

Die Rechnung ist zu hoch, ich will Ihre Einkaufspreise wissen

Tagged as : [beerdigungskosten](#), [beerdigungsrechnung](#), [Bestatter](#), [bestatterrechnung](#), [rechnung](#), [überzogen](#), [zu hoch](#), [zu teuer](#)

Date : 10. November 2017

Wenn die Bestatterrechnung zu hoch ausfällt, dann kann der Kunde reklamieren.

Wann ist eine Rechnung zu hoch?

1. Wenn die Preise unerwartet hoch und absolut überzogen sind. (Wucher: Vereinfacht gesagt, wenn vorsätzlich unter Ausnutzung einer Schwächeposition mehr als das Doppelte des üblichen Preises verlangt wird.)
2. Wenn der Rechnungspreis erheblich vom Kostenvoranschlag abweicht. (Wer aus dem [Beratungsgespräch](#) ohne Kostenaufstellung oder zumindest einer Vorstellung von den Kosten herausgeht, begeht einen Fehler.
3. Wenn Warenlieferungen und/oder Dienstleistungen abgerechnet, aber nicht erbracht/geliefert worden sind.

Eine Bestatterkundin übersendet mir die Rechnung eines Bestatters. Freundlicherweise hat der ihr neben der eigentlichen Rechnung auch noch eine Excel-Tabelle mit den Rechnungspositionen mitgeschickt.

Das nimmt die Kundin zum Anlaß, zu nahezu jeder einzelnen Position eine Reklamation oder eine Nachfrage zu stellen.

<u>Bezeichnung/ Leistung</u>	€	
Nacht-, Wochenend-,Feiertag	150,00	wie setzen sich die 150 Euro zusammen? Handelt es sich um steuerfreie Zuschlaege an die Angestellten (Vorort)?
Kühlgebühren	240,00	Tagessatz und Anzahl der Tage?
Telegramm- und Postgebühren	20,00	Positionen auffuehren, Gebuehrenbescheide im Institut hinterlegen
<u>Fremdleistungen</u> (ohne Mwst.)		
Leichenschau Dr. S	41,74	der Betrag ist zu hoch, wurde lt. Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) mit der GOÄ-Ziffer 100 abgerechnet?, Rechnung im Institut hinterlegen, bisher fehlt der Totenschein bitte diesen auch im FFO hinterlegen
Sterbeurkunde 5	30,00	ok, Gebuehrennachweise bitte im Institut hinterlegen
spätestens bis zum	15.11.2017	ich bitte um eine Ueberarbeitung der Rechnung entsprechend der Kommentare pro Position, mit Erhalt der uebearbeiteten Rechnung und nach der positiven Pruefung wird der Betrag ueberwiesen, Faelligkeitsdatum entsprechend Rechnungsdatum der uebearbeiteten Rechnung

Dazu schreibe ich der Fragestellerin folgendes:

Sehr geehrte Frau A.,

herzlichen Dank für die Überlassung der Unterlagen, die ich sorgfältig geprüft habe. Ich habe in der Rechnung des Bestattungshauses B. keine rechnerischen oder fachlichen Fehler ermitteln können.

Die Preise bewegen sich durchweg im ortsüblichen, mittleren Bereich.

Es gibt keine Rechnungsposition, die ich ungewöhnlich oder unüblich finde.

Bestatter bieten ihre Dienstleistungen zu teils aufzuschlüsselnden Preisen und zu Pauschalpreisen an.

Aufzuschlüsseln sind stets Warenlieferungen und zwar nach Stückzahl, Art und Ausführung. Dienstleistungen hingegen werden fast ausschließlich pauschaliert abgerechnet.

Somit ergibt sich die jeweilige Fragestellung nach einzelnen Material- oder Personalkosten überhaupt nicht.

Diese können im Einzelfall gar nicht exakt beziffert werden. Wie der Bestatter Ihnen vollkommen richtig mitteilt, ergeben sich die Kosten für die einzelnen Rechnungspositionen aus einer über viele Jahre geführten Kalkulation. Auf Basis dieser Kalkulation werden die Pauschalbeträge festgelegt, die der Kunde zu bezahlen hat. Dabei spielt es überhaupt keine Rolle, ob jetzt im konkreten Einzelfall eventuell etwas mehr oder weniger Aufwand getrieben wurde.

Die von einem Gewerbetreibenden aufgebrauchten Personal- und Materialkosten (Einstandkosten, Einkaufspreise) gehen den Kunden stets nichts an. Es sind dies die Einstandkosten seines Gewerbes, die durch seine Tätigkeit erst nutzbar bzw. zur Verfügung gestellt werden. Falls Sie mit Ihrer Frage nach diesen Kosten darauf abzielen, exakt erfahren zu wollen, wieviel von der Rechnungsposition nun auf Material oder Personal entfällt, so erübrigt sich diese Frage vor dem Hintergrund, daß es sich um Pauschalpreise handelt.

Eine weitere Verpflichtung des Bestatters, die Einzelposition noch tiefer aufzuschlüsseln, sehe ich nicht.

Denn der Weg ist immer folgender:

Der Kunde geht zum Bestatter und erteilt einen Bestattungsauftrag.

Der Bestatter ermittelt die voraussichtlichen Kosten und übergibt dem Kunden einen Kostenvoranschlag oder eine Kostenübersicht.

Es kann auch sein, daß nur ein [Beratungsgespräch](#) erfolgt, in dem der Kunde alle Preise erfahren kann.

Grundsätzlich gilt: Wer einen Vertrag schließt, muß sich die ihm zustehenden Vertragsunterlagen,

beispielsweise in Form einer Kostenübersicht aushändigen lassen. Wer das nicht tut, kann sich später nicht über die Preise beschweren.

Überhaupt setzt sich eine Bestatterrechnung grundsätzlich aus vorformulierten Rechnungspositionen zusammen.

Nach der handschriftlichen Auftragserfassung werden die einzelnen Positionen in ein Computerprogramm übertragen, indem der Sachbearbeiter einzelne standardisierte Positionen zusammenklickt.

Da kann es durchaus vorkommen, daß eine Position grundsätzliche Formulierungen enthält, die Dienstleistungen und/oder Produkte enthalten, die im Einzelfall gar nicht zur Auslieferung/Anwendung kamen.

Ein Beispiel:

Die Rechnungsposition, die der Rechner zur Verfügung stellt, lautet:

„Kosmetische Versorgung, Waschen, Rasieren, Schminken, Kämmen“

Diese Formulierung wird auch dann so auf der Rechnung erscheinen, wenn der Verstorbene gar keine Haare hatte oder als Frau gar nicht rasiert werden mußte. Am Preis wird sich nichts ändern, ob das Kämmen oder Rasieren nun erbracht wurde oder nicht; es ist eben ein Pauschalpreis.

Noch deutlich sichtbarer wird das, wenn Bestatter Paketpreise anbieten. Dann kann der Kunde beispielsweise zwischen dem Paket „Bronze“, „Silber“ und „Gold“ wählen und ihm wird stets nur der Komplettpreis von sagen wir 3.500 € für „Gold“ genannt.

Was im Einzelnen erbracht und geleistet wurde, ist überhaupt nicht mehr Gegenstand einer weiteren Betrachtung.

Pauschalen haben durchaus ihre Berechtigung. Durch ihre Anwendung ist es dem Kaufmann/Handwerker möglich, zügig und ohne großen Aufwand Angebote und Rechnungen zu erstellen. Immer gleiche oder immer ähnliche Beträge werden in Pauschalen zusammengefaßt. Das erspart ihm im Einzelfall das exakte Aufschlüsseln und Erklären von Selbstverständlichkeiten. Hieraus ergibt sich eine Kostenersparnis, von der auch der Kunde profitiert.

Würde der Bestatter alle Kleinigkeiten einzeln auflisten und abrechnen, wäre der Aufwand größer, denn es ist vor allem die Arbeitszeit, die viel Geld kostet. In einem hochspezialisierten Beruf, der durchaus den Notdiensten zuzurechnen ist, sind diese Kosten niemals niedrig.

Hieraus ergibt sich aber auch immer ein Problem. Was für den Kaufmann aufgrund seiner Innensicht als selbstverständlich und leicht zu verstehen gilt, ist für den fachfremden Kunden manchmal eben doch nicht so einfach zu verstehen. Insbesondere bei pauschalierten Preise, versteht der Kunde oft nicht, was genau damit gemeint ist.

Deshalb ist es stets der richtige Weg, einmal kurz dort anzurufen, oder jemanden wie mich zu fragen, was denn mit den einzelnen Pauschalen gemeint ist.

Ein Anspruch auf weitere Aufschlüsselung nach Minuten, Arbeitslöhnen, Steuersätzen oder Einstandspreisen ergibt sich aber auch bei Nichtverstehen einer Position nicht.

Grundsätzlich war es beinahe 150 Jahre lang üblich, daß Bestatter nahezu alle Kosten für Lager, Logistik, Mieten und Personal mit in den Sargpreis einrechneten. Erst in den letzten 25-30 Jahren hat sich das hin zu einer transparenten Rechnungsaufschlüsselung gewandelt. Aus meiner Sicht hat das Haus B. hier durchaus transparent aufgeschlüsselt.

Auch wenn das jetzt Ihren persönlichen Ansichten von Transparenz nicht entspricht.

Selbstverständlich haben Sie als Kundin Anspruch darauf, für die sogenannten „durchlaufenden Posten“ Rechnungskopien zu erhalten, beispielsweise für Leichenschau, öffentliche Gebühren oder die Zeitungsanzeigen und von Ihnen über den Bestatter bestellte Kränze.

Keinen Anspruch haben Sie auf den sogenannten "Totenschein". Der leichenschauende Arzt erstellt eine Todesbescheinigung und eine Leichenschaubescheinigung. Diese dienen internen und behördlichen Zwecken und werden stets nicht an die Angehörigen ausgehändigt. Die für Sie bedeutsame Unterlage ist die Sterbeurkunde, und die hat der Bestatter in diesem Fall ja in 5-facher Ausfertigung besorgt und ausgehändigt.

Die Rechnungsposition „Erledigung der Formalitäten“ beinhaltet keine amtlichen oder sonstigen Gebühren, sondern sind die Kosten des Bestatters dafür, daß er diese Abwicklung bei Kirchen, Behörden, Krankenhäusern usw. übernimmt. Auch das ist eine in diesem Haus stets gleiche Pauschale.

Insbesondere die Leichenschaurechnung der Frau Dr. D. ist aus meiner Sicht nicht nur absolut korrekt, sondern sogar nach allen hier vorliegenden Erkenntnissen ausgesprochen niedrig angesetzt. Es wurde nach GOÄ 100 die übliche Gebühr mit einem Steigerungsfaktor von nur 2,3 angesetzt, während sonst fast alle Ärzte mit dem Faktor 3,5 steigern. Ich habe in meine jahrzehntelangen Praxis nur selten eine Ärzteliquidation zur Leichenschau von unter 51 Euro gesehen.

Um es abzurunden: Als Kundin haben Sie selbstverständlich einen Anspruch darauf, zu erfahren, wieviel Sie für was bezahlen müssen. Der Bestatter B. hat in diesem Fall sehr gut seine Rechnungspositionen aufgeschlüsselt.

Vereinzelte Nachfragen Ihrerseits sind berechtigt, beispielsweise wenn Sie bei den Überführungen des Tag der Überführung wissen möchten, um nachvollziehen zu können, auf welche Fahrt sich diese Rechnungsposition bezieht.

Auch Ihre Fragen nach den Rechnungskopien für Zeitungsanzeigen o.ä. sind berechtigt.

Beinahe unnötig sind Fragen nach Gebührenbescheiden etwa des Standesamtes für die Sterbeurkunden, da die Anzahl der Urkunden in der Rechnung genannt wurde und diese Urkunden eine bundeseinheitliche Gebühr haben, und der Bestatter diese Urkunden auch nicht auf einem anderen Weg beschaffen kann. Die Bezahlung erfolgt oft nur durch den vorherigen Ankauf von Gebührenwertmarken oder Gebühreneinheiten in großer Stückzahl, die dann im Einzelfall entwertet werden. Meist befindet sich der Beweis für die Zahlung der Gebühr in Form des

Stempels „Gebühr bezahlt“ hinten auf der Urkunde.

Fragen, die sich auf die Nacht-, Wochenend-, Feiertags-Zuschläge beziehen, oder auf „Telegramm- und Postgebühren“ sowie auf die „Erledigung der Formalitäten“ beziehen sich allesamt auf pauschalisierte Beträge, zu deren Aufschlüsselung der Kaufmann nicht verpflichtet ist.

Etwas unsicher bin ich bei der Position „Kühlgebühren 240,-€“.

Handelt es sich hier ebenfalls um eine Pauschale, wäre es besser, der Bestatter hätte das auch so hingeschrieben.

Dann erübrigte sich nach meiner oben geschilderten Auffassung auch jede Nachfrage.

Ist es aber keine Pauschale, dann sollte er schon dazuschreiben, welche Gebühr pro Tag anfällt und wieviel das dann in der Summe ausmacht.

Nebenbei bemerkt: Ich würde als Bestatter meine Rechnungsposition auch nicht „Telegramm- und Postgebühren“ nennen, denn wer versendet heute noch Telegramme? Ich würde es „Kommunikationsgebühren“ nennen. 20 Euro sind hier aber branchenweit durchaus üblich und liegen weit unter dem oder genau bei dem, was andere Branchen auch pauschal berechnen.

Nach meiner Auffassung sind die einzelnen Positionen schlüssig und auch ausreichend transparent.

Einen fachlichen Fehler kann ich nicht finden.

Eine Reklamation hätte nur Aussicht auf Erfolg, wenn abgerechnete Dienstleistungen nachweislich nicht erbracht wurden oder berechnete Waren nicht geliefert wurden. Auch ein Reklamationsgrund wäre es, wenn die Rechnung erheblich vom Kostenvoranschlag abweicht.

Ich hoffe, daß ich ausreichend genug auf Ihre Fragen eingegangen bin. Sollten Sie weitere Fragen haben, scheuen Sie sich bitte nicht, mich zu kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Wilhelm

Zum Zustandekommen der Pauschalpreise schreibt der Bestatter B.:

Wie Ihnen sicher bekannt ist, werden alle Position durch die Kostenleistungsrechnung ermittelt. Zu diesen zählen, z.B. Miete, Personalkosten, Berufsgenossenschaft, Krankenversicherung, Afa um nur einige zu nennen. Daraus ergibt sich ein sogenannter Umlageschlüssel, der jedes Jahr auf Grundlage der Bilanz, Preiserhöhung durch Vorlieferanten und den Beschlüssen aus den Gesellschaftern - Meetings neu ermittelt wird.