



Nicht Äpfel mit Birnen vergleichen: Tipps bei der Suche nach Bestattern im Internet

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. Kern der dahinterstehenden Geschäftsidee eigenständiger Vermittlungsportale ist es, Bestattungen über den Weg des Internets anzubahnen und abzuschließen. Aus diesen Abschlüssen resultieren nach der Beauftragung Provisionszahlungen in Höhe von 12-20 % des Preises der vermittelten Bestattungsdienstleistungen. Diese Provision wird dem Bestatter in Rechnung gestellt und letztlich von den Trauernden bezahlt. Dabei argumentieren vieler dieser Portale damit, Bestattungen angeblich günstiger und mit großen Rabatten für ihre Kunden im Internet offerieren zu können. Vermehrt treten Portale in Erscheinung, die sich unkundigen und in der Trauersituation vielfach überforderten Menschen gegenüber als Verbraucherschützer darstellen. Die Vermittlung von Dienstleistungen auf Basis einer letztlich durch den Auftraggeber zu bezahlenden Provision wird dabei weitestgehend verschleiert. In fast allen derart belegbaren Fällen zeigt sich, dass die erbrachte Bestattung keineswegs günstiger ist als bei Preisvergleichen von Bestattern in der konkreten Region, vielmehr unnötig teuer, weil die zu entrichtende Provision bereits eingepreist wird.

Der Bundesverband Deutscher Bestatter rät Angehörigen in der schwierigen Situation, plötzlich mit dem Tod konfrontiert zu sein, daher zu Preisvergleichen bei vertrauensvollen Bestattern in der eigenen Stadt bzw. Region. Grundsätzlich kommt es bei Vergleichsangeboten darauf an, dass gleiche Leistungen beinhaltet sind, keine intransparenten Pauschalen aufgeführt werden und eine seriöse Differenzierung nach einzelnen möglichen Optionen, etwa einer Erd- oder Feuerbestattung, vorgenommen wird. Entscheidend für eine solide Beauftragung einer Bestattung ist stets ein transparenter und nachvollziehbarer Kostenvoranschlag.

Bestatter müssen sich bei einer Kooperation mit Vermittlungsportalen die Frage stellen, ob die von den Maklern bei ihnen abgefragten Pauschalpreise der individuellen Gestaltung von Trauerfeiern ihres Unternehmens und ihrem Seriositätsanspruch gerecht werden. Bereits seit dem Jahr 2015 hat der Bundesverband Deutscher Bestatter ein provisionsfreies und für alle Seiten kostenfreies Suchportal auf der Webseite 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. Ferner besteht die Möglichkeit, sich nach Angabe einiger grundlegender Optionen konkrete Angebote von maximal drei Bestattern via E-Mail schicken zu lassen.

Der Bundesverband Deutscher Bestatter sieht in den technischen Möglichkeiten des Internets eine gute Hilfestellung für Menschen, einen geeigneten Bestatter zu finden, der dann in der konkreten und persönlichen Begleitung individuelle Angebote erstellt. Eine Bestattung erfordert eine ehrliche und vertrauensvolle Beratung. Diese kann der schnelle Klick und die unpersönliche Beauftragung im Internet nicht leisten. Bei Preisen sind stets vermeintlich billige Lockvogelangebote von preiswürdigen und ehrlichen Bestattungen zu unterscheiden.

Weitere Informationen:

Bundesverband Deutscher Bestatter e.V.

Stephan Neuser, Generalsekretär

Oliver Wirthmann, Pressesprecher

Postfach 10 23 34, 40014 Düsseldorf

Tel.: ++49 (0)211 / 16 00 8 – 10

Fax: ++49 (0)211 / 16 00 8 – 60

Mail: neuser@bestatter.de oder wirthmann@bestatter.de