

## So geht es ja nicht! Bestatter machte vieles falsch.

Date : 21. Januar 2016

Hallo Herr Wilhelm

bei der Abwicklung der Bestattung meiner Mutter ist viel falsch gelaufen und wir fragen uns, ob wir von der Rechnung etwas einbehalten dürfen. Ich habe einen Brief an das Bestattungsinstitut geschrieben und würde Sie bitten, ob Sie mir eine kurze Einschätzung geben können.

- Punkt 1:  
Bestellt war ein Gesteck aus einer Sorte Blumen, die meine Mutter gerne mochte. Zu unserem Entsetzen war dann aber ein Gesteck aus einer Blumenart, die unsere Mutter nicht mochte und immer gleich „entsorgte“ auf dem Sarg.  
Es erfolgte keine vorherige Information über eine Änderung der Blumenart. Auch eine nachträgliche Rücksprache mit dem Bestatter konnte keine Aufklärung bringen.
- Punkt 2:  
Wir hatten beauftragt, daß sowohl zu Beginn der Feierlichkeiten als auch am Ende Musik von CD gespielt wird.  
Zu Beginn das Ave Maria von Bach/Gounod, zum Ausklang Andrea Bocelli/Sarah Brightman.  
Mit Schrecken mussten wir zu Beginn der Trauerfeier feststellen, dass das „Ave Maria“ von Bach/Gounod statt von CD von einem Organisten gespielt wird.  
Ich wähle die Formulierung "mit Schrecken", da die Qualität der Darbietung auch bei Berücksichtigung aller Umstände weit unter dem war, was wir erwartet haben.  
Eine Verwandte war kurz vor dem Aufspringen, um das Orgelspiel zu unterbrechen. Unter den Trauergästen befand sich auch ein hochbetagter Orgelspieler, der nur mit dem Kopf schüttelte und sich von der Darbietung sehr enttäuscht zeigte.  
Nach Rücksprache mit dem Bestatter am darauffolgenden Tag wurde mir, dass das Abspielen der CD nicht möglich war, was man erst zu spät festgestellt habe.  
Deshalb habe man sich für die Orgelvariante als Notlösung entschieden.  
Warum wurden wir nicht informiert? Wir hätten die CD zu Hause gehabt und es wäre noch ausreichend Zeit gewesen, diese mitzubringen.
- Punkt 3:  
Wir haben per Telefon deutlich unsere Unzufriedenheit über obige Ereignisse ausgedrückt.  
In diesem Telefongespräch hat meine Schwester nach dem Kremierungstermin gefragt. Da wurde uns ein Termin am Mittwoch um 8 Uhr genannt.  
Also waren Verwandte an diesem Tag auf dem Friedhof, um auch diesen Schritt zu begleiten. Doch es passierte nichts. Das Krematorium teilte uns dann auf telefonische Nachfrage mit, die Einäscherung finde erst am Donnerstag um 9 Uhr statt.

- Punkt 4:  
Meine Mutter hatte sich einen Urnenplatz in einer Nische der Urnenwand gewünscht. Dort war aber leider kein Platz mehr frei. Als Alternative wies uns der Bestatter auf eine Bestattung an einer Stele im gärtnergepflegten Feld hin. Das kostete 990,- Euro mit Gärtnerpflege für 25 Jahre.  
Damit zeigten wir uns einverstanden, mußten jetzt aber in einem Gespräch mit dem Friedhofsverwalter feststellen, daß das Grab nicht nur 990,- €, sondern deutlich teurere mehr als 3.000 € kosten würde.  
Nun haben wir uns selbst auch noch um die Auswahl eines geeigneteren Grabplatzes kümmern müssen.

Vielen Dank im Voraus.

Ich verstehe Ihren Ärger nur zu gut.

Grundsätzlich bekomme ich ja immer Netzhautplaque, wenn ich lese, daß wieder einmal Angehörige "entsetzt" waren oder etwas "mit Schrecken" erlebt haben.

Zu oft haben mich während meiner aktiven Zeit als Bestatter Angehörige auch mitten in der Nacht aus dem Bett geklingelt, weil sie über irgendeine Selbstverständlichkeit entsetzt waren oder selbst kleinste - gar nicht mal in unserer Zuständigkeit liegende- Abweichungen "in Schrecken und Aufruhr" geraten waren.

Als Beispiel seien die Leute genannt, die mich morgens um drei aus dem Bett klingelten und mit der ganzen Sippschaft in unser Büro einrückten, um mir dann Vorhaltungen zu machen, weil auf unserem Kostenvoranschlag bei der hygienischen Versorgung pauschal mit aufgeführt war: "Waschen, Kosmetik und Kämmen".

Nun hatte dieser Tote keine Haare mehr auf dem Kopf, was wir a) bei einem vorher abgegebenen Kostenvorschlag nicht wissen konnten, und was b) auch überhaupt nichts am Preis geändert hätte.

Solcherlei Dinge kennt jeder Bestatter und deshalb gerät er ob solcher Vorwürfe meist gar nicht mal in Aufregung.

Vielfach sind das Entsetzen und der große Schrecken auch der Trauer und der besonderen emotionalen Situation geschuldet.

Andererseits muß man Reklamationen und das damit verbundene Kundenempfinden immer ernst nehmen. Selbst wenn die Aufregung bzw. der Grund dafür nur subjektiv von Bedeutung sind, so sind sie doch ganz eindeutig mitentscheidend für die Meinungsbildung des Kunden, aus der sich dann Weiterempfehlungen, die sogenannte Mund-zu-Mund-Propaganda ergibt.

Soviel der langen Vorrede.

In Ihrem Fall hapert es offenbar seitens des Bestatters ganz gewaltig an den Fähigkeiten zur Kommunikation.

Alle von Ihnen angesprochenen Punkte wären überhaupt kein Problem gewesen und es wäre weder zum Entsetzen, noch zum Schrecken gekommen, wenn der Mann nur rechtzeitig sein Handy ans Ohr gedrückt und mit Ihnen gesprochen hätte.

Blumen A sind nicht zu beschaffen? Gut, dann ruft man eben die Familie an und klärt, welche Blumen alternativ in Frage kommen. Keinesfalls präsentiert man einfach auf Verdacht irgendwelche anderen Blumen.

Die CD läuft nicht? Die Musikanlage ist defekt? Ein guter Bestatter hat zusätzlich eine eigene Abspielanlage in Reserve und das Ave Maria von Bach/Gounod ist ja nun wirklich **der** Beerdigungsklassiker. Da haben die CDs schon abgenutzte Spuren an der Stelle, an der sich dieses Musikstück befindet. Das sollte jeder Bestatter in mehreren Versionen auf jeden Fall vorrätig haben.

Das Ding wird so oft gespielt, das haben die Mauern der Trauerhalle quasi aufgesogen, sodaß in mancher Halle es völlig ausreichen würde, mal feste die Wand zu quetschen. Das Ave Maria und "So nimm denn meine Hände" jammern sich auf jeden Fall quäkend aus dem Mörtel ...

Aber Ernst beiseite: Es ist ja wirklich ein Kreuz mit den Musikanlagen auf den Friedhöfen. In den seltensten Fällen steht da was Professionelles, sondern meist sind es Geräte aus dem Bereich der Verbraucherelektronik, die dann auch noch schlecht gewartet werden (bzw. gar nicht gewartet werden können) und die demzufolge auch meist in einem jämmerlichen Zustand sind. Hiermit kämpfen alle Bestatter.

Daher muß man als Bestatter eine eigene Musikanlage parat haben, um solche Ausfälle abpuffern zu können.

Mir ist es auch schon passiert, daß gar nichts ging. Die Anlage auf dem Friedhof war "verreckt", einen Stromanschluß für unsere eigene Anlage gab es nicht und zu allem Überfluß war auch noch die von den Angehörigen gelieferte CD in einem Format selbst gebrannt worden, die unser Abspielgerät gar nicht erkennen konnte. In meiner Verzweiflung habe ich selbst in die Tasten gegriffen und der kariösen Tastatur des ewig nicht benutzten Harmoniums einige liedähnliche Töne entlockt.

Und was soll ich sagen? Die Leute waren zufrieden! Und zwar deshalb, weil ich die Umstände und den Grund für meine Improvisation vorher kommuniziert habe.

Ich wette, wenn man das in Ihrem Fall getan hätte, dann wären Sie vielleicht sogar mit der schlechten Leistung des Organisten zufrieden gewesen. Man hätte vielleicht das Empfinden gehabt, der Bestatter hat die Situation gerettet und die Orgelmusik sei als Notlösung besser als gar nichts.

Die Panne mit dem Kremierungstermin ist auch eine Folge mangelnder Information und Kommunikation.

Daß nun das Grab wesentlich teurer sein soll, ist auch so eine Sache. Ein Blick in die Gebührenliste des von Ihnen angesprochenen Friedhofs verrät, daß allein der Platz an der Urnenstele schon knapp 1.900 € kostet.

Ein ähnliches Grab für 990 € und dann noch inklusive der gärtnerischen Leistung finde ich auf Anhieb gar nicht. Hier hat der Bestatter Ihnen eindeutig Quatsch erzählt.

Wie dem auch sei, ich bin der Meinung, Ihnen steht ein Nachlass auf die Bestatterrechnung zu. Bei den Blumen würde ich meinen, daß Sie sowieso nur den Preis für die günstigere Variante, die sie auch tatsächlich beauftragt hatten, zahlen müssen. Sollten die ursprünglich bestellten Blumen also günstiger sein, als die tatsächlich gelieferten, so zahlen Sie nur den Preis für das tatsächlich Bestellte. Sind die Preise gleich oder ähnlich, würde ich dem Bestatter empfehlen, Ihnen einen Abschlag von 20% zu Ihren Gunsten gewähren.

Bei der Musik müssen Sie den von Ihnen nicht beauftragten Organisten nicht bezahlen. Sie haben Musik von CD gewünscht. Der Bestatter hat diesen Auftrag angenommen. Kann er ihn nicht ausführen, hat er Ihnen das so rechtzeitig wie möglich mitzuteilen. Eine entsprechende Gebühr für das Abspielen der CD, die Zuverfügungstellung der Musikanlage und den Organisten müssen Sie nicht bezahlen, meine ich. Die von Ihnen gewünschte Leistung ist ja nicht erbracht worden.

Die Sache mit dem Kremierungstermin kann ich nicht abschließend beurteilen, da ich nicht weiß, wie diese Begleitung dieses Aktes durch die Familie aussieht. Geht man da ins Krematorium oder auf den Friedhof, um örtliche Nähe zu zeigen? Jedenfalls könnte ich mir vorstellen, daß eventuell ein Aufwand seitens der Angehörigen in Form von Urlaub und Fahrtkosten entstanden ist, den man möglicherweise als Schaden geltend machen könnte.

Eine Möglichkeit für eine Entschädigung aufgrund von Enttäuschung sehe ich nicht.

Die gesamte Abwicklung durch den Bestatter scheint mir nicht so gewesen zu sein, wie es fachlich richtig gewesen wäre.

10% Abschlag auf die Gesamtrechnung sollten es dem Bestatter als Wiedergutmachung wert sein.

Ich persönlich würde, wären solche Fehler bei mir passiert, die Blumen und die Musik gar nicht berechnen und den Angehörigen neben dem 10%igen Nachlass auf die Rechnung noch anbieten, die Kosten für eine Danksagung zu übernehmen.