

Nieuczciwe praktyki zakładów pogrzebowych

odcinek

5

W dzisiejszym artykule specjalista Universum radzi naszym Czytelnikom, jak nie dać się zwieść pułapkom, które czyhają na rodziny osób zmarłych. W jaki sposób w tych trudnych chwilach po stracie bliskiej osoby zachować rozsądek i trzeźwość umysłu. Na co uważać? Czego się wystrzeżać? Przeczytajcie Państwo sami.

Branża pogrzebowa jest branżą specyficzną przede wszystkim ze względu na niepowtarzalność usług, które oferuje. Pogrzeb, podobnie jak narodziny, jest jeden i nie można go poprawić czy powtórzyć w przypadku, kiedy jakoś usług odbiegnie od naszych oczekiwań. Ten fakt powoduje, że poza zleceniem pochówku rodzina zmarłej osoby obdarowuje zakład pogrzebowy dużym zaufaniem. Wyraża się ono wiarą w to, że firma rzetelnie i uczciwie wyceni zleczone usługi oraz ze godnie i profesjonalnie podejdzie do ich realizacji.

W praktyce jednak życie weryfikuje teorię i pokazuje, że mimo specyfiki swojego działania, zakłady pogrzebowe stosują narzędzia podobne, jak w innych branżach i z ich pomocą próbują pozyskać klienta. Niestety, nie zawsze etycznie.

W tym wydaniu postaramy się uczulić Państwa na najczęściej stosowane wybiegi zakładów pogrzebowych.

Koszty i ceny

Koszty pogrzebu

W sytuacji, kiedy stoimy przed koniecznością sprawienia pochówku bliskiej osobie nie wiemy, o co pytać, nie znamy składowych usługi pogrzebowej, w wyniku czego najczęściej pytamy o cenę pogrzebu, uznając, iż jest to kwota obejmująca swoim zakresem większość, jeśli nie wszystkie koszty związane z pochówkiem. W praktyce wiele zakładów w odpowiedzi podaje cenę jedynie samej ceremonii pogrzebowej, pomijając istotny wpływ na końcową cenę takich pozycji, jak trumna, prace kamieniarskie czy opłaty cmentarne. Skuszona niską ceną rodzina kieruje swoje kroki do zakładu pogrzebowego, a kiedy podczas rozmowy z pracownikiem takiej firmy dochodzą kolejne koszty, niezręcznie jest jej wycyfrować się. Efektem tego jest zapłata dużo wyższej ceny od tej, której spodziewano się po pierwszej rozmowie.

Koszty kremacji

Podobnie rzecz ma się z kremacją, kiedy w odpowiedzi na pytanie o jej cenę bardzo często pomijana jest cena trumny. Coraz bardziej powszechny staje się również zwyczaj nieinformowania rodziny, gdzie odbędzie się kremacja. Wynika to z faktu wywożenia ciał osób zmarłych do krematoriów poza obręb miasta. Rodzina jest przekonana o tym, iż kremacja ma miejsce np. w Poznaniu, natomiast w praktyce osoba zmarła poddawana jest kremacji w miejscowości oddalonej od Poznania o ponad 100 km. Tym samym bliscy zmarłego nie mają możliwości zweryfikowania trumny, w jakiej odbywa się kremacja, a w skrajnych przypadkach, o których pisaliśmy w poprzednim wydaniu, nie mają pewności, czy składane do grobu prochy należą do członka ich rodziny.

Niska cena przewozu

Z reguły pierwszy kontakt rodziny osoby zmarłej z zakładem pogrzebowym odbywa się w momencie zlecenia odbioru ciała z domu. Firmy pogrzebowe oferują niską cenę za odbiór, aby stworzyć wrażenie, że ich oferta jest przystępna cenowo. W praktyce niską cenę przewozu z nawiązką odbierają przy okazji pozostałych usług, które cenowo nie są już konkurencyjne. Klienci jednak na tym etapie nie porównują oferty.

Zakres i warunki usługi

Pogrzeb pogrzebowi nierówny

Nierzadko rodzina osoby zmarłej uważa, że ceremonia pogrzebowa jest w pewien sposób wystandaryzowaną usługą i decyzję o wyborze oferty ogranicza do porównania ceny. W praktyce jednak każdy zakład pogrzebowy inaczej definiuje jej zakres. Bez wiedzy, która pozwala na zadanie pytań

pozwalających określić, która usługa jest bardziej atrakcyjna i lepiej odpowiada potrzebom rodziny, klient pozostaje zdany na swój instynkt i wiarę w ludzką uczciwość. Elementy ceremonii, które mogą, ale nie muszą zawierać się w standardowej cenie pogrzebu, to ustawienie baldachimu nad grobem, obłożenie grobu sztuczną trawą, zapewnienie nagłośnienia przy grobie, ale również transport wszystkich złożonych w kaplicy kwiatów do grobu, ułożenie ich po zakończeniu ceremonii, zapewnienie asysty pogrzebowej dla osoby duchownej czy muzyki w kaplicy oraz w kondukcje. Wymienione wyżej składowe to jedynie wybrane pozycje, aby zwrócić Państwa uwagę na istotę rzeczy. W praktyce najbezpieczniej jest poprosić zakład pogrzebu o ramowy zakres usługi, gdzie wszystkie pozycje wchodzące w skład ceremonii pogrzebowej będą jasno wylistowane.

W tym miejscu warto również podkreślić, że poza tzw. „standardem”, który obejmuje ceremonia pogrzebowa, mogą znajdować się również usługi dodatkowe, jak np. prowadzenie pogrzebu przez mistrza ceremonii czy oprawa fotograficzna pogrzebu. Warto upewnić się, jak wygląda oferta firmy pogrzebowej, aby później nie robić sobie wyrzutów, że źle zdecydowaliśmy przy wyborze organizatora pogrzebu.

Czas, pieniądź a jakość

Mimo, iż obecny stan prawny nie pozwala na reklamę zakładów pogrzebowych w szpitalach, to w praktyce z egzekucją przepisów bywa różnie. Dla bliskich osób zmarłych często szybko poradzanie sobie z trudną sytuacją związaną ze śmiercią członka rodziny jest prawie tak ważne, jak godny pochówek. Dla części rodzin istotnym kryterium jest cena z powodu nieprzygotowania na wydatek związany z organizacją pochówku. Chętnie zatem korzystają z wizytówek i rekomendacji otrzymanych w szpitalach wioden wiarą, że formalności załatwią szybko i za przystępną cenę. Pomijając aspekt prawny, pochylić należy się jednak mimo wszystko nad etyką zakładów pogrzebowych reklamujących się w ten sposób. Czy takie działania budują wizerunek firmy, która wobec rodziny zachowa się rzetelnie i etycznie, z poszanowaniem dla godności i przeżytych emocji przez rodzinę? Odpowiedź pozostawiam zawsze klientom.

Jak poznać uczciwą firmę?

W sytuacji, kiedy z jednej strony jesteśmy w stanie określić wartość usługi, z drugiej oferowany jej zakres, nigdy nie mamy pewności, czy firma nie zawiedzie naszego zaufania, a tym bardziej, jak zachowa się w przypadku, gdy osoby zlecające usługę nie będą z niej zadowolone. Uznanie zakłady pogrzebowe, z dużym doświadczeniem na rynku, o rozpoznawalnej marce, nie ryzykują narażenia jej na szwank przez nagabywanie klientów w szpitalach czy na ulicy. Poddając taki stan logicznej analizie: czy gdyby dany zakład pogrzebowy naprawdę dobrze sobie radził i cieszył się zaufaniem klientów, to musiałby odwoływać się do takich metod, jak nagabywanie czy manipulowanie bliskich osób zmarłych pod szpitalami czy w pobliżu urzędu stanu cywilnego? I tutaj również pozostawiam Państwu miejsce na odpowiedź.

Strata bliskiej osoby jest dla jej rodziny momentem trudnym, wymagającym dużych pokładów siły psychicznej i spokoju. Z dużym prawdopodobieństwem każdy z nas kiedyś stanie przed smutną koniecznością skorzystania z usług zakładu pogrzebowego. I choć ten moment zawsze wydaje nam się odległy i mglisty, to tak naprawdę nigdy nie wiemy, kiedy nadejdzie. I z tego właśnie powodu warto już dziś zastanowić się i przemyśleć ścieżkę postępowania na wypadek, gdyby jutro przyszło nam podejmować te jedne z najtrudniejszych decyzji w życiu.

Czytelnikom radził
specjalista Universum – Leszek Grabarski



universum

61 853 19 43

Bezpłatne porady
pomoc w trudnych
chwilach przez
24 h na dobę

Ul. Woźna 15a
61-777 Poznań
tel. 61 853 19 43,
fax 61 852 93 20

Ul. Grunwaldzka 305
60-179 Poznań
tel. 61 867 65 71
fax 61 867 60 01

Ul. Gnieźnieńska 36
61-021 Poznań
tel. 61 872 40 14
fax 61 872 40 14

Miłostowo
Cmentarz Komunalny nr 1
tel. 61 878 02 20

Junikowo
Cmentarz Komunalny nr 2
tel. 61 867 65 71

Zakład Kremacji
Miłostowo
tel. 61 872 80 01

Universum Spółdzielnia Pracy

Jedna z najdłuższych działających w Wielkopolsce i jedna z największych firm pogrzebowych w Polsce. Jej tradycja sięga lat 60. XX wieku. Od 1975 roku zarządza dwoma poznańskimi cmentarzami. W Polsce jest prekursorem kremacji, które przeprowadza od 1993 roku. Firma świadczy kompleksowe usługi związane z organizacją ceremonii pogrzebowej, oferuje szeroki wybór trumien, wienców oraz odzieży okolicznościowej, jak również usługi związane z opieką nad grobami dla osób, które z różnych powodów same nie mogą odwiedzać mogił swoich bliskich. Własna baza transportowa pozwala na przewóz zmarłych na terenie całej Europy. Najwyższego standardu świadczonych przez Universum usług dowodzą wielokrotnie wygrane w przetargach na organizację pochówków zleczanych przez poznański Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie oraz liczne certyfikaty jakości.

www.universum-poznan.pl

