthandläggningstiden för reklamationerna har varit 12 veckor.

Denna sammanställning visar att nämnden under året haft en varierad arbetsbelastning med en blandning av tvister och reklamationer. Genom att noggrant granska och behandla inkomna ärenden säkerställer nämnden att konsumenternas klagomål hanteras på ett rättvist och effektivt sätt. Det är också tydligt att förlikningar spelar en viktig roll i att lösa tvister utan att belasta nämndens resurser ytterligare.

Att antalet reklamationer som rör icke anslutna begravningsbyråer avvisas visar också på vikten av att vara ansluten till SBF för att få tillgång till nämndens tjänster och inte minst för deras konsumenter.

2 januari 2020

Under 2019 mottog nämnden totalt fem tvister, samtliga relaterade till juridiska frågor i samband med dödsfall. Samtliga dessa ärenden återkallades av konsumenterna eftersom förlikningar nåddes innan de togs upp i nämnden. Därmed behandlades inga tvister av nämnden detta år.

Utöver dessa tvister mottog nämnden fyra reklimationsärenden. Två av dessa var av juridisk karaktär medan de andra två handlade om begravningar. Alla fyra reklimationsärenden avvisades då de rörde begravningsbyråer som inte är anslutna till Sveriges Begravningsbyråers Förbund. Handläggningstiden för reklamationerna har varit 12 veckor.

Denna statistik visar att förlikningar har varit en effektiv metod för att lösa tvister under året, vilket har minskat behovet av nämndens direkta ingripande. Det faktum att inga ärenden behövde behandlas av nämnden tyder på att parterna i tvister har lyckats nå fram till lösningar utan att belasta nämndens resurser.

Sammanfattningsvis har nämndens arbete under 2019 präglats av en hög grad av framgång i medling och förlikning, vilket har resulterat i att inga ärenden behövt prövas formellt.



2 januari 2021

År 2020 mottogs totalt elva tvister. Av dessa handlade sex ärenden om juridiska frågor vid och kring dödsfall, medan de resterande fem berörde felaktigheter vid och kring begravningsakter. Tre av dessa ärenden återkallades av konsumenterna efter att förlikningar nåddes innan de hann tas upp i nämnden. De återstående åtta ärendena behandlades av nämnden.

Utöver dessa tvister mottog vi ytterligare fem reklamationer. Två av dessa reklamationer var av juridisk karaktär medan tre rörde begravingar. Alla fem reklamationer avvisades då de gällde begravningsbyråer som inte är anslutna till Sveriges Begravningsbyråers Förbund. Snitthandläggningstiden för reklamationerna har varit 12 veckor.

Denna sammanställning visar en ökad aktivitet för nämnden under 2020 jämfört med tidigare år. Trots det stora antalet mottagna tvister, lyckades tre ärenden lösas genom förlikning innan de nådde nämnden, vilket visar på en effektiv användning av medlingsstrategier. Att åtta ärenden faktiskt behandlades av nämnden indikerar en betydande arbetsinsats och ett åtagande att ge rättvisa och lösningar för konsumenterna.

De fem reklamationer som avvisades på grund av att de gällde icke anslutna begravningsbyråer understryker återigen vikten av att begravningsbyråer är anslutna till SBF för att deras ärenden ska kunna prövas av nämnden.

Sammanfattningsvis har nämndens arbete under 2020 präglats av både en ökning i antalet mottagna ärenden och en effektiv hantering av dessa. Genom att framgångsrikt medla i flera fall och noggrant pröva de ärenden som krävde formell behandling, har nämnden fortsatt att upprätthålla en hög standard i sitt arbete.

2 januari 2022

Under 2021 mottogs totalt nio ärenden. Av dessa handlade sju om juridiska frågor vid och runt dödsfall, medan de resterande två berörde felaktigheter vid och kring begravningsakter. Tre av ärendena återkallades av konsumenterna efter att förlikningar nåddes innan de togs upp i nämnden. De sex kvarvarande ärendena behandlades av nämnden och genomgick en fullständig prövning.

Utöver dessa ärenden mottog vi fem reklamationer. Tre av dessa reklamationer var av juridisk karaktär medan två rörde begravingar. Samtliga reklamationer avvisades eftersom de rörde begravningsbyråer som inte är anslutna till Sveriges Begravningsbyråers Förbund. Snitthandläggningstiden för reklamationerna har varit 12 veckor.

Denna statistik för 2021 visar att nämnden hanterade en mängd olika ärenden med framgång. Förlikningar fortsatte att vara en effektiv metod för att lösa tvister utan att belasta nämndens resurser, vilket framgår av de tre ärenden som löstes innan formell prövning. De sex ärenden som krävde nämndens insats indikerar en betydande arbetsinsats och engagemang för att garantera rättvisa och tillfredsställande lösningar för de inblandade parterna.



Sammanfattningsvis speglar nämndens arbete under 2021 en balanserad och effektiv hantering av både tvister och reklamationer. Genom att framgångsrikt medla och pröva ärenden har nämnden fortsatt att upprätthålla en hög standard i sitt arbete, vilket stärker förtroendet för dess förmåga att hantera komplexa frågor inom begravningssektorn.

2 januari 2023

År 2022 mottog vi totalt tio tvister, samtliga relaterade till juridiska frågor vid och runt dödsfall eller begravingar. Två av dessa ärenden återkallades av konsumenterna efter att förlikningar nåddes innan de togs upp i nämnden. De resterande fyra ärendena behandlades av nämnden och genomgick en fullständig prövning.

Utöver dessa tvister mottog vi fyra reklimationsärenden. Två av reklamationerna var av juridisk karaktär medan de andra två rörde begravingar. Alla fyra reklamationer avisades eftersom de gällde begravningsbyråer som inte är anslutna till Sveriges Begravningsbyråers Förbund. Snitthandläggningstiden för reklamationerna har varit 10 veckor.

Denna statistik för 2022 visar att nämnden hanterade en betydande mängd ärenden med hög effektivitet. Förlikningar fortsätter att vara en framgångsrik metod för att lösa tvister utan att belasta nämndens resurser, vilket de två återkallade ärendena illustrerar. Att fyra ärenden behandlades av nämnden understryker vårt engagemang för att tillhandahålla rättvisa och lösningar för konsumenterna genom noggranna prövningar.

Sammanfattningsvis reflekterar nämndens arbete under 2022 en välbalanserad och effektiv hantering av tvister och reklamationer. Genom framgångsrik medling och noggrann prövning har vi fortsatt att upprätthålla en hög standard i vårt arbete, vilket stärker förtroendet för nämndens förmåga att hantera komplexa frågor inom begravningssektorn. Detta arbete bidrar till att säkra rättvisa och tillfredsställande lösningar för alla parter involverade.

2 januari 2024

Under 2023 mottog vi totalt tolv tvister, samtliga relaterade till juridiska frågor vid och runt dödsfall eller begravingar. Av dessa ärenden återkallades fyra av konsumenterna efter att förlikningar nåddes innan de togs upp i nämnden. Fyra ärenden behandlades och prövades av nämnden.

Utöver dessa tvister mottog vi fyra reklimationsärenden. Tre av dessa var av juridisk karaktär och ett rörde begravingar. Alla fyra reklamationer avisades eftersom de gällde begravningsbyråer som inte är anslutna till Sveriges Begravningsbyråers Förbund. Snitthandläggningstiden för reklamationerna har varit 10 veckor.

Statistiken för 2023 visar en omfattande och varierad hantering av ärenden av nämnden. Att fyra ärenden löstes genom förlikning innan de nådde nämnden visar på en fortsatt effektiv användning av medlingsmetoder, vilket minskar behovet av formell prövning och sparar resurser. Samtidigt illustrerar de fyra ärenden som behandlades av nämnden vårt engagemang för att noggrant pröva och lösa komplexa tvister till konsumenternas fördel.



Sammanfattningsvis har nämndens arbete under 2023 visat en hög grad av professionalism och effektivitet i hanteringen av tvister och reklamationer. Genom framgångsrik medling och noggrann prövning har vi fortsatt att leverera rättvisa och tillfredsställande lösningar för alla inblandade parter. Detta stärker förtroendet för nämndens kapacitet att hantera juridiska frågor inom begravningssektorn och bidrar till att säkerställa rättvisa och tillförlitlighet i våra processer.