



Im Dschungel der Zertifikate und Labels den Überblick bewahren

Das Markenzeichen zertifizierter Bestatter bietet seit über 60 Jahren

Orientierung bei Tod und Abschied

Der Verkauf und die Erbringung von Dienstleistungen war schon immer Vertrauenssache. Wer früher auf den Handwerker, das Ladengeschäft und den Dienstleister um die Ecke vertraut hat, so wie es auch schon die eigenen Eltern getan haben, fragt heute auf dem großen Markt der Möglichkeiten des Internets: Wie kann ich seriöse Anbieter von schwarzen Schafen unterscheiden? Wer kann die Qualität seiner Arbeit und Dienstleistung glaubwürdig unter Beweis stellen, wo es doch eine Vielzahl von Online-Bewertungen und Digital-Portalen gibt und einen undurchsichtigen Dschungel von Labels, Siegeln und Zertifikaten.

Besonderes Vertrauen und eine qualifizierte wie auch menschliche Begleitung wünschen sich Angehörige verständlicherweise dann, wenn der Tod an die Tür der eigenen Familie klopft und die Bestattung der Eltern, des Partners oder gar von eigenen Kindern durchzuführen ist.

Der Bundesverband Deutscher Bestatter vergibt seit über 60 Jahren das Markenzeichen an besonders qualifizierte Bestattungsunternehmen.

Qualität – Garantie – Vertrauen

Aktuell erfüllen rund 1.000 Markenzeichenbestatter bundesweit hohe persönliche, fachliche und betriebliche Anforderungen bei der Beratung und Durchführung von Bestattungsdienstleistungen. Die Anforderungen werden nicht nur versprochen, vielmehr auch durch die Festlegung auf die europaweit einheitliche Norm DIN EN 15017 verbindlich zugesagt. Die Einhaltung der Standards wiederum wird durch unabhängige Prüfer des TÜV Rheinland und regelmäßige interne Kontrollen verbürgt und gewährleistet. Liegen die Voraussetzungen zur Führung des Markenzeichens nicht mehr vor, entzieht der Bundesverband Deutscher Bestatter die Lizenz.

Wer sein Bestattungshaus seit vielen Jahren kennt und dort in Zeiten von Trauer und Abschied beim letzten Mal gut begleitet wurde, wird sicher wieder die Dienste eines solchen Bestatters in Anspruch nehmen. Was aber, wenn einem kein Unternehmen persönlich bekannt ist? Wer kann bei dieser Suche der ganz besonderen Art Hilfestellung leisten? Wie findet man über die Wege des Internets den seriösen Bestatter oder eben auch einen zertifizierten Betrieb?

Ein echtes Suchportal für Bestatter nicht mit provisionsorientierten Anbietern verwechseln

Wichtig ist es in jedem Fall, sich nicht von vermeintlich günstigen Preisen verlocken zu lassen. Viele Menschen haben im Bereich der Bestattung keine konkrete Preiserfahrung und können dadurch anfällig für Versprechungen sein, die niemals realistisch sind, etwa eine Bestattung für wenige hundert Euro. Auf der Internetseite des Bundesverbands Deutscher Bestatter www.bestatter.de sind rund 80 % der in Deutschland tätigen Bestattungsunternehmen gelistet, wobei eine Suche nach Wohnort und Postleitzahl problemlos die in Frage kommenden Bestatter eingrenzt und im

Suchergebnis auch die einzelnen Leistungen des jeweiligen Bestattungshauses ersichtlich sind. Weblinks führen schnell zu den einzelnen Häusern, die man dann im Internet einer ersten näheren Betrachtung unterziehen kann.

Der persönliche Eindruck zählt

Das Markenzeichen – ein dreigliedriges Kirchenfenster vor dem im Vordergrund ein Sarg steht – weist dann den Weg zum zertifizierten Bestatter. Nach einer ersten Recherche im Internet ist es ratsam, durch ein Telefonat oder einen Besuch des Bestattungshauses einen persönlichen Eindruck zu gewinnen. Betriebe, die sich nicht in der Lage sehen, nach klaren Angaben einen transparenten Kostenvoranschlag auszustellen oder die Kosten für eine Bestattung zu benennen, sollten eher reserviert betrachtet werden. Wie steht es um das persönliche Gefühl beim ersten Kontakt? Werde ich klar und deutlich darüber informiert, welche Möglichkeiten das Bestattungshaus bietet oder wird in der existenziellen Notsituation der Trauer ein subtiler Druck aufgebaut, möglichst schnell zu einer Beauftragung und Entscheidung zu kommen?

Trotz Internet: Ein Bestatter muss vor Ort erreichbar sein

Seriöse Bestattungsunternehmen und insbesondere die Betriebe mit dem Markenzeichen haben stets ein konkretes Ladengeschäft und sind in der Region verwurzelt, auch sind deren Namen in der Region bekannt. Sogenannte Bestattungshäuser, die keine Repräsentanz in einem Ort nachweisen können und die rein auf Wegen des Internets werben, sind dahingehend zu hinterfragen, wie, von wo und in welcher Art die Bestattungsdienstleistung erbracht wird. Wer auf inzwischen vielfältig im Internet vorhandenen provisionsbasierten Vermittlungsportalen eine Bestattung beauftragt, muss wissen, dass er in aller Regel nicht die Gesamtheit der in der Region tätigen Bestattungsunternehmen zur Auswahl hat, vielmehr nur jene Betriebe, die auf Basis einer Provision von bis zu 20 % der Bestattungsdienstleistung mit diversen Anbietern kooperieren. Ob eine solche Wahl richtig ist, muss zwar jeder Nutzer für sich selbst entscheiden, es ist jedoch zwingend die Frage zu stellen, ob nicht bei einem anderen Betrieb eine ähnliche oder bessere Leistung vielleicht gar günstiger vereinbart werden könnte.

Digitale Wege zum Bestatter – Begleitung aber vor Ort

Erst jüngst warb eine Firma für ihre Dienste mit dem lautmalerschen Begriff des „Online-Bestattungshauses“. Das Bild suggeriert ein modernes Bestattungshaus vor Ort, das auch auf Wegen des digitalen Vertriebs tätig ist. Eine nähere Nachfrage ergab jedoch schnell, dass das Unternehmen gar nicht in den vielen Regionen Deutschlands vertreten ist, sondern auf andere Bestatter angewiesen ist, die für sie diverse Bestattungsleistungen auf Zuruf erbringen. Redlichkeit bei den Aussagen in Werbung und Marketing ist hier dringend zu fordern, um Menschen nicht mit falschen Erwartungen und Bildern zu ködern.

Das Markenzeichen als bewährtes Siegel für Betriebe, die Bestattungsleistungen auf höchstem Niveau erbringen, erweist sich als zuverlässiger und anerkannter Leuchtturm in der Unübersichtlichkeit des modernen Marktes und wird auch in den nächsten Jahren kontinuierlich weiter entwickelt, um Menschen in besonders bitteren und schweren Stunden nicht allein zu lassen.

Pressekontakt

Bundesverband Deutscher Bestatter e. V.

Cecilienallee 5

40474 Düsseldorf

Telefon: 0049 (0)211 / 16 00 8 - 10

Fax: 0049 (0)211 / 16 00 8 - 60

Ansprechpartner:

Antje Bisping, Justiziarin – Qualitätsmanagementbeauftragte für das Markenzeichen

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

E-Mail: info@bestatter.de

www.bestatter.de/markenzeichen