

DIN EN 15017

ICS 03.080.30

Ersatz für
DIN EN 15017:2006-01**Bestattungsdienstleistungen –
Anforderungen;
Deutsche Fassung EN 15017:2019**Funeral Services –
Requirements;
German version EN 15017:2019Services funéraires –
Exigences;
Version allemande EN 15017:2019

Gesamtumfang 59 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN 15017:2019) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 448 „Bestattungsdienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von ASI (Österreich) gehalten wird.

Das zuständige nationale Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-02-16 AA „Bestattungsdienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL).

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

EN ISO 9001 siehe DIN EN ISO 9001

ISO 10002 siehe DIN ISO 10002

ISO 10003 siehe DIN ISO 10003

Änderungen

Gegenüber DIN EN 15017:2006-01 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Anforderungen an die Ausbildung von Bestattungspersonal wurden hinzugefügt;
- b) detailliertere Anforderungen an die Bereitstellung von Bestattungseinrichtungen hinzugefügt, einschließlich Anforderungen an die Bereitstellung von Arbeitsgeräten, Transportfahrzeugen und anderen Arbeitsmaterialien;
- c) detailliertere Anforderungen an Beratungsdienstleistungen und an die Betreuung von Verstorbenen wurden hinzugefügt;
- d) Abschnitte über Online-Bestattungsdienstleistungen, Qualitätsmanagement, ethische Werte und Datenschutz wurden hinzugefügt.

Frühere Ausgaben

DIN 77300: 2001-07

DIN EN 15017: 2006-01

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen*

DIN ISO 10003, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen*

— Leerseite —

Deutsche Fassung
**Bestattungsdienstleistungen —
Anforderungen**

Funeral Services —
Requirements

Services funéraires —
Exigences

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 28. Juli 2019 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim CEN-CENELEC-Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, der Republik Nordmazedonien, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe	7
4 Ethische Werte	13
5 Qualifikation	13
5.1 Allgemeines	13
5.2 Bestatter	14
5.2.1 Verantwortlichkeiten	14
5.2.2 Qualifikation/Bewertung	14
5.2.3 Mindestausbildungseinheiten	15
5.3 Bestattungspersonal	15
5.3.1 Verantwortlichkeiten	15
5.3.2 Qualifikation/Bewertung	15
5.3.3 Ausbildungseinheiten	16
5.4 Einbalsamierung oder thanatopraktische Behandlung	16
6 Beratungsdienstleistungen	16
6.1 Voraussetzungen	16
6.2 Beratungs- und Trauergespräch	17
6.3 Beratung bezüglich der Trauerfeier	19
6.3.1 Nachrufe	19
6.3.2 Gedruckte und elektronische Anzeigen	19
6.3.3 Organisation der Trauerfeier	19
6.3.4 Trauerfeier mit geistlichem oder weltlichem Trauerredner	19
6.3.5 Musik	20
6.3.6 Betreuung und Hilfeleistung nach der Bestattung	20
6.4 Dienstleistungen und Kosten	20
6.5 Bestattungsvorsorgevertrag und dessen Finanzierung	21
6.5.1 Allgemeines	21
6.5.2 Vorgespräch	22
6.5.3 Beratung	22
6.5.4 Finanzierung	22
6.5.5 Vertragsabschluss	22
7 Bestattungseinrichtungen	23
7.1 Allgemeines	23
7.2 Räumlichkeiten und Bereiche	23
7.2.1 Allgemeines	23
7.2.2 Versorgungsraum	23
7.2.3 Kühlung/Tiefkühlung	24
7.2.4 Öffentlicher Bereich	25
7.2.5 Verwaltung	26
7.3 Ausrüstung und Arbeitsmaterialien	26
7.3.1 Bestattungsfahrzeuge	26

7.3.2	Ausrüstung für die Überführung verstorbener Personen.....	27
7.3.3	Hilfsmittel.....	29
7.3.4	Dekorationsmaterial.....	29
7.3.5	Bestattungsbezogene Dienstleistungen auf Friedhöfen	29
7.4	Persönliche Schutzausrüstung (PSA).....	29
7.5	Abfallmanagement und Umwelt	29
8	Überführung verstorbener Personen oder sterblicher Überreste	30
8.1	Rückführung, Überführung und Transport	30
8.1.1	Allgemeines	30
8.1.2	Fernüberführung.....	31
8.1.3	Internationale Überführung eines Verstorbenen	31
8.1.4	Internationale Überführung von Kremationsasche	32
8.2	Überführungen im Auftrag öffentlicher Dienststellen	32
9	Verstorbenenversorgung	32
9.1	Allgemeines	32
9.2	Praktische Verfahren	33
9.2.1	Erste Maßnahmen	33
9.2.2	Einkleiden des Verstorbenen.....	33
9.2.3	Einsargung	33
9.2.4	Einbalsamierung/thanatopraktische Behandlung	34
9.2.5	Kosmetische Behandlung.....	34
9.2.6	Aufbahrung	34
9.3	Trauerfeier	35
9.4	Grabstelle (ausgenommen Kremationsasche)	36
9.4.1	Bestehendes Grab.....	36
9.4.2	Neues Grab	36
9.4.3	Grabdekoration.....	36
9.4.4	Seebestattung.....	37
9.5	Kremation	37
9.5.1	Allgemeines	37
9.5.2	Beisetzung der Asche	37
9.6	Exhumierung.....	38
9.6.1	Allgemeines	38
9.6.2	Exhumierung im Auftrag von Behörden	38
9.6.3	Exhumierung im Auftrag der Angehörigen.....	38
10	Online-Dienstleistungen	38
10.1	Allgemeines	38
10.2	Online-Bestattungsvermittler	38
10.3	Online-Bestattungsunternehmen.....	39
10.3.1	Allgemeines	39
10.3.2	Preis- und Produktinformationen	39
10.3.3	Dokumentation für den Kunden.....	39
10.4	Online-Bestattungsdienstleistungen.....	39
10.5	Bestattungsbezogene Online-Dienstleistungen	39
10.5.1	Allgemeines	39
10.5.2	Erstellen einer Gedenkseite	39
10.5.3	Online-Todesanzeige.....	40
10.5.4	Online-Spenden.....	40
11	Qualitätsmanagement	40
11.1	Allgemeines	40
11.2	Qualitätssicherung und Umgang mit Beschwerden.....	40
11.3	Qualitätsüberwachungssystem	41
12	Datenschutzrichtlinie	41

Anhang A (informativ) Fähigkeiten und Wissen für Bestatter und Bestattungspersonal.....	42
A.1 Allgemeines	42
A.2 Bestatter.....	42
A.2.1 Kenntnisse (theoretische Ausbildung).....	42
A.2.2 Kenntnisse (Ausführen/Operationalisieren).....	42
A.2.3 Kenntnisse (Beziehungen/Verhalten).....	44
A.3 Bestattungspersonal.....	44
A.3.1 Kenntnisse (theoretische Ausbildung).....	44
A.3.2 Kenntnisse (Ausführen/Operationalisieren).....	44
A.3.3 Kenntnisse (Beziehungen/Verhalten).....	45
Anhang B (informativ) Leichenpass für Verstorbene oder Kremationsasche	46
Anhang C (informativ) Ethische Regeln der International Cremation Federation (ICF).....	47
Anhang D (informativ) Mindestempfehlungen für die Nutzung von Särgen sowie Sargzubehör und Kremationsurnen	49
D.1 Särgе und Zubehör	49
D.2 Kremationsurnen	49
Anhang E (informativ) Gedenkseite	51
E.1 Allgemeines	51
E.2 Geschäftsbedingungen.....	51
Anhang F (informativ) Ethik-Kodex der Europäischen Vereinigung für Bestattungsdienste (EFFS).....	53
Anhang G (informativ) A-Abweichungen	54
Literaturhinweise.....	55

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN 15017:2019) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 448 „Bestattungsdienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von ASI gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis März 2020, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis März 2020 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument ersetzt EN 15017:2005.

Dieses Dokument ist eine umfassende technische Überarbeitung von EN 15017:2005.

Die Hauptänderungen sind:

- Anforderungen an die Ausbildung von Bestattungspersonal wurden hinzugefügt.
- Es wurden detaillierte Anforderungen an die Bereitstellung von Bestattungseinrichtungen hinzugefügt, einschließlich Anforderungen an die Bereitstellung von Arbeitsgeräten, Transportfahrzeugen und anderen Arbeitsmaterialien.
- Detaillierte Anforderungen an Beratungsdienstleistungen und an die Betreuung von Verstorbenen wurden hinzugefügt.
- Abschnitte über Online-Bestattungsdienstleistungen, Qualitätsmanagement, ethische Werte und Datenschutz wurden hinzugefügt.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die Republik Nordmazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Einleitung

Die Überarbeitung dieses Dokuments basiert auf den Veränderungen der Märkte im europäischen Bestattungssektor. Es wurde als Referenzposition für alle Personen und/oder Unternehmen erstellt, die Dienstleistungen im Bestattungssektor erbringen.

Es dient dazu, die Transparenz bestattungsbezogener Dienstleistungen und Einrichtungen sowie der zugrunde liegenden Preiskalkulationsgrundsätze für den Verbraucher zu verbessern und enthält Verbesserungen seitens der Dienstleister im Hinblick auf bestattungsbezogene Dienstleistungen. Die Norm bietet somit höhere Standards und eine bessere Qualität für den Verbraucher und den Kunden. Die Hauptinhalte sind Ausbildung, Transport, Einrichtungen, Beratungsdienstleistungen, Online-Bestattungsdienstleistungen und die Behandlung von Verstorbenen für Begräbnis- und Kremationsdienstleistungen.

Dieses Dokument stellt die Qualität von Bestattungsdienstleistungen sicher, einschließlich des höchsten Respekts für die Verstorbenen und die Angehörigen, unter Berücksichtigung geltender gesetzlicher und verordnungsrechtlicher Bestimmungen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt die Anforderungen an die Erbringung von Bestattungsdienstleistungen im Hinblick auf die Ausbildung, den Transport, die Einrichtungen, die Beratungsdienstleistungen und die Behandlung der Verstorbenen im Rahmen von Begräbnis- und Kremationsdienstleistungen fest.

Dieses Dokument gilt für alle Bestattungsmitarbeiter, Bestattungsinstitute und Bestattungsdienstleistungen auf Friedhöfen und in Krematorien sowie für alle anderen Personen, die Bestattungsdienstleistungen in jeglicher Form erbringen.

Dieses Dokument gilt nicht für produktbezogene technische Anforderungen. Anforderungen an den betrieblichen Arbeitsschutz sind nicht Gegenstand dieses Dokuments.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>
- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <http://www.iso.org/obp>

3.1

Asche

Kremationsasche

Asche eines Verstorbenen und/oder sterbliche Überreste nach der Feuerbestattung einschließlich der Restprodukte eines verbrannten Sargs

3.2

Aschekapsel

Behälter aus widerstandsfähigem Material zur Aufnahme der aus der Kremation resultierenden Asche des Verstorbenen und/oder der sterblichen Überreste

3.3

Hygienehülle

spezieller Sack aus widerstandsfähigem Material zur Aufnahme eines menschlichen Körpers für die Lagerung und den Transport des Verstorbenen und/oder der menschlichen Überreste, um Kontakt mit dem Körper zu vermeiden

3.4

Hygienehüllegriffe

Griffe aus widerstandsfähigem Material, z. B. PVC oder verstärktes Nylon, für die einfache Handhabung von Hygienehüllen

3.5

Begräbnis

Bestattung des Verstorbenen und/oder der menschlichen Überreste

3.6

Kunde

Organisation, Person(en) oder Familie des Verstorbenen, die eine Dienstleistung empfängt/empfangen

3.7

Sarg

Kiste oder ein anderer Behälter, in dem der Körper des Verstorbenen für das Begräbnis oder die Kremation platziert wird

3.8

Sarggestell

Gestell zur Platzierung des Sargs während der Zeremonie

3.9

Kolumbarium

Baulichkeit mit Nischen oder Wänden für Ascheurnen

3.10

Kondolenzbuch

Buch, in dem Familien und Freunde schriftlich kondolieren können

3.11

Beratung

Erfassung der Wünsche des Kunden, Vorschläge für Produkte und zu erbringende Dienstleistungen und deren Kosten für den Kunden

3.12

Beratung zur Bestattungsvorsorge

Entwicklung/Erstellung eines individuellen Vorschlags für Lieferungen und Leistungen bei einer zukünftigen Bestattung einschließlich deren Finanzierung

3.13

Kondukt

Trauerzug von Personen, die zu einer Bestattung gehen und/oder fahren

3.14

kosmetische Behandlung

äußere Korrektur, Überdeckung und Hervorhebung des vorhandenen Erscheinungsbildes des Verstorbenen

3.15

Kremation

Feuerbestattung

gesamtes Verfahren der Einäscherung des Verstorbenen und/oder der sterblichen Überreste

3.16

Kremationsdienstleistungen

jede den Kremationsvorgang betreffende Dienstleistung

3.17

Krematorium

Gebäude mit allen Anlagen für den alleinigen Zweck der Einäscherung Verstorbener und/oder sterblicher Überreste einschließlich aller zugehörigen Einrichtungen und einem öffentlichen Raum, der das Abhalten einer würdevollen Abschiedsfeier ermöglicht

Anmerkung 1 zum Begriff: Das Gebäude ist häufig mit einem Aufbahrungsraum und eventuell mit Kühleinrichtungen ausgestattet.

3.18

Verstorbener

verstorbene Person

3.19

Staffelei

Platzierungshilfe oder Gestell

BEISPIEL Für einen Kranz oder ein Bild des Verstorbenen.

3.20

Einbalsamierung

thanatopraktische Behandlung

Prozess der vorübergehenden Konservierung des Verstorbenen, um die Verwesung zu verzögern

3.21

Einbettung

Einsargung

das Legen des Verstorbenen in einen Sarg

3.22

Exhumierung

Ausgraben der sterblichen Überreste in jeglicher Form aus dem Ort ihrer Bestattung

3.23

Bestattungsinstitut

Bestattungsunternehmen

Organisation mit Einrichtungen, die Bestattungsdienstleistungen für Kunden erbringt

3.24

Bestatter

qualifizierte Person mit Gesamtverantwortung für die Erbringung von Bestattungsdienstleistungen in eigener Person oder durch Bestattungspersonal

3.25

Bestattungseinrichtung

Gebäude mit einer physischen und technischen Infrastruktur und Geräten, die für die Durchführung praktischer Bestattungsdienstleistungen erforderlich sind.

3.26

Bestattungspersonal

Personen, die in Bestattungsunternehmen arbeiten und für die Erfüllung der allgemeinen und spezifischen Anforderungen der betreffenden Aufgaben geschult, fähig und vollumfänglich qualifiziert sind

3.27

Grabstätte

Ort der Erdbestattung des Verstorbenen und/oder der sterblichen Überreste, gegebenenfalls durch einen Grabstein gekennzeichnet

3.28

Leichenwagen

speziell gestaltetes Fahrzeug oder Wagen zur Überführung von dem Sterbeort oder Bestattungsinstitut zu dem Bestattungsort, das/der unter normalen Umständen nur einen Verstorbenen enthalten darf

3.29

Leichentransporter

speziell gestaltetes Fahrzeug oder Wagen, das/der mehrere Verstorbene oder sterbliche Überreste in Särgen enthalten darf

3.30

sterbliche Überreste

vollständiger oder teilweiser Körper einer verstorbenen Person ungeachtet des Verwesungszustands einschließlich Kremationsasche

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Definition schließt Föten und Totgeburten nicht ausdrücklich aus.

3.31

hygienische Behandlung und Maßnahmen

geeignete Behandlung und Maßnahmen, um potentielle Gesundheitsgefahren für Personen, die mit Verstorbenen in Kontakt kommen, zu verhindern

3.32

ID-Armband

manipulationssicheres robustes Armband, das den Verstorbenen identifiziert

3.33

Identifizierungsraum

Raum, in dem die Identität der verstorbenen Person geprüft und bestätigt wird

3.34

Erstversorgung des Leichnams

Maßnahmen zur kurzfristigen Aufbahrung am Sterbeort und zur Vorbereitung der Abholung

3.35

Rechnung

Aufstellung der eigenen und vermittelten Produkte und Dienstleistungen mit den Preisen einschließlich Mehrwertsteuer, falls zutreffend, sowie der anfallenden Gebühren und Nebenkosten zusammen mit den Zahlungsbedingungen

3.36

Medizinprodukt

Gerät, das sich im Körper des Verstorbenen befindet

BEISPIEL Herzschrittmacher.

3.37

Leichenhalle

Leichenhaus

spezieller, für die zeitlich befristete Aufbewahrung des Verstorbenen geeigneter Raum

3.38

Überführung des Verstorbenen

nationaler oder internationaler Transport einer verstorbenen Person von einem Ort zu einem anderen Ort vor der Bestattung durch Straßen-, Schienen-, See- oder Lufttransport mit Ausnahme von Kremationsasche, der zwischen dem Zeitpunkt des Todes und der endgültigen Bestattung erforderlich ist

3.39

Nachrufe

Entwerfen und/oder Veröffentlichen von Todesanzeigen und Kondolenzbriefen und sonstigen textlichen oder elektronischen Mitteilungen

3.40

Leiter der Bestattung

Person, die die Trauerfeier abhält, ungeachtet der religiösen oder weltanschaulichen Überzeugung

3.41

Online-Bestattungsvermittler

Person(en) oder Organisation ohne eigene Bestattungseinrichtungen, die lediglich als Zwischenhändler für die Auswahl des Bestattungsinstituts für den Kunden fungiert/fungieren und eine Gebühr oder Provision für diese Dienstleistung erhält/erhalten

3.42

Online-Bestattungsinstitut

Person(en) oder Organisation ohne eigene Bestattungseinrichtungen, die Kunden vollumfängliche Bestattungsdienstleistungen ausschließlich erbringt/erbringen, indem sie Subunternehmer mit der Ausführung der Dienstleistungen im Auftrag des Kunden beauftragt/beauftragen

3.43

Online-Bestattungsdienstleistungen

Bestattungsdienstleistungen, die von einer oder mehreren Personen oder einer Organisation mit oder ohne eigene Bestattungseinrichtungen unter Verwendung von Online-Tools als ergänzendem Service für den Kunden erbracht werden

BEISPIEL Kontaktformulare, Preisvergleiche, Online-Shop für Produkte.

3.44

bestattungsbezogene Online-Dienstleistungen

Person(en) oder Organisation, die bestattungsbezogene Dienstleistungen online anbieten

BEISPIEL Nachrufe, Druckmaterialien, Online-Gedenkseiten/Gedenkportale.

3.45

Ruhezeit

Mindestzeitraum bis zur erneuten Benutzung jeder Art von Ruhestätte

3.46

Bestattungsvorsorge

vorab arrangierte Bestattung

Vertrag, in dem eine Person alle Arrangements seiner/ihrer zukünftigen Bestattung oder, sofern berechtigt, der Bestattung einer dritten Person ausführlich festlegt

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies kann eine Vorauszahlung beinhalten oder auch nicht.

3.47

Vorabinformation

Information über die Möglichkeiten der verschiedenen Bestattungsarten und deren Durchführung und Finanzierung

3.48

Angebot

Aufstellung der Produkte, Gebühren und Dienstleistungen und deren veranschlagte Preise einschließlich Mehrwertsteuer, falls zutreffend

3.49

Verstorbenenversorgung

Maßnahmen zur Herrichtung des Verstorbenen wie gefordert

Anmerkung 1 zum Begriff: Diese Dienstleistung umfasst als Nebenleistung auch Waschen, Desinfizieren, Aus- und Ankleiden. Kurzfristige Konservierung (thanatopraktische Behandlung, Einbalsamierung) oder Konservierungsmaßnahmen sind nicht eingeschlossen.

3.50

Versorgungsraum

speziell für die Versorgung und Einbettung des Verstorbenen ausgestatteter Raum

3.51

qualifizierte Person

Person, die über die persönliche Eignung, eine anerkannte Ausbildung und berufliche Erfahrung verfügt, um umfassende Bestattungsdienstleistungen zu erbringen

3.52

Überführungsfahrzeug

umgebautes Fahrzeug, das die Überführung mehrerer Verstorbener in einem/einer separaten Sarg/Hygienehülle/oder einem anderem geeigneten Behältnis und separaten Abschnitten im, falls angebracht, gekühlten Fahrzeug ermöglicht

3.53

Rückführung

Transport eines Verstorbenen über Landesgrenzen hinweg zur endgültigen Ruhestätte

3.54

Verstreuung

Verteilung von Kremationsasche per Hand oder mittels mechanischer Hilfsmittel auf der Erde, über Land oder dem Meer/Wasser

3.55

Gruft

Gewölbe oder Kammer für die Bestattung des Verstorbenen und/oder der sterblichen Überreste außer einem Grab

BEISPIEL Nische in einem Kolumbarium, Mausoleum, Krypta, Grabgewölbe, Kapelle, Grabeskirche, Grabstätte, Grabkammer, Sarkophag, Katakomben usw.

3.56

Kandelaber

neben dem Sarg platziertes Leuchtmittel

3.57

Urne

Behälter zur Aufnahme der Kremationsasche einer verstorbenen Person

3.58

Aufbahrungsraum

Raum, in dem die Angehörigen Abschied von dem Verstorbenen nehmen können

4 Ethische Werte

Der Anbieter der Bestattungsdienstleistungen muss die folgenden ethischen Grundsätze beachten:

- a) ethischer und professioneller Umgang mit dem Kunden;
- b) aufrichtiger Respekt für Überzeugungen und Bräuche des Kunden;
- c) das Recht der Person(en) auf Bestimmung der Bestattungsvorkehrungen, Wahl des Bestatters, Wahl zwischen Erd- und Feuerbestattung und Entscheidung über alle Aspekte der Bestattung;
- d) das Recht der Familien, vor der Unterzeichnung über die kalkulierten Gesamtkosten der Bestattung vor Vertragsunterzeichnung unterrichtet zu werden;
- e) Sicherstellung absoluter Verschwiegenheit zu jeder Zeit, soweit gesetzliche Anforderungen nicht entgegenstehen;
- f) Ehrlichkeit, Loyalität und Integrität der Mitarbeiter des Bestattungsunternehmens bei der Ausübung ihrer Aufgaben;
- g) strikte Einhaltung aller einschlägigen Gesetze, Verordnungen und Vorschriften, die den Bestatterberuf betreffen, sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene;
- h) objektive, ehrliche und sensible Publikationen und Werbung;
- i) stetiges Bemühen, die Fachkenntnis des Bestatters weiterzuentwickeln;
- j) Loyalität gegenüber in- und ausländischen Kollegen.

5 Qualifikation

5.1 Allgemeines

Alle Personen, die mit Bestattungsdienstleistungen befasst sind, müssen über eine entsprechende Ausbildung verfügen und für die Aufgabe geeignet sein. Ausbildungsmaßnahmen sind in zwei Bereiche unterteilt: Bestatter nach 5.2 und Bestattungspersonal nach 5.3.

Der/Die Eigentümer oder die Geschäftsleitung muss/müssen sicherstellen, dass das gesamte Personal eine regelmäßige und kontinuierliche Aus- und Weiterbildung erhält. Das gesamte Bestattungspersonal muss über Fähigkeiten und Erfahrung im Umgang mit Verstorbenen und deren Angehörigen verfügen. Ein Mitglied der Belegschaft muss weisungsbefugt sein. Das gesamte Bestattungspersonal muss sich pietätvoll verhalten. Das gesamte Bestattungspersonal muss angemessen gekleidet sein und gebotenen Respekt für die gesellschaftlichen, religiösen und kulturellen Einstellungen des Verstorbenen und der Kunden zeigen.

Die Schulung muss die theoretische und praktische Ausbildung umfassen und zu einem Abschlusszeugnis führen oder die Ausbildung des Personals muss von einer anerkannten Organisation oder Person wie etwa einer nationalen Behörde, einer Kammer oder einem Institut, einem Zertifizierungsunternehmen oder einem Prüfer genehmigt werden. Zur Erlangung des Qualifizierungsnachweises müssen alle Auszubildenden eine Abschlussprüfung absolvieren. Die Ausbildung muss mindestens 100 h für den Bestatter und 50 h für das Bestattungspersonal umfassen und innerhalb der ersten zwei Jahre abgeschlossen werden. Im weiteren Verlauf müssen im Rahmen der beruflichen Fortbildung 20 Ausbildungsstunden innerhalb von fünf Jahren absolviert werden. Teile der Ausbildung dürfen als praktische Ausbildung stattfinden. Ein akademischer Abschluss oder praktische vorherige Berufserfahrung im Bestattungssektor kann auf die Anzahl der erforderlichen Stunden angerechnet werden. Die Ausbildung muss folgende Aspekte umfassen:

- a) gesetzliche Vorschriften und Rechtsprechung;
- b) Wirtschaft und Management einschließlich Qualitätsmanagement;
- c) Gesundheitslehre einschließlich der hygienischen Versorgung Verstorbener und Hygienemaßnahmen für Personal und Material;
- d) Trauerpsychologie und -beratung;
- e) Bestattungskultur und -rituale;
- f) Grabmacher- und Kremationstechnik und Friedhofsabläufe; und
- g) Umweltschutz, Gesundheit und Sicherheit.

Die Ausbildung darf allgemein und allumfassend sein oder in Spezialausbildungseinheiten unterteilt sein, die sich auf einzelne Aspekte des Bestattungsgeschäfts konzentrieren. Die Ausbildung kann als modulares oder duales System in Schulen und Unternehmen organisiert werden. Genaue Lehrpläne sind in Anhang A enthalten.

5.2 Bestatter

5.2.1 Verantwortlichkeiten

Der Bestatter ist verantwortlich für

- a) Preisangebote, die Einstellung relevanter Mitarbeiter, Beauftragung von Subunternehmern und die Rechnungsstellung für Produkte und Bestattungsdienstleistungen je nach Wünschen des Kunden,
- b) die Vorbereitung, Organisation und Durchführung von Trauerfeiern,
- c) die Erfüllung der gesetzlichen Vorschriften für den Betrieb eines Bestattungsinstituts,
- d) die Überwachung und Koordination des Personals,
- e) die Durchführung der (Bestattungs-)Dienstleistung und Kundenbetreuung nach dem Vertragsabschluss,
- f) den Umgang mit dem Sarg und den Bestattungsgegenständen,
- g) den Umgang mit Verstorbenen.

5.2.2 Qualifikation/Bewertung

Die Ausbildung des Bestatters muss eine theoretische und eine praktische Komponente (Abschlussprüfung) umfassen. Nach Abschluss der Ausbildung wird ein Abschlusszeugnis erteilt.