

Pietät und Preise

Im Leben gibt es nichts umsonst, spottet der Volksmund, nicht einmal den Tod. Der kann sogar sehr teuer werden. Der Bestatter ist im Trauerfall der wichtigste Partner für die Angehörigen. Er organisiert in ihrem Auftrag die Beerdigung. Der Preis dafür kann enorm schwanken. Preisvergleiche lohnen sich.

Nachdem das Sterbegeld der gesetzlichen Krankenversicherungen, zuletzt 525 Euro, zum 1. Januar 2004 gestrichen wurde, muss jeder für den letzten Abschied selbst vorsorgen. Das setzt voraus, dass zu Lebzeiten entschieden wird, welche Art der Bestattung durchgeführt werden soll. Denn die bestimmt hauptsächlich die Höhe der Kosten. Eine gehobene Erdbestattung ist wesentlich teurer als eine einfache Urnenbestattung.

Seit dem Wegfall des Sterbegeldes sparen die Deutschen bei der Bestattung. Das geht aus einer Untersuchung des Marktforschungsinstituts Emnid im Auftrag von Aeternitas hervor. Wurden im Jahr 2000 durchschnittlich fast 6700 Euro für eine Bestattung bezahlt, waren es 2004 nur noch 5800 Euro. Betroffen sind alle beteiligten Branchen. Die durchschnittliche Ausgabenbereitschaft für den Bestatter ist zum Beispiel von 2100 auf 1800 Euro gesunken.

Ein Drittel geht an den Bestatter

Der Bestatter ist im Trauerfall der wichtigste Partner für die Angehörigen. Er berät die Familie über die Gestaltung der Trauerfeier, informiert über die Grabarten und erklärt die notwendigen Handlungsschritte innerhalb der nächsten Tage bis zur Beisetzung.

Die Hinterbliebenen zahlen an den Bestatter je nach Qualität der Leistungen zwischen 700 und 5000 Euro. Das ist etwa ein Drittel der Gesamtkosten einer Beerdigung. Die Bestatterrechnung enthält drei Kostenblöcke: die eigenen Waren und Leistungen, Fremdleistungen (zum Beispiel Anzeigen, Blumen), die der Bestatter vermittelt, sowie Friedhofs- und andere Gebühren.



FREMDLEISTUNGEN

Das Geschäft mit den Toten

Bestatter kassieren für Fremdleistungen stattliche Provisionen. Der Kunde zahlt dafür.

Verlangen Sie bei der Abrechnung vom Bestatter immer die Originalrechnungen.

Hinterbliebene sind im Angesicht des Todes – selbst wenn er sich schon lange angekündigt hat – meist in einem Schockzustand. Kühle Vergleiche und sachliche Entscheidung überfordern sie in dieser Situation. Viele sind deshalb froh, wenn der Bestatter alle Aufgaben rund um die Beerdigung übernimmt.

Provisionen pro Leichnam

Doch das kann die Kosten deutlich in die Höhe treiben. Denn viele Bestatter haben einen festen Stamm von Vertragsbetrieben, von denen sie Provisionen in Höhe von 5 bis 30 Prozent bekommen, die letztlich der Kunde zahlen muss. Überprüfen kann er das kaum, da ihm die Originalrechnungen meist vorenthalten werden. Zu den Fremdleistungen zählen unter anderem die Todesanzeige, der Grünschnitt für die Trauerfeier und die Beisetzung, das

Grabmal und die Grabeinfassung sowie das Grabnutzungsrecht und die Bereitung des Grabes. Auch private Krematorien zahlen. Enorme Überkapazitäten haben zu einem regelrechten Geschacher um die Toten geführt. Insider berichten, dass Krematorien den Bestattern pro Leichnam Provisionen in Höhe von 50 bis 200 Euro zahlen. Bei Sammeltransporten ein lukratives Geschäft. Auch zu Krankenhäusern pflegen viele Bestatter rege „Geschäftsbeziehungen“. Um den Auftrag zu erhalten, wenn jemand stirbt, lassen sie dem zuständigen Personal im Krankenhaus mehr oder weniger große Aufmerksamkeiten zukommen. Die Hinterbliebenen zahlen nicht nur dafür, sie werden auch ungefragt an bestimmte Betriebe gebunden, die sie möglicherweise nie beauftragt hätten. Wer das nicht möchte, sollte sich rechtzeitig nach Anbietern umsehen, die seinen Quali-

täts- und Preisvorstellungen entsprechen. Wenigstens sollte man die Abrechnung genau prüfen. In der Rechnung sollten die Fremdleistungen separat von den Eigenleistungen des Bestatters ausgewiesen sein. Verlangen Sie unbedingt die Originalrechnungen. Die sind auch bei eventuellen Mängelklagen als Nachweis gegenüber den Betrieben erforderlich. Wer beispielsweise gegen den Friedhofsgebührenbescheid Widerspruch einlegen will, hat ohne Originalbeleg keine Chance.

Im Zweifel Infos einholen

Wie immer kommt es auf den Einzelfall an. Wer etwa aus größerer geographischer Entfernung eine Beerdigung organisieren muss, braucht die Hilfe eines vertrauenswürdigen Bestatters. Informieren Sie sich im Zweifelsfall per Telefon oder Internet über die beauftragten Betriebe.

Zu den Eigenleistungen des Bestatters gehören im Wesentlichen:

- Überführung vom Sterbeort zum Friedhof/Bestatter und bei Feuerbestattung zum Krematorium.
- Sarg mit Sargausstattung, Deckengarnitur und Totenbekleidung, Urne.
- Ankleiden und Einbetten des Verstorbenen.
- Aufbahrung, Dekoration der Trauerhalle, Organisation der Trauerfeier.
- Erstellung der Trauerbriefe und Anzeigen sowie die

- Erledigung der Formalitäten, vor allem Terminkoordination und Besorgung der Urkunden.

Folgende Aufträge werden vom Bestatter üblicherweise vermittelt:

- Traueranzeigen in Tageszeitungen.
- Trauerdekoration, Kränze und Wurfsträuße von den Friedhofsgärtnern.
- Trauerredner, Musiker oder Fotografen für die Trauerfeier.
- Pacht der Grabstelle auf dem Friedhof.
- Grabstein, Einfassung und Beschriftung über den Steinmetz.

Aufträge selbst erteilen

Für die Vermittlung der Aufträge erhalten die Bestatter Provisionen. Es lohnt sich durchaus, selber mit dem Friedhofsgärtner, dem Steinmetz oder der Friedhofsverwaltung zu verhandeln. Wer dazu in der Lage ist, kann wahrscheinlich viel Geld sparen.

Die Hinterbliebenen können auch noch weitere Aufgaben übernehmen, zum Beispiel die Formalitäten auf den Ämtern erledigen und den Toten einkleiden. Bei einer Erdbestattung muss auch



Einfacher Sarg aus 24 Millimeter starker Astkiefer, cognacfarbig.



Sarg der mittleren Preisklasse aus 30 Millimeter starkem Kiefernholz.



Sarg der höheren Preisklasse aus 28 Millimeter starkem Eichenholz.

keine Totenbekleidung gekauft werden. Dann spricht nichts dagegen, dass der Verstorbene die eigene Kleidung trägt.

Am besten ist es, wenn man schon vor dem Gespräch mit dem Bestatter weiß, was man will. Klar formulierte Wünsche bei der Auftragserteilung über Leistungen und Preise bewahren vor Fehlkäufen. Denn im Zweifel wird der Bestatter meist etwas mehr verkaufen, als notwendig ist. Der Wunsch nach einer günstigen Bestattung wird häufig sehr gern überhört (siehe Test, Seite 54).

Preisvergleiche lohnen sich

Bei aller Trauer und Wertschätzung für den Verstorbenen: Preisvergleiche sind nicht pietätlos. Im Gegenteil. Gerade weil Trauer und Erschöpfung die Urteilskraft beeinträchtigen, sollte man aufmerksam die Angebote prüfen. Freunde, die emotional nicht so stark betroffen sind, können dabei behilflich sein. Besuchen Sie mehrere Bestattungsinstitute und notieren Sie sich die Preise. Unsere Checkliste auf Seite 120 enthält alle vergleichbaren Waren und Leistungen.

Grundsätzlich lassen sich Bestattungsangebote gut vergleichen. Den einzelnen Waren und Dienstleistungen sind eindeutig Preise zuzuordnen. Die DIN 77300 (Bestattungs-Dienstleistungen) beschreibt die einzelnen Leistungen. Sie will ausdrücklich dazu beitragen, „die Bestattungsdienstleistung und die zugrunde liegenden Preisgestaltungen für den Verbraucher transparent werden zu lassen“.

Verschleierungstaktik

Es gibt aber immer noch viele Bestatter, die sich nicht in die Karten sehen lassen. Rund 30 Prozent der Betriebe verweigern kategorisch Preisankündigungen, obwohl sie

SOZIALBESTATTUNG

Der Staat zahlt nur das Nötigste

Für diejenigen, die einsam und arm sterben, übernimmt das Sozialamt die Kosten für eine einfache, ortsübliche Bestattung.

Der einsame Tod wird immer häufiger, vor allem in den Großstädten. So stieg beispielsweise in Hamburg die Zahl der Toten, die von der Stadt bestattet werden mussten, von 380 im Jahr 1998 auf über 800 im Jahr 2003. Viele von den so genannten Zwangsbeigesetzten haben Angehörige, nur weigern die sich oft, die Bestattung zu bezahlen. Erben müssen dafür aber aufkommen (Paragraph 1968 BGB). Bedürftigen hilft der Staat. Im Gesetz heißt es, dass die „erforderlichen Kosten einer Bestattung“ vom Sozialamt übernommen werden, wenn die „hierzu Verpflichteten“ dazu nicht in der Lage sind. Verpflichtet sind in der Regel die Erben, also die nahen Angehörigen in folgender Reihenfolge: Ehegatte oder Lebenspartner, Kinder, Eltern, Geschwister, Enkelkinder. Ob den Angehörigen die Kostenübernahme zugemutet werden kann, hängt von deren Ver-

mögen und vom Verhältnis zum Verstorbenen ab. Streitigkeiten in der Familie oder ein nicht vorhandener Kontakt reichen für eine Übernahme durch den Staat in der Regel nicht aus. Welche Kosten erforderlich sind, wird von den Ämtern festgelegt und ist regional sehr unterschiedlich. Wenn keine Angehörigen ausfindig gemacht werden, ordnen die Ämter meist eine anonyme Urnenbestattung an. Die kostet ab etwa 450 Euro. Für eine einfache Erdbestattung haben Gerichte knapp 1 200 Euro ausgerechnet. Wenn der Verstorbene ausdrücklich eine Erdbestattung wünschte, ist das Sozialamt verpflichtet, diese Kosten zu tragen. Vielen Kommunen haben mit den Bestattungsunternehmen am Ort Rahmenverträge abgeschlossen. Angehörige, die eine Kostenerstattung anstreben, sollten beim Sozialamt danach fragen.

rechtlich dazu verpflichtet sind. In diesem Fall sollten Sie sich umgehend nach einem anderen Institut umsehen.

Weitere 30 Prozent der Firmen nennen nur Pauschalpreise. Für beispielsweise 2 700 Euro, 3 500 Euro oder 4 200 Euro sei die Bestattung komplett bezahlt. Darin enthalten seien die hygienische Versorgung des Verstorbenen und die Überführung vom Sterbeort zum Friedhof, das Ankleiden und In-den-Sarg-Legen, der Sarg mit Ausstattung, Decke und Kissen, die Aufbahrung des Verstorbenen in

Urnen gibt es in vielen Varianten. Genauer sind es Überurnen, die die Aschekapsel (unten links) aufnehmen.



Preise für Bestatterleistungen in Euro

Sarg, Kiefer massiv	400–1 500
Sarg, Edelholz massiv	2 000–6 000
Urne, Edelmetall oder Design	100–350
Urne, einfach	25–85
Kissen, Decken, Polster	40–50
Totenbekleidung	50–125
Ankleiden und Einsargung	40–150
Überführung, innerorts	40–200
Preis je Kilometer	1,00 bis 1,50
Aufbahrung, Trauerhallengestaltung	40–170
30 Trauerbriefe ohne Porto	50–150
Allgemeine Verwaltungskosten	30–220
Grabkreuz	20–100

DISCOUNTBESTATTER

Nicht immer billig

Das Angebot klingt verlockend: Bestattung ab 569 Euro heißt es auf der Homepage von www.volksbestattung.de, einem Unternehmen der Ideal Versicherungsgruppe mit Deutschlands größtem Bestattungsunternehmen Ahorn-Grieneisen. Bei näherem Hinsehen fällt aber auf, dass der Preis nur die reine Bestatterleistung enthält. Im Kleingedruckten steht dann: „Zuzüglich öffentlicher Gebühren (Friedhof, Grab, Beisetzung, Sterbeurkunden, ggf. Krematorium) und Kosten (Beisetzung, Trauerfeier, Kühlung ...) Bei Feuerbestattung zuzüglich der Kremierungsgebühren, sowie ggf. der zusätzlichen Überführungskosten zum Krematorium.“ Nicht einmal die Beratung ist in diesem „Komplettangebot“ enthalten. Wenn man alle notwendigen Leistungen addiert, kann von einem Discountpreis kaum noch die Rede sein.

Mit „Tiefstpreisen“ und „günstiger geht es nicht“ wirbt das Berolina Bestattungsinstitut aus Berlin, im Internet unter www.sargdiscount.de. Für 888 Euro werden eine Feuerbestattung im Ökosarg sowie Kremierung und anonyme Beisetzung in Tschechien angeboten. Sterbeurkunden kosten extra. Damit es sich rechnet, werden die Leichen nicht einzeln in einem Leichenwagen zum Krematorium überführt, sondern per Sammeltransport. Wer mit dem Minimalangebot nicht zufrieden ist, kann auch hier Zusatzleistungen wie zum Beispiel eine Trauerfeier, Trauerkarten oder eine Schmuck-Urne extra ordern. Andere Unternehmen schmücken sich einfach mit Begriffen wie „billig“ oder „Discount“, obwohl ihre Preise auf dem üblichen Niveau liegen. So sind viele Anbieter auf der Internetplattform www.preiswert-bestattung.de keineswegs günstig, wie unser Test zeigt (siehe S. 54).

TIPP Bevor Sie sich auf ein scheinbar günstiges Discountangebot einlassen, sollten Sie einen Preisvergleich machen und sich verbindliche Kostenvorschläge geben lassen. Häufig kann der örtlichen Bestatter preislich mithalten und bietet möglicherweise eine bessere Leistung.

Sarg Discount: Homepage des Berolina Bestattungsinstituts.



einem Abschiedsraum und in der Trauerhalle, sowie der Schmuck dieser Räume. Weiterhin sind die Organisation der Trauerfeier und andere Formalitäten einschließlich der Gestaltung eines gewissen Satzes an Trauerbriefen im Preis eingeschlossen.

Schwieriger Vergleich

Wer einzelne Leistungen davon nicht wünscht, bekommt meist keinen Preisnachlass, weil die Pakete angeblich günstiger sind als eine individuelle Zusammenstellung. Das mag sein, doch vergleichen lässt sich das Angebot kaum noch, weil die Preise der Einzelleistungen nicht genannt werden. Nicht auszuschließen ist außerdem, dass der Bestatter für Zusatzleistungen, die in den Paketen nicht enthalten sind, saftige Aufschläge verlangt.

Eine weitere Verschleierungstaktik: Viele Bestattungsunternehmen kalkulieren den Sarg sehr hoch und verstecken darin die Kosten für einige Dienstleistungen. Die Mischkalkulation vermittelt dann den Eindruck eines sehr servicefreundlichen Unternehmens. Einem detaillierten Preisvergleich widersetzt sich diese Praxis jedoch.

Eine beliebte Sammelposition bilden die so genannten Verwaltungskosten. Dahinter verbergen sich Telefonkosten, Behördengänge, Büromaterial, Kopierkosten und ähnliches. Die hier in Testberatungen aufgedeckten extremen Preisunterschiede – die Spanne reicht von etwa 30 bis 220 Euro – legen es nahe, kritisch nachzufragen.

Preisangabenverordnung

Die wichtigste Vorschrift in diesem Zusammenhang ist die Preisangabenverordnung, an die alle Händler und Anbieter von Dienstleistungen gebunden sind. Sie gilt auch für Bestatter, die danach ihre wesentlichen Leistungen in einer Preisliste aufführen müssen.

Darunter fallen die typischen Handlungen einer Beisetzung (zum Beispiel Stundensätze oder Festpreise für die Einsargung, den Transport, die Vorbereitung des Leichnams zur Bestattung, für Behördengänge, Traueranzeigen, Trauerfeier etc.) sowie die angebotenen Waren (Särge, Urnen, Leichenkleidung etc.). Eine Einzelpreisauszeichnung der Waren in den Räumen des Bestatters ist zwar nicht vorgeschrieben, wäre aber aus Verbrauchersicht zu wünschen.

Gesamtkosten im Trauerfall			
Dienstleister	Produkt, Dienstleistung	Übliche Mindestsumme	Übliche Höchstsumme
Bestatter	Überführung, Sarg/Urne mit Dekoration, Totenbekleidung, Aufbahrung und Begleitung der Trauerfeier, Formalitäten	1 000	5 000
Floristen	Blumenschmuck Trauerfeier und am Grab zur Beisetzung	200	800
Steinmetz	Entfernen des bestehenden Grabmals, der Einfassung und des Fundaments Erstellen von Fundament, Grabmal, Einfassung, Beschriftung	300	3 000
Kirche/Trauerredner	Gestaltung der Trauerfeier	20	400
Friedhofsverwaltung	Grabnutzungsgebühr, Beisetzungsgebühr Grabmalgenehmigung	500	4 000
Gasthof	Bewirtung Trauergesellschaft (30 Personen)	240	600
Friedhofsgärtner	Provisorische Anlage nach der Beerdigung Erstanlage, jährliche Pflege, Dauergrabpflege 25 Jahre	200	10 000
Gesamt		2 460	26 260

Die Preisliste, die nur Endpreise enthalten darf, muss im Schaufenster oder in den Verkaufsräumen des Bestattungsinstituts für den Kunden deutlich sichtbar aushängen. Ist das nicht der Fall, sollten Sie sich nicht scheuen, ausdrücklich danach zu fragen. Wenn der Bestatter keine Preisliste führt oder die Vorlage verweigert, kann beim Ordnungsamt Beschwerde eingereicht werden.

Beratungsservice

Lassen Sie sich die Abläufe genau erklären und sehen Sie sich die Waren am besten vor Ort oder in Katalogen an. Bestehen Sie auf einen schriftlichen Kostenvoranschlag, in dem die vereinbarten Leistungen und Waren detailliert mit Preis aufgeführt sind. Achten Sie darauf, dass die Mehrwertsteuer enthalten ist und nicht etwa später noch aufgeschlagen wird.

Hören Sie sich vor der Wahl des Bestatters bei Bekannten um. Ihre Erfahrungen zeigen Ihnen, mit welchem Betrieb sich reden lässt und welches Qualitäts- und Preisniveau dort geboten wird. Im süddeutschen Raum bieten übrigens auch die Friedhofsverwaltungen Dienste zur Bestattung an – zu durchaus günstigen Preisen.

Für 15 Prozent kein Preislimit

Ein guter Bestatter hat in erster Linie das Wohl seiner Kunden im Blick und denkt erst in zweiter Linie an seinen Gewinn. Zwei Drittel der Bevölkerung wünschen sich eine ganz normale Bestattung zu angemessenen Preisen. Etwa 15 Prozent bevorzugen einen extravaganen Abschied ohne Preislimit, der Rest ist extrem kostenbewusst.

Den Wunsch der Angehörigen zu erfassen, ist die erste Aufgabe des Bestatters. Wenn Sie in einem ausführlichen und üblicherweise kostenlosen Beratungsgespräch dazu befragt werden, haben Sie die richtige Wahl getroffen.

Deutliche Qualitätsunterschiede

Im Sortiment der Särge, Urnen und Totenwäsche gibt es deutliche Qualitätsunterschiede, was sich auch im Preis widerspiegelt. Ob die Qualität den Preisen immer angemessen ist, sei dahingestellt. Üblich ist eine kleine Ausstellung an Särgen und Urnen in den Räumen des Bestattungsfachgeschäfts.

Lassen Sie sich nicht von den überraschend hohen Preisen der angeblich

günstigsten Särge einschüchtern und fragen Sie bei Bedarf unbeirrt nach preiswerteren Modellen. Es gibt sie! Notfalls bei einem anderen Bestatter.

Kritisch nachfragen

Wer eine konkrete Vorstellung von der Bestattung hat, hat meist eine bessere Ausgangsposition. Man sollte allerdings in Bezug auf eine differenzierte Beratung durch den Bestatter nicht zu hohe Erwartungen haben.

Die wenigsten Bestatter bieten unerfahrenen Angehörigen von sich aus Alternativen an. Anstatt die unterschiedlichen Bestattungsformen und Trauerri-tuale zu erläutern, wird oft die gehobene Erdbestattung plötzlich zum regional üblichen Brauchtum erklärt. Da hilft es, wenn Freunde anwesend sind und auch einmal kritisch nachfragen, was sich der oder die Trauernde möglicherweise nicht traut. Wenn Sie unzufrieden sind, handeln Sie – was den Bestatter betrifft – am besten nach dem Motto „Lieber ein Ende mit Schrecken, als ein Schrecken ohne Ende!“. Brechen Sie das Gespräch oder den Auftrag ab und wechseln Sie zu einem anderen Anbieter.

Gute Rahmenbedingungen

Erfreulicherweise hat sich das Ambiente für die Beratungen in den vergangenen Jahren erheblich verbessert. Freundliche helle Zimmer geben den Angehörigen das Gefühl, willkommen zu sein und verstanden zu werden. Häufig geben ausgestellte künstlerische Särge oder Designerurnen Anregungen für individuelle Abschiedsfeiern.

Es gehört mittlerweile zum guten Ton vieler Bestattungshäuser, dass man die Dienstleistungen nicht krampfhaft an sich zieht, sondern die Angehörigen darin unterstützt, den Abschied selber zu gestalten. In der Regel fehlen den Trauernden nicht die Ideen, sondern nur Zeit und Raum, um sie umzusetzen. Das Angebot, das engagierte Bestatter bieten, reicht von frei gestaltbaren Abschiedsräumen über Studios für Sargbemalung bis hin zu Seminaren für Trauernde (siehe Seite 66).

Letztlich profitieren beide Seiten davon. Denn der Preis ist gerade bei einer Bestattung nicht alles. Häufig erweist sich nicht der günstigste Bestatter als der richtige, sondern der, der am besten auf die Wünsche der Hinterbliebenen eingeht.



Tipps

Im Trauerfall müssen Entscheidungen schnell getroffen werden. Damit der Abschied in Würde gelingt, sollten Sie vor, während und nach der Bestattung folgende Punkte überprüfen:

■ DER SERIÖSE BESTATTER

Der gute Bestatter geht auf die Wünsche des Kunden ein und ergänzt sie durch eigene Vorschläge. Er legt Leistungen und Preise offen und informiert über seine Produkte durch Kataloge oder Ausstellungen. Etliche Betriebe führen das Verbandszeichen des Bundesverbands Deutscher Bestatter. Die Qualität der Betriebe wird aber nur alle fünf Jahre überprüft.

■ WÜRDIGER ABSCHIED

Es muss zwar nicht immer das Allerbilligste sein, überzogene Preise sollte aber niemand bezahlen. Wer sich frühzeitig über die Bestattung informiert, kann zwischen Alternativen auswählen und muss sich nicht unter Zeitdruck für das erstbeste, vielleicht zu teure Angebot entscheiden. Wichtig ist vor allem, dass der Abschied in Würde verläuft. Geben Sie Ihren eigenen Wünschen daher immer Vorrang und fragen Sie nach, was Sie eventuell selbst erledigen können. Muten Sie sich andererseits aber auch nicht zu viel zu.

■ PREISE VERGLEICHEN

Bestatterpreise sind vergleichbar. Und der Vergleich lohnt sich, denn die Unterschiede für einzelne Leistungen sind beträchtlich. Bestattungsunternehmen sind rechtlich verpflichtet, ihre Preise offen zu legen. Lassen Sie sich mindestens von zwei Unternehmen unverbindlich beraten und verlangen Sie einen detaillierten Kostenvoranschlag. Achten Sie darauf, dass die Mehrwertsteuer immer enthalten ist und nicht etwa später noch aufgeschlagen wird – ein leider nicht seltener Trick einiger Unternehmen.