



Bundesverband
Deutscher Bestatter e.V.



Kuratorium Deutsche
Bestattungskultur

Begleitung in Trauerzeiten erfordert Fachwissen und Einfühlungsvermögen Von den Tücken provisionsbasierter Bestattungsvermittlung im Internet

Die Digitalisierung macht auch vor dem sensiblen Bereich einer Bestattung nicht halt. So geschieht die Suche nach qualifizierten Bestattern in der akuten Notsituation eines Todesfalles heute wie selbstverständlich über das Smartphone bzw. das Internet, nicht mehr über Telefonbücher. So selbstverständlich für die Deutschen die Suche nach dem Bestatter im Netz ist, so eindeutig aber auch die Aussage der Bundesbürger in einer aktuellen repräsentativen Umfrage des Forschungsinstituts Dimap: 92 % der Befragten würden niemals eine Bestattung für ihren verstorbenen Angehörigen über das Internet beauftragen und bezahlen, ohne den Bestatter und sein Unternehmen vorher persönlich gesehen zu haben. Kaum ein Wirtschaftsbereich unserer Gesellschaft setzt solche sensiblen persönlichen und fachlichen Qualifikationen voraus wie der Abschied von einem geliebten Menschen. Hier zählt der persönliche Eindruck und das tiefe Vertrauen, den Verstorbenen bei einem Bestatter in guten Händen zu wissen. Der Generalsekretär des Bundesverbands Deutscher Bestatter Stephan Neuser betont daher: „Der Bestatter lebt in ganz besonderer Weise von seinem guten Ruf und für einen würdigen Abschied gibt es keine zweite Chance.“

Immer mehr sogenannte Internet-Vergleichsportale für Bestattungen haben sich in letzter Zeit zu etablieren versucht. Sie suggerieren den Suchenden, dass Preise oftmals viel zu hoch seien und enorme Sparpotenziale möglich wären, wenn man über sie eine Bestattung beauftragen würde. Wenige wissen hingegen, dass es sich fast immer keineswegs um uneigennützige Serviceleistungen von Verbraucherschützern handelt, vielmehr um provisionsbasierte Makler und Vermittler. Knapp 80 % der Befragten der Dimap-Umfrage aus dem Oktober 2016, die vom Kuratorium Deutsche Bestattungskultur in Auftrag gegeben wurde, geben an, solche Portale nicht nutzen zu wollen. 77 % aller Befragten wussten auch nicht, dass im Falle einer Beauftragung Provisionen zwischen 12-20 % für die vermittelte Dienstleistung an das Vergleichsportal fällig werden. Oliver Wirthmann, Geschäftsführer des Kuratorium Deutsche Bestattungskultur, rät zu Preisvergleichen, jedoch nicht auf Basis einiger weniger Klicks, bei denen nur Rahmenparameter abgefragt werden können, vielmehr zu einem Vergleich in der eigenen Region auf Basis klar umrissener Leistungswünsche.

Stephan Neuser als profunder Kenner der Bestattungsbranche ergänzt, dass es stets auf transparente Kostenvoranschläge ankomme, bei denen jedoch gleiche Leistungen miteinander ins Verhältnis gesetzt werden müssen. „Low-Cost-Bestattungen“ erweisen sich im Nachhinein oftmals als vollkommen überteuert, fördern eine fragwürdige Entsorgungsmentalität, bei der Verstorbene von wenig qualifizierten Personen abgeholt und durch Transporte in Krematorien in anderen Teilen der Bundesrepublik verbracht werden. Problematisch ist insbesondere die Tatsache, dass im Bereich der Bestattung Menschen oftmals kein realistisches Preisgefühl haben und daher anfällig sind für Lockvogelangebote und scheinbare Verheißungen von Preisen, die bei näherer Betrachtung niemals realistisch sein können. So kennen Bestatter die stereotype Frage von Kunden: „Was kostet bei Ihnen eine Bestattung?“ Die Frage ist zwar verständlich, lässt sich aber mit einer schnellen Zahl nicht

beantworten. Die ehrliche Antwort lautet stets: „Es kommt darauf an!“ Die Praxis zeigt deutlich, dass bei der Wahl eines Bestatters in der Region der am Ende zu bezahlende Kostenrahmen keineswegs über Angeboten liegt, die sich verlockend geben, Verstorbene aber nicht in der gebotenen Würde behandeln und letztlich ihr Geld auch nicht wert waren. Eigentlich ist es vollkommen einleuchtend: Wenn ein Vermittlungsportal neben dem Bestatter ebenfalls auf wirtschaftlichen Ertrag ausgerichtet ist, kann die Leistung nicht billiger werden, sondern wird unnötig verteuert. Die Beauftragung einer Bestattung ist stets ein ganz persönlicher Vertrauensbeweis merkt Stephan Neuser an und unterstreicht, dass man sich beim Gespräch mit einem Bestatter und in dessen Geschäftsräumen angenommen wissen möchte. Auch bei geringen finanziellen Spielräumen können Bestatter einen persönlichen Abschied ermöglichen. Zu Vorsicht ist stets dann geraten, wenn intransparente Pauschalpreise aufgerufen werden, bei denen nicht ersichtlich ist, welche Leistungen der Bestatter selbst erbringt, welche er in Form von weitergereichten Kosten über die Rechnung einfordert und was die verwendeten Bestattungswaren im Einzelnen kosten. Der Bundesverband Deutscher Bestatter repräsentiert etwa 80 % der deutschen Bestatter, wobei über 1000 Betriebe das Markenzeichen führen, ein Qualitätssiegel, das durch den TÜV Rheinland/Intercert mit regelmäßigen Audits eine zertifizierte Qualität in Arbeitsabläufen und fachlicher Qualifikation dokumentiert. Antje Bisping, Qualitätsbeauftragte des BDB dazu: „Als echtes Qualitätssiegel ist das Markenzeichen eine objektive und verlässliche Entscheidungshilfe für eine qualitativ hochwertige Dienstleistung bei Bestattungen. Die Qualität wird hier nicht nur versprochen, sondern muss bei regelmäßigen Kontrollen auch nachgewiesen werden.“

Der Bundesverband Deutscher Bestatter hat auf seiner Internetseite www.bestatter.de ein eigenes Suchportal begründet. Im Gegensatz zu anderen Vermittlungsportalen lockt die Bestattersuche des BDB nicht mit dem vermeintlich billigsten Preis, sondern hilft bei der Suche nach einem ortsnahen Bestatter, dem man vertrauen kann. Über das Portal können direkt beim Bestatter auch unverbindliche seriöse Angebote eingeholt werden. Auf www.bestatter.de werden keine Vermittlungsprovisionen fällig, die nur dem Internet-Vermittler nützen. Denn der BDB und seine Unternehmen stehen auf dem Standpunkt: Nach der ersten Kontaktaufnahme per Internet sollte eine persönliche Beratung erfolgen, um den Angehörigen bestmöglich betreuen zu können. Am Ende steht ein seriöser vergleichbarer Kostenvoranschlag des Bestatters, so dass die Hinterbliebenen genau wissen, was auf sie zukommt.

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.

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

E-Mail: info@bestatter.de

www.bestatter.de