



Bundesverband  
Deutscher Bestatter e.V.

### **Bundesgerichtshof verlangt Ehrlichkeit bei Bestattungsvermittlung im Internet** ***Richtungsweisendes Urteil: Provisionsvereinbarungen müssen offengelegt werden***

In kaum einem Geschäftsfeld sind Menschen in einer solch besonderen existenziellen Ausnahmesituation wie beim Tod eines nahen Verwandten und der Beauftragung einer Bestattung. Wer dann Preisvergleichsportale im Internet für Bestattungen konsultiert, erwartet zu Recht Transparenz und Seriosität. Jetzt hat der Bundesgerichtshof Verbrauchern den Rücken gestärkt und ein richtungsweisendes Urteil zum Bestattungspreisvergleich im Internet gefällt (Urteil vom 27. April 2017 - I ZR 55/16).

Nach der höchstrichterlichen Entscheidung müssen Nutzer von Vermittlungsportalen für Bestattungen darauf aufmerksam gemacht werden, wenn sie nicht sämtliche Anbieter, sondern nur ausgewählte Unternehmen berücksichtigen. Der Verbraucher rechne damit, dass er auf solchen Seiten einen schnellen Überblick über die Marktverhältnisse bekommt und dadurch ein preisgünstiges Angebot findet. Deshalb, so der BGH, ist es für die Entscheidung des Nutzers, ob und mit wem er einen Vertrag schließen möchte, maßgeblich, ob der Anbieter des Preisvergleichsportals vom anbietenden Bestattungsunternehmen im Fall des Vertragsschlusses eine Provision erhält. Die „wesentliche Information“ brauche der Nutzer, um eine „informierte geschäftliche Entscheidung“ treffen zu können.

### **Vorwurf des unlauteren Wettbewerbs wurde bestätigt**

Im konkreten Fall klagte der Bundesverband Deutscher Bestatter (BDB) gegen das Vergleichsportal Bestattungsvergleich.de (vormals funus.de). Hinterbliebene erhalten nach Eingabe gewünschter Leistungen verbindliche Angebote verschiedener Bestatter angezeigt. Dabei werden nur Anbieter berücksichtigt, die mit dem Betreiber des Portals für den Fall eines Vertragsabschlusses eine Provision von 15% oder 17,5% des Angebotspreises vereinbaren. Die Nutzer des Portals werden auf die Provisionsvereinbarung nicht hingewiesen. Das ist nach Auffassung des BDB intransparent und war der Anlass für die Klage. Nicht, weil es pietätlos ist, im Trauerfall Preise zu vergleichen, sondern weil das Angebot für den Verbraucher eher nutzlos, wenn nicht gar nachteilig und schädlich ist. Angehörige eines Trauerfalls brauchen eine nachvollziehbare, qualifizierte und ganz auf die Bedürfnisse der Trauernden abgestimmte individuelle Beratung.

### **Scheinbare repräsentative Bandbreite von Angeboten wird suggeriert**

Die Information darüber, dass in einem Preisvergleichsportal nur Anbieter berücksichtigt werden, die sich für den Fall des Vertragsschlusses mit dem Nutzer zur Zahlung einer Provision an den Portalbetreiber verpflichtet haben, ist eine wesentliche Information im Sinne des § 5a Abs. 2 UWG, urteilten die Karlsruher Richter. Eine Information ist wesentlich, wenn sie nach den Umständen des Einzelfalles erwartet werden kann und ihr für die Entscheidung des Verbrauchers ein erhebliches Gewicht zukommt.

## **Preisvergleichsportale sollen Überblick über Marktverhältnisse geben**

Der Verbraucher nutzt Preisvergleichsportale, um einen schnellen Überblick darüber zu erhalten, welche Anbieter es für ein bestimmtes Produkt gibt und welchen Preis der jeweilige Anbieter für das Produkt fordert. Dabei geht der Verbraucher nicht davon aus, dass in den Vergleich nur solche Anbieter einbezogen werden, die dem Betreiber des Portals im Falle des Vertragsabschlusses mit dem Nutzer eine Provision zahlen. Das bestätigt auch eine repräsentative Umfrage des Forschungsinstituts Dimap im Oktober 2016. So war 77% der Bundesbürger nicht bekannt, dass die Vergleichsportale für Bestattungen Provisionen in Höhe von 12-20% vom beauftragten Bestatter abverlangen. Die Information einer Provision ist aber für den Verbraucher von erheblichem Interesse. Maßgebliche wirtschaftliche Interessen des Betreibers stehen der Information darüber, dass die gelisteten Anbieter dem Grund nach provisionspflichtig sind, nicht entgegen.

## **Notwendige Transparenz**

Ab jetzt muss die Information über eine Provision dem Internet-Nutzer so erteilt werden, dass er sie klar und deutlich zur Kenntnis nehmen kann. Die Entscheidung des BGH steht ganz im Einklang mit den seit langem erhobenen Forderungen der deutschen Bestatter. Hinterbliebene sind transparent, verständlich und umfassend zu informieren. Gerade weil die Inanspruchnahme einer Bestattungsdienstleistung häufig aus einer emotional belastenden Lage heraus erfolgt und unter hohem Zeitdruck, sind besonders hohe Anforderungen an Ehrlichkeit und Verlässlichkeit zu stellen. Überdies verteuert die an den Verbraucher weitergegebene Provisionszahlung die Bestattung unnötig.

## **Kostenfreies Suchportal des BDB**

Der Bundesverband Deutscher Bestatter als Standesvertretung etwa 80 % aller in Deutschland tätigen Bestattungsunternehmen beobachtet seit mehreren Jahren den problematischen Trend, Bestattungsdienstleistungen über provisionsorientierte Vermittlungsportale im Internet anzubieten und konnte schon 2013 gegen das Vermittlungsportal [bestattungen.de](http://bestattungen.de) in einem Rechtsstreit Erfolge erzielen.

Seit dem Jahr 2015 hat der Bundesverband Deutscher Bestatter ein provisionsfreies und für alle Seiten kostenfreies Suchportal auf der Webseite [www.bestatter.de](http://www.bestatter.de) eingerichtet. Dort können Menschen nach Bestattungsunternehmen in ihrem persönlichen Umfeld suchen, die einzelnen angebotenen Serviceleistungen des Bestattungshauses anhand plausibler Piktogramme direkt einsehen und ohne Vermittler Kontakt mit ihrem Bestatter aufnehmen.

### **Pressekontakt:**

Bundesverband Deutscher Bestatter e. V.  
Volmerswerther Str. 79  
40221 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.  
Antje Bisping, Justiziarin – Bundesverband Deutscher Bestatter e.V.  
Oliver Wirthmann, Geschäftsführer – Kuratorium Deutsche Bestattungskultur e. V.

E-Mail: [info@bestatter.de](mailto:info@bestatter.de)  
[www.bestatter.de](http://www.bestatter.de)