

## Stellungnahme von Aeternitas e.V.

# Dürfen Bestatter Beratungsgespräche berechnen?

## 1. Problemlage

Manche Bestatterkunden wundern sich, wenn Beratungsgespräche von Bestattungsunternehmen gesondert in Rechnung gestellt werden. Sie argumentieren, bei Fachhändlern, die zum Teil auch stundenlang berieten, müsse man dies nicht bezahlen. Selbst wenn man nichts kaufe. Andere Kunden nehmen es als selbstverständlich hin, für eine ausführliche und umfassende Beratung im Trauerfall gesondert zu bezahlen.

Konflikte entzünden sich oft an der Frage der Inrechnungstellung eines Beratungsgesprächs, wenn das Bestattungsunternehmen später doch nicht beauftragt wird. Interessant ist hierbei, dass manche Bestatter gerade für diesen Fall argumentieren, es sei nicht hinzunehmen, dass sie ein ausführliches Beratungsgespräch kostenfrei ohne späteren Auftrag führten. Andere Bestatter hingegen berechnen Beratungsgespräche gerade nur dann, wenn es auch zum Auftrag kommt.

Viele Bestatter machen die gesonderte Berechnung des Beratungsgesprächs von dessen Umfang und vom Aufwand abhängig, weil es von Kunde zu Kunde gewaltige Unterschiede gibt. Andere Bestatter differenzieren danach, ob das Gespräch in ihren Räumlichkeiten oder beim Kunden stattfindet.

Ausgehend von den unterschiedlichen Einschätzungen der Kunden und der unterschiedlichen Handhabung der Unternehmen stellt sich die Frage, ob Bestatter ein Beratungsgespräch gesondert in Rechnung stellen sollen bzw. rechtlich überhaupt dürfen. Dabei spielt es für die grundsätzliche Betrachtung keine Rolle, ob es sich um ein Beratungsgespräch im akuten Bestattungsfall oder zur Bestattungsvorsorge handelt.

## 2. Einschätzung von Aeternitas

Es ist nicht allgemein üblich, dass Bestattungsunternehmen Beratungsgespräche gesondert berechnen. Kunden müssen deshalb nicht im Vorfeld davon ausgehen, sofern es keine anderen Absprachen gibt. Meistens werden Beratungsgespräche eher nicht berechnet, zumindest nicht als einzeln ersichtlicher Posten auf der Bestatterrechnung. Die notwendige Arbeitszeit betrachten die Unternehmen dann als Akquiseleistung und kalkulieren sie in ihre sonstigen Preise für Waren und Dienstleistungen mit ein. Mitunter verbuchen sie diesen Aufwand auch als Teil von Rechnungsposten wie „Planung“, „Organisation“ etc. Es steht allerdings außer Frage, dass Beratungsgespräche häufig sehr zeitaufwendig sind.

Eine Reihe von Argumenten für oder gegen die Inrechnungstellung des Beratungsgesprächs ist im Rahmen der grundsätzlichen Überlegungen bedenkenswert:

### **Argumente pro Berechnung**

- Kostenklarheit bzw. Klarheit der Kalkulation für die Kunden. Es ist hilfreich, wenn Preise transparent den einzelnen Leistungen zugeordnet werden.
- Das Bestattergespräch ist ein qualifiziertes Beratungs- und kein Verkaufsgespräch. Die Beratung geht über zu liefernde „Produkte und Handelsware“ hinaus, insbesondere bei den Themen Wahl der Grabstätte, Abschied und Trauerfeier.
- Häufig wird ein großer zeitlicher (und damit auch finanzieller) Aufwand von Seiten des Bestattungsunternehmens betrieben, insbesondere auch wegen der immer vielfältigeren Abschieds- und Bestattungsmöglichkeiten.

### **Argumente contra Berechnung**

- Die Kunden kennen die Qualität und den Umfang der Beratung vorher nicht.
- Beratungsgespräche können als (kostenlose) Werbung bzw. als Akquiseleistung verstanden werden.
- Der „Netto-Beratungsinhalt“ vieler Beratungsgespräche ist zu gering, als dass man zum Verkaufsgespräch tatsächlich Beratungsgespräch sagen könnte.
- Die Angebotsabgabe steht bei Dienstleistern üblicherweise vor einem Auftrag, der dann nur im günstigsten Fall auch erfolgt.

Die Betrachtung der Praxis zeigt, dass eine einheitliche Position schwer zu finden ist. Es spricht grundsätzlich nichts dagegen, Beratungsgespräche nach vorheriger Absprache zu berechnen – insbesondere aufgrund des in Einzelfällen immensen zeitlichen Aufwands. Es ist auch nicht immer klar zu trennen, wo eine Beratung als Teil einer Akquise stattfindet und wo die Bestatter schon einen Teil ihrer Dienstleistungen im Bereich der Organisation einer Bestattung erbringen.

Werden allerdings keine anderen Absprachen getroffen, darf die Beratung als Akquisetätigkeit nicht in Rechnung gestellt werden. Es dürfen dann nur die Leistungen berechnet werden, die im Auftrag der Kunden als Teil der berufstypischen Haupttätigkeiten – zum Beispiel Versorgung des Leichnams und Bestattungsorganisation – erbracht werden. In der Praxis bedeutet das zum Beispiel, dass die Präsentation eines Katalogs mit Särgen eindeutig zur Akquise gehört. Spricht ein Bestatter hingegen während des Beratungsgesprächs im Auftrag der Kunden schon Termine mit Krematorium, Friedhof und Trauerredner ab, geht dies über Akquise hinaus und kann als Teil des Kundenauftrags berechnet werden. Es zeigt sich hier wieder, wie wichtig die Absprache im Vorfeld ist, weil die Grenzen in der Praxis nicht immer klar zu ziehen sind.

Der Vergleich mit anderen Branchen hinkt mitunter und bringt nur wenig Klarheit. Ein Autohändler zum Beispiel würde die zum Teil ausführliche Beratung eines Kunden nie in Rechnung stellen – selbst wenn dieser dann doch kein Auto kaufen würde. Bei einem Anwalt hingegen käme kaum ein Klient auf die Idee, das Gespräch mit dem Anwalt sei kostenfrei, weil dieser nicht von Anfang an auf die Kosten hingewiesen hat. Bestatter finden sich mit ihrem Beratungsgespräch in einer Position, die sich nicht klar einordnen lässt. Ein Beratungsgespräch ist häufig – aber eben nicht immer – mehr als eine ausführliche Darstellung der mög-

lichen Waren und Dienstleistungen, zum Beispiel wenn schon die Details des Ablaufs einer Trauerfeier besprochen werden.

Trotz der an diese Stelle festzustellenden Unklarheiten haben die Kunden dennoch Anspruch auf ein Mindestmaß an Klarheit. Und diese Klarheit fordert Aeternitas ein, um negative Überraschungen für die Kunden und anschließende Konflikte zu vermeiden.

Deshalb gilt: Wenn Bestatter das Beratungsgespräch gesondert berechnen möchten, müssen sie die Kunden im Vorfeld darüber informieren. Ansonsten ist dies nicht gerechtfertigt, da die Kunden üblicherweise davon ausgehen können, kostenlos beraten zu werden.

Das bedeutet umgekehrt aus Kundensicht: Wenn Kunden ausdrücklich darüber aufgeklärt wurden, dass das Gespräch gegen Entgelt erbracht wird oder in dem unterschriebenen oder ausdrücklich besprochenen Auftrag ein Posten „Beratungsgespräch“ aufgenommen wird, dürfen Bestatter eine Vergütung verlangen. Klar ist im Umkehrschluss auch, dass es nicht zu akzeptieren ist, wenn Anbieter im Vorfeld die Kostenfreiheit zusagen, dann aber die Beratung doch in Rechnung stellen. Für die Kunden selbst bleibt der Rat, die Bestatter immer vor einem Gespräch auf diesen Punkt anzusprechen.

### **3. Rechtlicher Hintergrund**

#### **I. Vertragsart**

Zunächst ist zu klären, welche Art Vertrag zwischen Bestatter und Kunden geschlossen wird. Hiervon hängt ab, welche Regelungen zur Beurteilung einschlägig sind. Es handelt sich um einen „Vertrag eigener typischer Art“ (Widmann, Hans-Joachim, Der Bestattungsvertrag, 6. Auflage, 2015, S. 6). Er ist im Kern ein Werkvertrag, so dass vor allem die werkvertraglichen Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) Anwendung finden. Aber als gemischter Vertrag können in Teilleistungsbereichen, soweit deren Wesen einer anderen Vertragsart entspricht, auch deren besondere Regelungen anzuwenden sein.

Das Beratungsgespräch selbst könnte entweder als werk- oder als dienstvertraglicher Teilbereich des Gesamtvertrags anzusehen sein. Die für Werk- und Dienstverträge zur Frage nach der Vergütungsverpflichtung für ein Beratungsgespräch entscheidenden Normen, §§ 632 Abs. 1, 2 und 612 Abs. 1, 2 BGB sind im Wesentlichen wortgleich. Die Absätze 1 lauten: „Eine Vergütung gilt als stillschweigend vereinbart, wenn die Herstellung des Werkes [§ 612 Abs. 1: der Dienstleistung] den Umständen nach nur gegen eine Vergütung zu erwarten ist.“

#### **II. Vertragsschluss**

Voraussetzung für eine eventuelle Vergütungspflicht ist in jedem Fall das Zustandekommen eines Vertrages. Die Vermutung gemäß § 632 Abs. 1 bzw. § 612 Abs. 1 BGB, dass eine Vergütung als vereinbart gilt, geht nicht so weit, dass bei einer Tätigkeit, für die grundsätzlich ein Entgelt zu erwarten ist, im Zweifel das Vorliegen eines Auftrages anzunehmen wäre. Das bedeutet, selbst wenn üblicherweise ein Entgelt zu erwarten wäre, müsste bei einem Beratungsgespräch nicht zwangsläufig ein Vertrag vorliegen.

Eine lediglich akquisitorische Tätigkeit ohne vertragliche Bindung begründet für sich noch keine Vergütungsansprüche. Alleine aus einer tatsächlich durchgeführten Beratung kann nicht auf einen Vertrag geschlossen werden. Die Frage des Zustandekommens eines Vertrages richtet sich nach den allgemeinen Regeln des bürgerlichen Rechts. Danach kommt

ein Vertrag zustande, wenn sich zwei oder mehr Personen einigen, eine Rechtsfolge, also rechtlich verbindliche Verpflichtungen herbeizuführen. Ob ein Verhalten als Ausdruck eines Rechtsfolgewillens und damit als Willenserklärung im Sinne eines Angebots zum Abschluss eines Bestatter- bzw. Beratungsvertrages oder einer Annahme zu werten ist, ist gemäß §§ 133, 157 BGB durch Auslegung zu ermitteln. Beweispflichtig für das Zustandekommen eines Vertrages ist der Bestatter (vgl. Palandt, Otto (Begr.), Bürgerliches Gesetzbuch, Kommentar, 79. Aufl., § 632 Rn 18). Bei der Prüfung der Frage, ob aus den Umständen ein beiderseitiger Rechtsbindungswillen der Parteien abzuleiten ist oder ob sich die Tätigkeit noch im vorvertraglichen Bereich abspielt, also für die Abgrenzung zwischen einem Tätigwerden auf werk- bzw. dienstvertraglicher Grundlage und dem Erbringen der Leistung als Akquisition innerhalb eines Gefälligkeitsverhältnisses, ist es fraglich, ob allgemeine Abgrenzungskriterien aufgestellt werden können (verneinend hierzu bei Architektenleistungen: OLG Düsseldorf I 23 U 88/07 Urteil vom 22.01.2008). Im Ergebnis muss eine Einzelfallbewertung anhand verschiedener Kriterien vorgenommen werden.

Da zahlreiche Beratungsleistungen Hoffungsinvestitionen in einer Vertragsanbahnungssituation sind, kann nicht ohne weiteres nach der Lebenserfahrung davon ausgegangen werden, dass ein Bestatter nur aufgrund eines bereits erfolgten Auftrags berät. So kann es sich bei einer nur wenige Einzelpunkte betreffenden telefonischen Anfrage bei einem Bestattungsunternehmen und deren Beantwortung nicht um einen rechtsverbindlichen Vertrag handeln. Häufig werden Betroffene im Allgemeinen zwar schon von einer Vergütungserwartung ausgehen, dies allerdings erst für die Leistungen, die infolge des Beratungsgespräches vereinbart werden.

Die Interessenlage während bzw. nach der Beratung ist ein relevantes Kriterium: Würden Kunden erwarten, dass das Unternehmen im Falle einer Falschberatung für diesen Mangel haftet, könnte dies für einen Vertragsschluss sprechen. Im Falle mangelhafter Beratungsleistungen ohne Folgeauftrag sind Kunden jedoch nicht auf Gewährleistungsansprüche angewiesen, da das tatsächlich beauftragte Bestattungsunternehmen für die Richtigkeit seiner eigenen Leistungen und Informationen einstehen wird; dass keine Gewährleistungsansprüche benötigt werden, spricht dafür, dass noch kein rechtsverbindlicher Vertrag gewollt ist.

Dies gilt insbesondere für die Situation eines bereits eingetretenen Trauerfalls. Dieser Gesichtspunkt könnte aber anders zu bewerten sein, wenn es sich um ein reines Vorsorgegespräch handelt und dieses die einzige Leistung darstellt, die in nächster Zeit erbracht werden soll. Denn von diesem Gespräch macht der Beratene eventuell eigene Erklärungen in Bestattungsverfügungen abhängig, was bei Fehlberatung dazu führen kann, dass dem Willen des Beratenen nicht Genüge getan werden kann. Allerdings stellt hierbei der Abschluss eines Bestattungsvorsorgevertrages lediglich das Ziel des Gespräches dar, daher wird es sich bei Vorsorgegesprächen häufig um reine Werbegespräche handeln, in denen ein Bestattungsunternehmen sein Leistungsspektrum darstellt.

Bei der Abgrenzung von der (reinen) Akquisetätigkeit zum (verbindlichen) Vertrag soll von besonderer Bedeutung sein, ob Kunden angesichts des Umfangs und der selbstständigen Nutzbarkeit der Vorarbeiten davon ausgehen können, dass es sich lediglich um unverbindliche Vorleistungen des Unternehmens handelt, die dieses in Erwartung eines späteren Auftrags auf eigenes Risiko erbringt, oder ob diese Erwartung der Kunden nicht gerechtfertigt ist (vgl. Beck OK BGB § 632 Rn 3, Stand 01.05.2020). Einzubeziehen seien dabei auch die Gepflogenheiten des Rechtsverkehrs. Dies gilt wegen der objektivierten Beurteilung des Empfängerhorizonts (gemäß § 157 BGB) auch dann, wenn diese dem konkreten Besteller unbekannt sind, es sei denn, der Unternehmer weiß von dieser Unkenntnis (vgl. Beck OK BGB a.a.O.). Wie in der obigen Einschätzung aus praktischer Sicht dargestellt, ist es gerade nicht allgemein üblich, Beratungsgespräche in Rechnung zu stellen. Damit müssen Kunden aber

auch – ausgehend von den Gepflogenheiten des Rechtsverkehrs – regelmäßig nicht annehmen, dass ihnen eine Beratung in Rechnung gestellt wird.

Vom Bestattungsunternehmen von sich aus erbrachte, aufwändige Vorarbeiten begründen auch dann keine Vergütungspflicht, wenn sie über das hinausgehen, was man üblicherweise ohne Entgelt bekommt. Anders könnte es sich verhalten, wenn Kunden das Unternehmen zur Fertigung eines derart aufwändigen Angebots veranlasst haben. Der Grundsatz, dass Entwürfe und Vorarbeiten in der Regel nur der Vorbereitung des Vertragsschlusses dienen und deshalb nicht der Vergütungsfiktion nach § 632 Absatz 1 BGB unterfallen, gilt dann nicht, wenn die Fertigung eines Entwurfs nicht der Vorbereitung einer erwarteten weiteren Tätigkeit dient, sondern gerade die vertragsgemäße Leistung des Unternehmens ist (vgl. Beck OK BGB a.a.O. Rn 4). Dies ist regelmäßig bei kreativen Leistung der Fall (OLG Düsseldorf 12 U 209/ 89 vom 28.09.1990 „Firmenlogo“; OLG Frankfurt 7 U 70/93 vom 30.10.1996 „Buchtitelbild und Spielmodell“; OLG Zweibrücken 8 U 222/92 vom 17.01.1995 „Layout einer Selbstdarstellungsbroschüre“). Dies ist beim Bestattungsunternehmen jedoch grundsätzlich nicht anzunehmen. Auch wenn nur die Bestattungsvorsorge besprochen wird, stellt die Hauptleistung, die ein Bestatter anbietet, die Durchführung der Bestattung dar.

Frank Peters (Staudinger, BGB, Neubearbeitung 2019, § 632 Rn 113) ist in seiner Ansicht restriktiver als Teile der Rechtsprechung (vgl. OLG Nürnberg 12 U 1663/92 vom 18.02.1993; AG Aachen 9 C 116/03 vom 27.06.2003). Er meint, dass auch bei einem Werkvertrag von dem allgemeinen Grundsatz, dass Aufwendungen zur Förderung eines Vertragsschlusses auf eigenes Risiko gehen, selbst dann nicht abgewichen werden soll, wenn Aufwendungen für eine spezielle Person und in beträchtlicher Höhe vorliegen. Die Abgrenzung sei schon nicht zuverlässig und insbesondere auch für den Besteller (Kunden) nicht zu erkennen. So sei es für den Besteller selbst nachträglich oft noch unklar, ob nicht einfach Pläne „aus der Schublade“ geholt und nur geringfügig überarbeitet worden seien. Außerdem hätte es der Unternehmer jederzeit in der Hand die Kostenfrage zu klären.

Die Auffassung, dass Vorarbeiten nur dann zu vergüten sind, wenn dies auch ausdrücklich vereinbart wurde, teilt Jan Busche (Münchener Kommentar BGB, 8. Auflage 2020, § 632 Rn. 11) und führt den Gedanken weiter. Die Abgrenzung sei danach vorzunehmen, ob es sich bereits um eine (Teil-) Erfüllung eines Vertrages handle. Nicht mehr dem Begriff Vorarbeiten zuzuordnen seien solche Leistungen, die das geschuldete Werk als solches (teilweise) vorwegnehmen. Dann würde es sich bereits um eine Teilerfüllung handeln (Busche, a.a.O., Rn. 12). Dies sei häufig bei kreativen Leistungen der Fall. Damit kann aber nur ausnahmsweise dann von der Vergütungspflicht der Beratung eines Bestatters ausgegangen werden, wenn das „Werk“ Bestattung bereits zum Teil mit erfüllt wird. Dies kann zum Beispiel dann der Fall sein, wenn im Auftrag des Kunden bereits mit der tatsächlichen Organisation begonnen wird (wie Reservierungen oder Ähnliches) und dann, wenn eine besonders aufwendige Bestattung (wie zum Beispiel eines Prominenten) gestaltet werden soll, bei der bereits besondere kreative Leistungen erbracht wurden.

Bei öffentlich ausgeschriebenen Aufträgen wird davon ausgegangen, dass auch erhebliche Vorarbeiten wie Planungs- und Berechnungsarbeiten nicht zu einer Vergütungspflicht führen (vgl. BGH VII ZR 154/78 vom 12. 7. 1979; jurisPK-BGB, 9. Aufl. 2020, § 632 BGB Rn 29). Dieser Gedanke muss auf die Situation übertragen werden, wenn ein Kunde einen Preisvergleich bei mehreren Bestattungsunternehmen vornehmen will und dies dem Bestatter bekannt ist. Denn dann ist ihm bewusst, dass er sich noch in der Akquisephase befindet (vgl. Beck OK BGB a.a.O. Rn 4).

Ein weiteres Indiz dafür, dass noch kein Rechtsbindungswille und damit kein Vertrag vorliegt, ist darin zu sehen, dass Verhandlungen über den Preis noch ausstehen (jurisPK-BGB, 6. Aufl. 2012, § 632 BGB Rn 5).

Zusammengefasst hängt ein eventueller Vertragsschluss von den Umständen des Einzelfalles ab. Jedenfalls im Falle eines Trauergespräches ist ohne das Vorliegen besonderer Umstände, nämlich zum Beispiel der Veranlassung besonders aufwendiger Planungsleistungen, regelmäßig nicht von einem Vertragsschluss auszugehen. Im Falle eines umfassenden Vorsorgegesprächs wird dies nicht anders zu bewerten sein, denn Zweck ist meistens lediglich das Angebot und die Sicherung einer späteren Bestattungsdurchführung. Damit handelt es sich bei diesen aber um Akquisegespräche bzw. Werbemaßnahmen, die keine Rechtsbindung herbeiführen sollen. Sollte ausnahmsweise bei einem Vorsorgegespräch die Beratung gleichsam die Hauptleistung zwischen Kunden und Bestattungsunternehmen darstellen, da zum Beispiel ein Bestattungsvorsorgevertrag nicht in Betracht kommt, führt dies zu keiner abweichenden Beurteilung. Die Beratung stellt nicht die in dem Betrieb generell angebotene Hauptleistung des Bestatters dar, wie es bei kreativen Leistungen von zum Beispiel Werbebüros häufig der Fall ist. Insgesamt hätte es der Bestatter jederzeit in der Hand, auf eine anfallende Vergütung hinzuweisen bzw. diese zu vereinbaren.

### **III. Rechtsfolge bei Vorliegen eines Vertrages**

Liegt aufgrund der Umstände des Einzelfalles ein Vertrag vor, so ist gemäß §§ 632 Abs. 1 bzw. 612 Abs. 1 BGB noch zu klären, ob die Beratungsleistung nur gegen Entgelt zu erwarten war.

Es wird die Ansicht vertreten, dass, soweit Dienste in den Rahmen des von Dienstleistenden ausgeübten Hauptberufs gehören, in der Regel Entgeltlichkeit anzunehmen ist (vgl. Palandt, § 612 Rn 4.). Die Beratung stellt einen Teilleistungsbereich des Hauptberufs der Bestatter dar. Es dürfte jedoch die „Verkehrssitte“ gegen die Entgeltlichkeit sprechen, denn in dem Großteil der Bestattungsverträge werden die Beratungsleistungen nicht als eigener Posten aufgeführt und werden damit gleichsam kostenlos gewährt (wenngleich diese praktisch in andere Posten wie zum Beispiel die Sargkosten zur Erreichung einer Gewinnmarge eingerechnet werden).

Außerdem ist die rechtliche Wertung des § 632 Abs. 3 BGB zu berücksichtigen. Hiernach ist ein Kostenvoranschlag im Zweifel nicht zu vergüten, auch wenn mit dem Angebot ein besonderer Aufwand verbunden ist (vgl. Palandt, § 632 Rn 12). Je nach Umständen des Einzelfalles stellt das Gespräch lediglich die gemeinsame Erarbeitung eines solchen Kostenvoranschlages dar. Dies könnte ausnahmsweise bei besonders umfangreicher und komplizierter Beratungssituation abweichend zu bewerten sein. Insgesamt greifen die oben bezüglich der Frage des Vertragsschlusses genannten Kriterien wiederum. Da bereits ein Vertragsschluss nur vorliegen könnte, wenn eine besonders umfangreiche und komplizierte Beratung vorliegt, oder aber bereits eine (Teil-)Erfüllung des Vertrages vorliegt, ist somit mit der Entscheidung, dass ein bindender Vertrag vorliegt, auch regelmäßig die Entscheidung getroffen, dass Entgeltlichkeit vorliegt. Denn für eine außergewöhnliche von Kunden veranlasste Leistung bzw. eine (Teil-)Erfüllung ist auch eine Vergütung zu zahlen.

Bereits durchgreifende Zweifel, dass die Herstellung des betreffenden Werks nur gegen eine Vergütung zu erwarten ist, hindern die Zuerkennung eines Vergütungsanspruchs, wenn keine Vereinbarung über eine Vergütung vorliegt bzw. diese nicht nachgewiesen ist (BGH NJW-RR 2005, 19 (21), Urt. v. 08.06.2004, Az.: X ZR 211/02.). Solche Zweifel liegen aber regelmäßig bei einer „normalen“ Bestatterberatung vor.

#### **IV. Vergütungshöhe**

Liegt ein Vertrag vor und war eine Entgeltlichkeit zu erwarten, schuldet der Betroffene „die übliche Vergütung“, die zurzeit des Vertragsschlusses nach allgemeiner Auffassung der beteiligten Kreise am Ort der Werkleistung gezahlt wird (vgl. BGH VII ZR 239/98 vom 26.10.2000; Paklandt, § 632 Rn 15). Im Streitfall muss hierzu wohl ein Sachverständiger bestellt werden, der die üblichen Kosten für die außergewöhnlichen Beratungsleistungen zu bestimmen hat. Nur weil Teile der Leistung zu bezahlen sind, kann nun aber nicht plötzlich die gesamte Beratung vergütungspflichtig werden. Nur für die weit über das Übliche hinausgehende oder aber in die (Teil-)Erfüllung hineinreichende Leistungen ist eine Vergütung als üblich anzusehen. Damit darf auch nur der besondere Zeitmehraufwand bzw. der Erfüllungsanteil berechnet werden. Das Bestattungsunternehmen muss diesen im Streitfall belegen und beweisen können.

#### **V. Ergebnis**

Es kommt auf die Umstände des Einzelfalles an, ob eine Vergütung für eine Beratung im Falle einer Bestattung oder für ein Vorsorgegespräch geschuldet ist. Daher ist diese Frage sehr konfliktträchtig. Wir empfehlen den Verbrauchern, auch im Falle eines konkreten Bestattungsfalles Preise und Leistungen verschiedener Anbieter zu vergleichen. Dazu ist eine erste Kontaktaufnahme nötig, bei der bereits gefragt werden sollte, ob auch das Beratungsgespräch in Rechnung gestellt werden soll. So kann bei einem Kostenvergleich die mehrfache Kostenbelastung vermieden werden.

Bestattungsunternehmen sollten, sofern sie nicht ausdrücklich darauf hinweisen, keine Vergütung für das Beratungsgespräch verlangen. Wird der Beratungsaufwand aus ihrer Sicht außergewöhnlich hoch, sollten Sie die Kunden darauf und auf die exakte zu vereinbarende Folge (Stundensatz oder Pauschale) aufmerksam machen und auf eine Vergütungsvereinbarung hinwirken.

In der DIN EN 15017 („Bestattungsdienstleistungen“) heißt es unter 6.2. zum Beratungs- und Trauergespräch: „Die geschätzten Kosten und Zahlungsbedingungen sind zu besprechen und zu vereinbaren. Der Kunde ist auf eventuelle signifikante Kostenänderungen nach der anfänglichen Vereinbarung hinzuweisen.“ Dies muss auch für die Kosten einer Beratung gelten, denn der Unterschied zwischen einer an sich zu erwartenden kostenlosen und einer kostenpflichtigen Leistung dürfte immer „signifikant“ sein.