



Bundesverband  
Deutscher Bestatter e.V.



Kuratorium Deutsche  
Bestattungskultur

*Presseinformation*

## **To(d)tal digital**

### **Von den Chancen und Grenzen der digitalen Bestattersuche, Vergleichsportalen und dem digitalen Gedenken**

Ob in der Antike, dem Mittelalter oder im multimedial vernetzten 21. Jahrhundert: Der Tod bleibt für die Menschen immer die große Unbekannte und Variable am Ende der Lebensgleichung, die auch kein moderner Google-Algorithmus lösen kann. So wundert es nicht, dass Menschen zu allen Zeiten unterschiedliche Wege gesucht haben, mit dem Tod umzugehen, diesen zwar nicht in den Griff zu bekommen, sich aber doch mit ihm zu arrangieren. Auch im 21. Jahrhundert einer digitalen Welt des fast unbegrenzten Markts der Möglichkeiten kann das nicht anders sein. Zunächst verbindet der Durchschnittsbürger die aktuell in allen Bereichen heiß diskutierte Frage nach der digitalen Zukunft unserer Gesellschaft wohl kaum mit dem eigenen Lebensende, der Suche nach einem Bestatter oder den digitalen Fußspuren, die er zu Lebzeiten hinterlässt und die auch nach seinem Tod weiter durchs Netz kursieren.

### **Digitalität und Tod – vielfältige Aspekte sind differenziert zu betrachten**

Es reichen einige wenige Stichworte, um die Dimension der Fragen rund um die Digitalität sowie dem Sterben und dem Tod aufzuzeigen: Was passiert mit Onlinekonten, Zugängen zu sozialen Netzwerken, Bildern und Daten, die ich im Netz hinterlasse, auch wenn ich selbst schon lange nicht mehr lebe? Wie finden meine Angehörigen einen seriösen Bestatter, der ihnen bei der Gestaltung der Trauerfeier und der Beerdigung hilft? Wie können Angehörige auch nach dem Tod über den konkreten Ort des Grabes auch eine digitale Ebene des Gedenkens im Internet schaffen? Schnell wird heute Digitalisierung als allmächtiges Allheilmittel für alle Lebensbereiche versprochen. Doch was ist für Bestattungsvorsorgende und Angehörige wirklich hilfreich, was entbehrlich, was unter Umständen gar problematisch oder äußerst kritisch zu sehen?

### **Digitales Erbe – ein weit unterschätztes Feld**

Wer täglich im Internet unterwegs ist, dort Reisen, Dienstleistungen oder Waren sucht und bestellt, wird zunächst nicht an seine eigene letzte Lebensreise und sein Sterben denken, ganz abgesehen von der Frage nach den individuellen Fußspuren, die er hinterlässt. Für Angehörige wird diese Frage jedoch nach dem Tod schnell zu einem brennenden Problem: Was geschieht mit den E-Mail-Konten des Verstorbenen, seinen möglicherweise vorhandenen digitalen Guthaben oder online geschlossenen Verträgen? Moderne digitale Abmeldeprogramme, die der Bestatter heute nutzen kann, helfen Angehörigen zusammen mit dem Bestatter Abmeldungen zuverlässig und schnell vorzunehmen. Bereits zu Lebzeiten kann ein Vorsorgender seine Präferenzen in solchen Systemen hinterlegen, sodass Kinder und Angehörige schnell wissen, welche Verfügung Vater oder Mutter für einzelne Bereiche getroffen hat. Wenn die Passwörter zu E-Mail-Konten und anderen Onlinezugängen nicht bekannt sind, können solche Abmelderoutinen helfen, jedoch ist zu beachten,

dass Zugänge und Einsichtnahme vor allem in E-Mail-Konten damit nicht automatisch möglich werden. Konten von Facebook und anderen sozialen Netzwerken lassen sich ferner nach dem Tod in einen sogenannten Gedenkstatus setzen, sodass klar wird, dass die betreffende Person nicht mehr unter den Lebenden weilt. Damit werden berührende und oftmals beklemmende Situationen für Angehörige vermieden.

### **Digitale Bestattersuche bedarf eines konkreten Eindrucks vor Ort**

Wenn in der Familie ein Todesfall eingetreten ist und man vor Ort keinen Bestatter kennt, den man persönlich sofort beauftragen möchte, hilft die Recherche im Internet. Schnell wird jedoch der in der Situation der Trauer und des Schocks gefangene Angehörige auf Vermittlungsportalen für Bestattungen geleitet, die nur bei sehr genauem Hinsehen erkennbar machen, dass sie auf Basis einer Provisionszahlung Bestattungen von ausgewählten Bestattungsunternehmen anbieten. Der Bundesverband Deutscher Bestatter hat im Jahr 2017 eine Leitsatzentscheidung beim Bundesgerichtshof erstritten, die besagt, dass Vermittlungsportale transparent offenlegen müssen, dass sie nicht den gesamten Markt von Bestattungsunternehmen in Deutschland oder eine Region abbilden, vielmehr nur jene Betriebe, die mit ihnen kooperieren. Stephan Neuser, Generalsekretär des Bundesverbands Deutscher Bestatter, warnt Internetnutzer vor unbedachten Schritten und der Beauftragung eines Bestatters nur aufgrund eines Rankings in einem solchen Vermittlungsportal oder eines sich günstig ausgebenden Preises: *„Menschen wollen im Fall der Bestattung umfänglich, einfühlsam und vor allem kompetent beraten werden. Dies ist am besten nach einer ersten Suche von einzelnen Unternehmen im Internet im persönlichen Kontakt durch Telefon oder Besuch des Bestattungshauses möglich.“* Der BDB hat dazu sein kosten- und provisionsfreies Suchportal auf [www.bestatter.de](http://www.bestatter.de) online gestellt, das nicht vermittelt, vielmehr durch Darstellung der einzelnen Qualifikationen eines Bestattungshauses den direkten Kontakt dorthin ermöglicht bzw. die Einholung eines individuellen Angebots darstellbar macht. Der BDB repräsentiert über 80 % der in Deutschland tätigen Bestatter. Noch schwieriger wird es, wenn Onlineplattformen sich als sogenannte „Online-Bestatter“ oder als „Digitales Bestattungshaus“ bezeichnen, da der Nutzer nicht wissen kann, welche Qualifikationen beruflich, fachlich und handwerklich im Hintergrund real vorhanden ist. Die schön gestaltete Internetseite kann schnell trügen und sich als fragwürdiges Lockvogelangebot erweisen. Stephan Neuser rät daher zu Preisvergleichen in der Region unter Zuhilfenahme transparenter und vergleichbarer Kostenvoranschläge. Ein deutschlandweit allgemeingültiger Preis für eine Bestattung lässt sich ohnehin schlichtweg nicht abbilden, ergänzt Oliver Wirthmann, Geschäftsführer des Kuratoriums Deutsche Bestattungskultur.

### **Digitale Gedenkformen können helfen, jedoch nie für sich alleine stehen**

Wenn der Verstorbene dann würdig und mit der gebotenen Einfühlsamkeit bestattet wurde, bleibt für Angehörige die länger andauernde Frage, wie das persönliche familiäre Gedenken aussehen kann, das der Individualität ihres Verstorbenen gerecht wird und allen Bekannten und Verwandten ermöglicht, in ihrer Form zu gedenken. Neben dem öffentlich zugänglichen Ort des Grabes können auch neue digitale Möglichkeiten hilfreich sein. QR-Codes auf Grabsteinen ermöglichen es beispielsweise, den Besucher des Begräbnisortes auf eine Internetseite via Smartphone zu führen, die Inhalte in Bild und Textform, vielleicht aber auch im Rahmen von Musik bereithält. Diese neuen Formen, wie auch multimediale Präsentationen des Lebens der Verstorbenen sind durchaus bedenkenswert, denn sie stellen nichts anderes als die Erweiterung bereits traditioneller Formen des Gedenkens dar und ermöglichen diese relativ unkompliziert. Jedoch ist auch dabei im Internet daran zu denken, dass die Informationen jederzeit und unbegrenzt für alle Menschen auf der ganzen Welt abrufbar sind. Ob dies immer im Sinne des Verstorbenen ist, bleibt individuell zu beantworten.

## **Mit Tod und Sterben offen umgehen und sich von einem Bestatter begleiten lassen**

Allemaal zählt im Bereich von Digitalität, dem Sterben, dem Tod und der Bestattung ein waches Auge zu behalten und nicht durch Trauer oder emotionale Schnellschüsse dazu verleitet zu werden, unbedachte Entscheidungen zu treffen. Die digitale Suche nach Bestattern im Netz ist möglich, auch bieten viele Internetseiten hilfreiche Impulse im Bereich der Trauerarbeit, des Abschieds und der durchzuführenden praktischen Schritte an. Nach dieser Orientierung bedarf es dann stets der konkreten Hilfe vor Ort durch einen qualifizierten Bestatter, der auf weitere Dimensionen dieses Themas und alle anderen Fragen rund um den Abschied hinweist. Und schon zu Lebzeiten gilt: sensibel mit den eigenen Daten umgehen, Angehörige rechtzeitig über Präferenzen informieren und die eigenen Vorstellungen offen im Kreis der Familie ansprechen. Bestatter stehen als Begleiter nicht nur im akuten Todesfall, sondern auch auf dem Weg zum Abschluss einer Bestattungsvorsorge und der Regelung vielfältiger Vorsorgeverfügungen bereit, nicht nur digital, sondern mit Herz, Hand und vielerlei Know-how.

### **Pressekontakt:**

Bundesverband Deutscher Bestatter e. V.

Cecilienallee 5, 40474 Düsseldorf

Telefon: ++49 (0)211 / 16 00 8 - 10

Fax: ++49 (0)211 / 16 00 8 - 60

### **Ansprechpartner:**

Stephan Neuser, Generalsekretär – Bundesverband Deutscher Bestatter e.V.

Oliver Wirthmann, Geschäftsführer – Kuratorium Deutsche Bestattungskultur e. V.