

„Beschweren ist nicht pietätlos“

Bestatter sollten Kostenvoranschläge anbieten – Angebote hinterfragen

VON NINA SCHMEDDING

Erika Duin hatte sich beim Bestatter für einen Sarg aus hellem Kiefernholz entschieden. Darin sollte ihr Vater eingäschert werden, als er vor vier Jahren starb. Bei der Trauerfeier erlebte die Bremerin dann eine unliebsame Überraschung: Statt dem bestellten Sarg war ein dunkler Eichensarg geliefert worden. Reklamieren wollte sie die Verwechslung

ren“, sagt er. „Beschweren ist nicht pietätlos.“

Ist die Branche wirklich so schlecht wie ihr Ruf? Der Journalist Michael Schomers hat für sein Buch „Todsichere Geschäfte“ in Bestattungsunternehmen, Leichenhallen und auf Friedhöfen undercover recherchiert. „Die kriminelle Energie ist nicht größer als in anderen Branchen“, sagt er. „Allerdings verführt die emotionale Ausnahmesituation, in der sich die Menschen befinden, die Unternehmen zum Geschäftemachen.“

LEBEN MIT DEM TOD

Bestatter finden

während der Gedenkstunde aber nicht. „Dafür waren wir alle viel zu traurig“, sagt die 54-Jährige. Also wurde der fremde Sarg zum Mittelpunkt der Trauerfeier. Auch im Nachhinein recherchierte sie die Sache nicht mehr, weil sie nicht erneut mit der schmerzhaften Erinnerung konfrontiert werden wollte. Außerdem erschien ihr eine Beschwerde pietätlos.

Berührungängste, die für viele Menschen typisch sind, wenn sie erstmals mit dem Tod und den zu erledigenden Formalitäten konfrontiert werden. Und die sich unseriöse Bestatter zunutze machen. Alexander Helbach von der Verbraucherinitiative Aeternitas etwa bekommt täglich Beschwerden von Kunden, die sich von Bestattern falsch beraten fühlen – aber meistens erst nachhaken, wenn sie die Bestattung bereits hinter sich haben. „Besser wäre, sie würden sich sofort melden, wenn Fehler passieren oder sich vorab über Qualitätsmerkmale von Bestattern informie-

So ergab eine Untersuchung der Stiftung Warentest von 2004, dass nur ein Drittel der getesteten Bestatter einen Kostenvoranschlag macht. „Dabei ist eine übersichtliche Preisauszeichnung das wichtigste Qualitätsmerkmal“, sagt Helbach. Entscheidend sei auch, ob der Bestatter versuche, das Standardprogramm zu verkaufen oder den Kunden individuell berate. Wenn die Rechnung nachher doch höher sei, als vorher veranschlagt, sollte der Kunde in jedem Fall nachfragen. „Dann können sich Kosten verstecken, die nicht besprochen wurden.“

Dass die Finanzierung nicht immer transparent ist, bewertet die Branche selbst allerdings ganz anders. So kommt der Branchenreport Bestattungskultur 2007 zu dem Schluss: „Der rein geschäftliche Aspekt wird bewusst im Hintergrund belassen; es soll eine pietätvolle Fassade vor der finanziellen Seite des Geschäfts aufrechterhalten werden.“ Falsch verstandene Pietät, die für die Kunden teuer werden

kann und ein schlechtes Licht auf die Branche wirft. Rolf Lichtner, Geschäftsführer beim Bundesverband Deutscher Bestatter, plädiert deshalb für eine detaillierte Kostenaufstellung. „Intransparenz führt dazu, dass die Kunden alles mutmaßen“, sagt er. „Da die meisten Menschen mit dem Tod nichts zu haben wollen, trauen sie dem Bestatter, der sich damit beschäftigt, eben alles zu.“

Auch Peter Detmold (Name von der Redaktion geändert) hat zwiespältige Gefühle, wenn er an das Bestattungsunternehmen denkt, das er vor einem Jahr für die Beerdigung seines Vaters beauftragt hatte.

„Einerseits war ich in dieser Situation froh, dass sich jemand um alles kümmerte. Andererseits fühlte ich mich auch ein wenig überrollt“, sagt er. „Wer sich vorher nicht mit dem Thema auseinandergesetzt hat, besitzt einfach kein Gefühl für die Kosten.“ „Über den Tisch gezogen“ habe das Unternehmen ihn und seine Familie zwar nicht. Aber trotzdem fühlte er sich zu wenig an die Hand genommen. Man habe ihm erst einmal das Allroundpaket angeboten, statt auch darauf hinzuweisen, dass man einige Dinge selbst erledigen kann. Außerdem habe er sich „unterschwellig“ unter Druck gesetzt gefühlt. „Bei dem gesellschaftlichen Status, den Ihr Vater hatte, wäre eine Anzeige in der überregionalen Zeitung angemessen“, wurde Detmold etwa empfohlen. Er richtete sich danach, empfand im Nachhinein die zusätzliche kostspielige Anzeige aber als überflüssig. Einen Kostenvoranschlag mit detaillierter Auflistung aller vereinbarten Leistungen gab es auch nicht. „Pi mal Daumen“ würde alles 9 000 Euro kosten, sagte der Bestatter. Insgesamt musste Detmold dann allerdings 11 000 Euro berappen.

Viel Geld für einen würdigen Abschied, denn laut Angaben des Bundesverbandes Deutscher Bestatter liegt der Preis für eine durchschnittliche Bestattung bei rund 2 500 Euro. Nur sehr aufwendige Beerdigungen könnten auch schon einmal 12 000 Euro überschreiten. Rolf Lichtner gibt zu, dass es in der Branche proble-

matische Fälle gebe. Man dürfe das aber nicht verallgemeinern. Etwa 30–40 Beschwerdefälle bearbeite die Schlichtungsstelle des Verbandes pro Jahr – kostenlos. „Selbst wenn die Dunkelziffer zehnmal so hoch liegt, handelt es sich immer noch um Fehlleistungen einzelner Bestatter“, sagt Lichtner. Schließlich gebe es in Deutschland 840 000 Bestattungen pro Jahr.

Journalist Schomers kritisiert besonders so genannte Discountbestattungen. „Dabei handelt es sich in der Regel um Mogelpackungen“, sagt er. Zu den Pauschalangeboten von 600 bis 800 Euro kämen noch Kosten hinzu. So würden etwa Friedhofsgebühren sowie die Überführung vom Krankenhaus zum Bestatter zusätzlich berechnet.

Für Rolf Lichtner ist die Billigbestattung ein Problem, wenn sie „zur Entsorgung führt und die Angemessenheit auf der Strecke bleibt“. Die Einäscherung im Ausland – oft von Discountbestattern angeboten – findet er zum Beispiel bedenklich. „Da werden manchmal 20 bis 30 Verstorbene in einem Lastwagen transportiert, ohne dass die Angehörigen darüber Bescheid wissen und dem zugestimmt haben.“

Schomers empfiehlt den Trauernden, auf jeden Fall verschiedene Angebote einzuholen und sie zu vergleichen – vielleicht auch mit der Hilfe eines Freundes, der nicht betroffen ist. Es gebe auch sehr viele gute und seriöse Bestatter mit individuellen Angeboten: Bei manchen könnten Hinterbliebene etwa den Sarg individuell gestalten. Unwürdigen Umgang mit den Toten habe er bei seinen Recherchen eher selten erlebt, sagt Schomers. Nur bei einem Fahrdienst war er schockiert. „Da wurden die Latexhandschuhe einfach unter den Leichnam im Sarg gelegt. Die gingen einfach davon aus, dass ja eh keiner mehr reinguckt.“

INFORMATIONEN

Die Verbraucherinitiative aeternitas bietet unter www.aeternitas.de Berechnung der Bestattungskosten. Außerdem empfiehlt sie Bestatter.



BILD: MAX GRÖNERT

TIPPS

Preise vergleichen

Lassen Sie sich mindestens von zwei Unternehmen unverbindlich beraten und verlangen Sie einen detaillierten Kostenvoranschlag. Die Unternehmen sind verpflichtet, ihre Preise offenzulegen. Achten Sie darauf, dass die Mehrwertsteuer immer enthalten ist und nicht später noch aufgeschlagen wird.

Gütesiegel beachten

Seriöse Bestatter informieren umfassend und gehen auf die Wünsche des Kunden ein. Ein erster Hinweis auf Qualität ist das Gütesiegel des Bundesverbandes Deutscher Bestatter. Die Betriebe werden aber nur alle fünf Jahre überprüft.

BESTATTERLEISTUNGEN

	Preise in Euro
Sarg, Kiefer massiv	400 – 1500
Sarg, Edelholz massiv	2000 – 6000
Urne, Edelmetall oder Design	100 – 350
Urne, einfach	25 – 85
Kissen, Decken, Polster	40 – 50
Totensbekleidung	50 – 125
Ankleiden und Einsargung	40 – 150
Überführung, Innerorts	40 – 200
Preis je Kilometer	1,00 – 1,50
Aufbahrung, Trauerhallengestaltung	40 – 170
30 Trauerbriefe ohne Porto	50 – 150
Allgemeine Verwaltungskosten	30 – 220
Grabkreuz	20 – 100

Quelle: Stiftung Warentest