

Aeternitas-Positionspapier zum Thema

Kostenvoranschläge

Jedes Bestattungsunternehmen sollte seinen Kunden vor der Erteilung eines Auftrags unaufgefordert einen übersichtlichen und vollständigen Kostenvoranschlag zukommen lassen. So wird ein transparenter Umgang mit den anfallenden Kosten sichergestellt.

Ein Bestattungsauftrag enthält mitunter viele Positionen, an die Hinterbliebene vielleicht noch nie gedacht haben. Schließlich haben die meisten Menschen in ihrem Leben nur selten eine Bestattung beauftragt. Im Übrigen ist das Bewusstsein für die üblichen Preise – aus den gleichen Gründen – häufig eher gering ausgeprägt. Insbesondere in der akuten Trauer geraten Kostenfragen darüber hinaus leicht in den Hintergrund. Umso wichtiger ist es, dass die Kunden die Möglichkeit haben, das Angebot eines Bestatters in Ruhe zu prüfen – unabhängig davon, ob es sich um einen akuten Bestattungsfall oder die Vorsorge für eine Bestattung handelt.

Den Unternehmen obliegt es, ihr Angebot in Form eines verständlichen, detaillierten und vollständigen Kostenvoranschlags vorzulegen, auch im Sinne des notwendigen Vertrauensverhältnisses zum Kunden. Der Übersicht halber sollten auch die Kosten aufgeführt werden, die im Rahmen der Bestattung nicht direkt beim Bestatter anfallen, aber zum Gesamtpreis beitragen, also insbesondere die Gebühren bzw. Entgelte für die Beisetzung und die Grabstätte. Gleiches gilt zum Beispiel für die Kosten einer Einäscherung, eines Trauermahls/Trauerkaffees oder einer Traueranzeige. Die Kunden müssen im Bilde sein, was insgesamt an Kosten auf sie zukommt. Auf gar keinen Fall unterschlagen werden darf deshalb auch die anfallende Umsatzsteuer.

Der schriftliche Kostenvoranschlag dient den Kunden nicht nur als Basis für mögliche Nachfragen im Vorfeld. Nach Erhalt der Rechnung können sie diese prüfen und mit dem vorliegenden Angebot vergleichen, sowohl was die erbrachten Leistungen als auch die berechneten Preise betrifft. Sollte es zu Problemen kommen, wird der Kostenvoranschlag zur wichtigen Grundlage für eine mögliche Beschwerde, wobei geringe Abweichungen von den angegebenen Beträgen unter Umständen zu tolerieren sind.

Preisvergleiche werden im Sinne der Kunden durch vorliegende schriftliche Kostenvoranschläge erleichtert. Umso bedeutsamer ist es in diesem Zusammenhang allerdings, dass die Angebote wirklich vergleichbar sind, also vollständig und nachvollziehbar.

Die hier geforderten Maßstäbe und Ansprüche an Transparenz und Vollständigkeit für einen Kostenvoranschlag gelten im Übrigen auch für die Angebote von Steinmetzbetrieben oder Friedhofsgärtnern.