Leistungs- und Preisvergleich des Bestatterangebots

- Die Leistungen des Bestattungsunternehmens
- Formular für den Preisvergleich
- Das Beratungsgespräch

aeternitas

Verbraucherinitiative Bestattungskultur

Die Leistungen des Bestattungsunternehmens

Klarheit für die Entscheidung in der Familie

Zu wenige Menschen beschäftigen sich frühzeitig mit dem eigenen Tod oder dem der Angehörigen. Ein Todesfall trifft Familien deshalb häufig unvorbereitet. Nach einer Bestattung entsteht dann nicht selten Unzufriedenheit mit dem Ablauf oder den Kosten. Ein Leistungs- und Preisvergleich hilft hier, Unsicherheiten zu beseitigen.

Es muss nichts überstürzt entschieden werden. Je nach Bundesland bleiben 24 bis 48 (meist 36) Stunden Zeit, um Verstorbene in eine Kühlmöglichkeit zu bringen. Die Bestattung selbst hat - je nach Bundesland - gewöhnlich innerhalb von vier bis zehn Tagen nach dem Tod zu erfolgen. Für eine Urnenbeisetzung gibt es darüber hinaus meist weitaus längere Fristen.

Abschied fordert Vertrauen

Im Sterbefall führt der Weg häufig zu dem Bestattungsbetrieb, der als zuverlässig bekannt ist. Andere Angebote einzuholen ist aber ohne Probleme möglich. Zuverlässige, qualifizierte Bestatter - von Aeternitas empfohlen - finden Sie auch im Internet, zum Beispiel unter **www.gute-bestatter.de**.

Angebot/Kostenvoranschlag

Von Handwerkern bekommen Kunden einen schriftlichen Kostenvoranschlag oder eine Auftragsbestätigung für die Leistung, die sie beauftragen möchten. Auch jedes gute Bestattungsunternehmen hält beim oder nach dem Beratungsgespräch schriftlich fest, welche Leistungen die Kunden wünschen und welche Kosten entstehen. Pauschalpreise können hier den Vergleich erschweren.

Das Angebot für die Bestattung sollte in allen Einzelheiten durchgesprochen werden. Die Kunden müssen vom entsprechenden Formular eine Kopie erhalten, um in Ruhe das Angebot prüfen und später bei der Rechnung die veranschlagte und die berechnete Leistung und die Preise vergleichen zu können.

Den Kostenvoranschlag sollten Bestatter unaufgefordert aushändigen. Bestatter, die sich weigern, stören das notwendige Vertrauensverhältnis.

Auftrag in allen Einzelheiten

Ein Bestattungsauftrag enthält viele Positionen, an die Hinterbliebene vielleicht noch nie gedacht haben. Auch deshalb lohnt sich ein Preisvergleich. Bestattungsbetriebe rechnen als private Unternehmen Einzelleistungen unterschiedlich ab.

Kunden sollten bei den zahlreichen möglichen Rechnungsposten besonders auf die wichtigsten achten: Abholung und Überführungen (zum Bestattungsunternehmen, zum Friedhof und/oder Krematorium), Sarg, Sargausstattung, Schmuckurne, Kühlung des Leichnams, hygienische Versorgung und Einsargung mit Ankleiden, Aufbahrung/Dekoration/Feier in der Trauerhalle, Erledigung der Formalitäten/Verwaltungskosten, Druck/Versand von Trauerkarten.

Dazu sollte ein Bestattungsunternehmen auch die Kosten für die Leistungen Dritter nennen, die es für die Kunden im Auftrag abrechnet: zum Beispiel Traueranzeige, Blumen, Friedhofsgebühren, Einäscherung im Krematorium oder Gebühren für den Totenschein und die Sterbeurkunde.

Formalitäten/Verwaltungskosten

Bestatterrechnungen enthalten regelmäßig Formulierungen wie „Erledigung der Formalitäten“, „Besorgungen und Meldungen“, „Verwaltungskosten“ oder ähnliches. Darunter fällt meist ein ganzes Bündel an Leistungen, die Kunden nicht immer überblicken.

Bestatter sollten gegenüber den Kunden genau erklären, was sich dahinter verbirgt. Dies sind zum Beispiel Abmeldungen bei Versicherungen und Behörden, Terminabsprachen mit Friedhofsverwaltung, Krematorium und Pfarrer, aber auch Kosten für Büromaterial und ähnliches.

Angebots-Prüfservice

Aeternitas-Mitglieder können Bestatterangebote und -rechnungen von der Aeternitas-Rechtsberatung prüfen lassen. Senden Sie die entsprechenden Unterlagen mit einer kurzen Schilderung des Problems per E-Mail oder Brief an Aeternitas. Auch Nicht-Mitglieder können sich hiermit an Aeternitas wenden und erhalten zumindest eine (kurze) Einschätzung.

Preise beim Bestattungsunternehmen

Als Kunde entscheiden Sie, was Sie am Ende bezahlen müssen. Berücksichtigen Sie, was den Verstorbenen sowie Ihnen und weiteren Angehörigen wichtig war bzw. ist, und verzichten Sie auf nicht Notwendiges.

Als grober Richtwert (nur für Bestatterleistungen) können folgende Preisspannen dienen: Bei einer Urnenbeisetzung in einfacher Ausstattung zwischen 1.000 und 2.000 Euro, bei üblichem Standard 2.000 bis 3.000 Euro und in gehobener Ausführung 3.000 bis 4.500 Euro. Darin sind Fremdleistungen wie zum Beispiel Einäscherung und Friedhofsgebühren sowie Grabmal, -bepflanzung und -pflege nicht enthalten. Sargbestattungen sind meistens (nicht immer) etwas teurer.

Formular für den Preisvergleich

	Angebot 1	Angebot 2	Angebot 3
Betrieb			
Adresse			
Telefon/Fax/E-Mail			
Gespräch am/mit			
Eindruck			
Die Positionen des Bestatterangebots:			
1. Eigenleistungen des Bestattungsunternehmens			
Sarg mit Ausstattung			
Schmuckurne			
Aufbewahrung/Kühlung			
Kissen, Decken (Sarg)			
Totenbekleidung			
Ankleiden, Einbetten			
Hygienische Versorgung			
Überführungskosten			
Trauerfeier/Dekoration Trauerhalle			
Grabkreuz			
Formalitäten/Verwaltung			
Trauerbriefe/-karten			
Sonstiges			
2. Auslagen des Bestattungsunternehmens			
Todesbescheinigung (Arzt)			
Gebühren für Urkunden			
3. Abrechnungen im Auftrag für Leistungen Dritter			
Krematorium			
Sarg-/Urnenträger			
Zeitungsanzeige			
Trauermusik			
Trauerredner			
Blumendekoration Sarg/Urne			
Kranz			
Sonstiges			
Summe Bestatterkosten			

Friedhofsgebühren			
Trauerkaffee/-mahl			
Grabmal und Einfassung			
Grabpflege			
Gesamtkosten			

Aeternitas empfiehlt für die Gesamtkosten-Übersicht die Auflistung weiterer notwendiger Dienstleistungen. Dabei helfen die Aeternitas-Ratgeber zum Preisvergleich „Friedhofsgebühren“ und „Friedhofsgärtner“.

Das Beratungsgespräch - die wichtigsten Punkte

1. Wünsche und Angebot abstimmen

Erläutern Sie dem Bestatter Ihre Vorstellungen und Wünsche. Darauf aufbauend sollte der Bestatter Ihnen die unterschiedlichen Bestattungs- und Abschiedsmöglichkeiten und seine entsprechenden Angebote darstellen. Überlegen Sie zusammen sorgfältig, was für Sie in Frage kommen könnte.

2. In der Trauer sachlich denken

Hinterbliebene sind in einer psychisch belastenden Situation. Diese sollte nicht ausgenutzt werden, doch nicht alle Bestatter halten sich immer daran. Die rechtzeitige Vorbereitung hilft dabei, im Ernstfall das Geschäftliche zügig und sicher zu ordnen. Auch ist es sinnvoll, das Beratungsgespräch in Begleitung mindestens einer weiteren Person zu führen.

3. Im Zweifelsfall fragen

Wenn Positionen im Angebot oder in der Rechnung unklar bleiben, sollten Sie unbedingt nachfragen. Ein Bestatter muss den Kunden alle Punkte im Detail erläutern können. Bei Streitfällen bietet Ihnen die Aeternitas-Rechtsberatung Rat und Hilfe. Darüber hinaus gibt es Schlichtungsstellen bei Bestatterverbänden, die hier vermitteln.

4. Zeit für die Kunden

Ein Gespräch unter Zeitdruck führt zu mangelhafter Information. Ein Bestatter sollte alle Fragen offen und ausführlich beantworten und Hinweise zur Vorgehensweise geben. Das erleichtert Ihnen das Handeln.

5. Auswahl von Sarg und Ausstattung

Entscheidungen fallen oft leichter, wenn man sieht, worüber man spricht. Bestatter haben Kataloge, die meisten auch eine Ausstellung von Särgen, Urnen, Kissen, Decken und Totenbekleidung. Lassen Sie sich das Preis-Leistungs-Verhältnis anhand der gezeigten Modelle verdeutlichen.

6. Das schriftliche Angebot

Lassen Sie sich ein schriftliches Angebot aushändigen, eventuell auch für verschiedene Alternativen getrennt (zum Beispiel für einen niedrigen oder hohen Standard), damit Sie nach dem Gespräch die Aufstellung nachvollziehen können. Das Angebot sollte alle Einzelleistungen und die gesetzliche Mehrwertsteuer enthalten.

7. Die Gesamtkosten einer Bestattung

Durch die Beratung sollten die Kunden den Überblick über die vollständigen Gesamtkosten erhalten. Dazu gehört, dass auch Preise für die Leistungen Dritter und die anfallenden Friedhofsgebühren genannt bzw. mit in das Angebot aufgenommen werden. Auf mögliche weitere Kosten, zum Beispiel für den Trauerkaffee, Friedhofsgärtner oder spätere Steinmetzarbeiten, sollte hingewiesen werden.

8. Vorsorgeverträge

Falls Sie sich nach Vorsorgemöglichkeiten erkundigen, achten Sie darauf, dass Ihnen nach einer ersten Information Vertrags- und Vollmachtenmuster mitgegeben werden, damit Sie nicht durch das Kleingedruckte überrascht werden. Auch hier gilt, dass keine Fragen offen bleiben dürfen.

9. Initiative zeigen

Fragen Sie den Bestatter, an welchen Aufgaben Sie sich beteiligen können - falls Sie dies wünschen. Dies kann zu Ihrer Trauerbewältigung beitragen und darüber hinaus an manchen Stellen Kosten sparen. Denkbar sind zum Beispiel die Gestaltung des Sarges oder der Trauerhalle, die Trauerrede oder das Waschen und Ankleiden der Verstorbenen.

© Aeternitas

Weitere Informationen zum Trauerfall im Internet

Unser umfassendes Informations- und Beratungsportal:
www.aeternitas.de

Alles über Bestattungsformen und Grabgestaltung:
www.bestattung-grabgestaltung.de

Bestattungsunternehmen im Netzwerk Qualizierter Bestatter:
www.gute-bestatter.de

Hilfe und Informationen zum Thema Trauer:
www.gute-trauer.de

aeternitas

Verbraucherinitiative Bestattungskultur

Dollendorfer Straße 72
53639 Königswinter
Tel.: 02244/925385
Fax: 02244/925388
E-Mail: info@aeternitas.de
Internet: www.aeternitas.de