

Sind Bestatterrechnungen überzogen?

Date : 31. Januar 2019

Sind Bestatterrechnungen überzogen? Zocken Bestatter trauernde Angehörige ab? Ja, das tun sie! Hier erzähle ich die ganze schreckliche Wahrheit.

Natürlich zocken Bestatter trauernde Angehörige ab. Selbstverständlich nutzen Bestatter die Hilflosigkeit älterer und trauernder Menschen schamlos aus.

Sie nennen nur vage Preise, reden die zu erwartende Rechnung anfangs klein, schwatzen den Trauernden unnötige Dienstleistungen und überteuerte Särge auf.

Bestatter schlagen gesetzeswidrig hinterher auf die genannten Preise noch unerwartet die Mehrwertsteuer drauf. Allein dafür, dass sie den Verstorbenen von A nach B und dann nach C bringen, schreiben sie bis zu 2.000 Euro auf.

Ja, das tun sie!

Aber von den vielen tausend Bestattern, die es in Deutschland gibt, tut das vielleicht 1% oder weniger. Und oft handelt es sich dabei um schnelllebige Discount- oder Neubetriebe, die nach einem oder zwei Jahren schon nicht mehr existieren.

Ich kann also mit Fug und Recht sagen, dass eine nahe an 100% reichende Zahl von Bestattern absolut korrekt und fair abrechnet.

Abgesehen von den schwarzen Schafen der Branche, die ich oben beschrieb, gibt es aber eine gewisse Latenz hinsichtlich von Abrechnungsfehlern bei vielen auch sehr korrekten und fairen Bestattungshäusern. Unausrottbar ist die Unsitte, im Geschäft und in den Katalogen nur Nettopreise anzugeben und den Kunden hinterher mit einem 19%igen Steueraufschlag auf der Abrechnung zu überraschen. Das ist im Verkehr mit Endkunden einfach nicht erlaubt.

Auch werden ganz oft Positionen doppelt berechnet, was aber aus meiner Erfahrung heraus eher unabsichtlich passiert. Auch bei Bestatterrechnungen sollte man also genau hinschauen und sich nötigenfalls die einzelnen Positionen vom Bestatter erklären lassen.

Ich sagte ja, dass ich täglich Anfragen bekomme und schon mindestens 2.000 Rechnungen gesehen habe. Es mögen tatsächlich mehr gewesen sein, ich weiß es nicht.

Ich lösche das nach der Bearbeitung recht zügig.

In den weitaus meisten, ja ich könnte fast sagen in fast allen Fällen sind die Rechnungen tiptop in Ordnung.

Der Unmut der Angehörigen entsteht ganz oft dadurch, dass man in der ersten Trauer wenig über die Kosten nachgedacht hat und viele kleinere Einzelpositionen gebucht hat.

Das ergibt dann aber hinterher immer eine Summe und die ist dann unerwartet hoch. Unerwartet nicht deshalb, weil der Bestatter gemogelt hat, sondern weil die Menschen einfach während der Zeit bis zur Beerdigung den Überblick verloren haben. Hier 50 Euro, da 320 Euro und dort 80 und dann wieder 75, das sind alles kleine Beträge, aber wenn dann noch mehr so bestellt wird und der Bestatter dann einen Strich drunter macht, sind das dann auch 4.000 Eulen.

Neben dem verlorenen Überblick resultieren viele Rückfragen vor allem daraus, dass der Bestatter oft Kosten nicht nennt.

Da fallen dann im [Beratungsgespräch](#) Sätze wie: "Hinzu kommt dann noch unsere Bearbeitung und die Fahrten, die wir für Sie erledigen."

Das ist für den Bestatter selbstverständlich, aber er erwartet zu viel, wenn er glaubt, die Menschen hätten eine Vorstellung davon, wie viel das unterm Strich ist.

Gerade diese (für den Bestatter) selbstverständlichen Dinge sind es oft, die hinterher für Skepsis sorgen. Sind es doch gerade die Überführungen von Leichnam, Sarg und Urne, die sich die Bestatter meist fürstlich bezahlen lassen.

Ich sah schon Rechnungen, da betrug die Summe, die für die Fahrten und das Personal abgerechnet wurde, deutlich über 2.800 Euro!

Und selbst wenn es im Summe nur 500 oder 750 Euro sind, damit rechnen die Leute nicht.

Hier kann ich nur an die Bestatter appellieren, jede Position, auch die absolut selbstverständlichen, direkt nach dem [Beratungsgespräch](#) aufzuschreiben bzw. mitzuteilen.

Dann gibt es hinterher kein böses Erwachen für die Hinterbliebenen.

Eine gewisse kaufmännische Neigung, die Preise so lange kleinzureden oder im Vagen zu belassen, bis der Kunde fest den Auftrag unterschrieben hat, kann ich ebenfalls feststellen.

Aber letztlich ist das so, als wenn man bei einem Schneider einen Anzug bestellt. Der sagt dann, dass der in etwa 800 Euro kostet "plus die Fäden und Nadeln, aber das sehen wir dann erst."

Und auf der Rechnung steht dann "Anzug: 800,- Euro, Nadel und Fäden: 1.975 Euro."

Lieber also von vornherein alle zu erwartenden Kosten nennen. Wenn der Kunde dann wegläuft, was so gut wie nie passiert (!), dann hätte er die Rechnung sowieso nicht bezahlen können oder wollen, sage ich mir.

Und ein letzter oder vorletzter Punkt:

Es gibt bei jedem Sterbefall Imponderabilien. Das sind die nicht vorhersehbaren Unerwartbarkeiten.

Die Leute bestellen eine Bestattung, der Bestatter sagt einen Preis. Und dann ist der Verstorbene 365 Kilo schwer, es wird mehr Personal, ein extra großer Sarg und sonst noch was zusätzlich benötigt. Klar, dass dann die Rechnung höher ausfällt, als vorher angegeben.

Solche Unerwartbarkeiten können aber auch vom Kunden verursacht werden. Da wird eine Urnenbestattung bestellt und einen Tag vor der Einäscherung überlegen sich die Angehörigen das und wollen nun eine Erdbestattung. Statt der anonymen Verstreuung werden jetzt ein besserer Sarg, ein Grab, ein Grabstein, ein Gärtner und was weiß ich benötigt.

Es kann ja dann nicht dem Bestatter angelastet werden, wenn dadurch alles teurer wird.

Fazit:

Ja, es gibt schwarze Schafe. Aber deren Anteil an der Großzahl der Bestatter ist äußerst gering.

Eher entdecke ich mal kleinere Schwächen in der Abrechnung, die der Lässlichkeit oder kaufmännischen Phantasie entspringen.

Aber die große Abzocke, nein, die gibt es nicht.

Bestattern empfehle ich, Ross und Reiter zu nennen und von vornherein lieber einen zu hohen, als einen zu niedrigen Preis zu nennen. Es ist sehr klug, die Angehörigen über alle "unterwegs" entstehenden Kosten sofort zu informieren und das mit Tag und Uhrzeit in der Akte festzuhalten.

Hinterbliebenen empfehle ich: Immer eine schriftliche Kostenaufstellung / einen Kostenvoranschlag verlangen und zwar frühzeitig. Schreiben Sie alle Kosten dazu, die Ihnen während der Tage noch genannt

werden. Berücksichtigen Sie, dass noch Gebühren hinzukommen, die der Bestatter nicht zu verantworten hat (Grab, Kirche, Blumen, Zeitung).

