

**DIN EN 15017**

ICS 03.080.30

Einsprüche bis 2018-06-27  
Vorgesehen als Ersatz für  
DIN EN 15017:2006-01

**Entwurf**

**Bestattungs-Dienstleistungen –  
Anforderungen;  
Deutsche und Englische Fassung prEN 15017:2018**

Funeral Services –  
Requirements;  
German and English version prEN 15017:2018  
Services de pompes funèbres –  
Exigences;  
Version allemande et anglaise prEN 15017:2018

**Anwendungswarnvermerk**

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2018-04-27 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter [www.din.de/go/entwuerfe](http://www.din.de/go/entwuerfe) bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter [www.entwuerfe.normenbibliothek.de](http://www.entwuerfe.normenbibliothek.de), sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an [nadl@din.de](mailto:nadl@din.de) möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter [www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe](http://www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe) oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter [www.dke.de/stellungnahme](http://www.dke.de/stellungnahme) abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL), 10772 Berlin, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 105 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

## Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN 15017:2018) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 448 „Bestattungsdienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von ASI (Österreich) gehalten wird.

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

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Für die in diesem Dokument normativ zitierten Internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen 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) es wurden 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.

## Nationaler Anhang NA (informativ)

### Literaturhinweise

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen*

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

## **Bestattungs-Dienstleistungen — Anforderungen**

*Services de pompes funèbres — Exigences*

*Funeral Services — Requirements*

ICS:

Deskriptoren

Dokument-Typ: Europäische Norm

Dokument-Untertyp:

Dokument-Stage: CEN-Umfrage

Dokument-Sprache: D

STD Version 2.9d

## Inhalt

|                                                                      | Seite |
|----------------------------------------------------------------------|-------|
| Europäisches Vorwort .....                                           | 5     |
| Einleitung .....                                                     | 6     |
| 1 Anwendungsbereich .....                                            | 7     |
| 2 Normative Verweisungen .....                                       | 7     |
| 3 Begriffe .....                                                     | 7     |
| 4 Ethische Werte .....                                               | 12    |
| 5 Ausbildung .....                                                   | 13    |
| 5.1 Allgemeines .....                                                | 13    |
| 5.2 Bestatter .....                                                  | 14    |
| 5.2.1 Verantwortlichkeiten .....                                     | 14    |
| 5.2.2 Qualifikation/Bewertung .....                                  | 14    |
| 5.2.3 Mindestausbildungseinheiten .....                              | 14    |
| 5.3 Bestattungspersonal .....                                        | 15    |
| 5.3.1 Verantwortlichkeiten .....                                     | 15    |
| 5.3.2 Qualifikation/Bewertung .....                                  | 15    |
| 5.3.3 Ausbildungseinheiten .....                                     | 15    |
| 5.4 Einbalsamierung oder thanatopraktische Behandlung .....          | 15    |
| 6 Beratungsdienstleistungen .....                                    | 16    |
| 6.1 Voraussetzungen .....                                            | 16    |
| 6.2 Vorberatung und Vorabinformation .....                           | 16    |
| 6.3 Zeremonieberatung .....                                          | 18    |
| 6.3.1 Nachrufe .....                                                 | 18    |
| 6.3.2 Gedruckte und elektronische Anzeigen .....                     | 18    |
| 6.3.3 Organisation der Trauerfeier .....                             | 18    |
| 6.3.4 Trauerfeier mit geistlichem oder weltlichem Trauerredner ..... | 19    |
| 6.3.5 Musik .....                                                    | 19    |
| 6.3.6 Betreuung und Hilfeleistung nach der Bestattung .....          | 19    |
| 6.4 Dienstleistungen und Kosten .....                                | 20    |
| 6.5 Vorab arrangierte und bezahlte Bestattung .....                  | 21    |
| 6.5.1 Allgemeines .....                                              | 21    |
| 6.5.2 Vorgespräch .....                                              | 21    |
| 6.5.3 Beratung .....                                                 | 21    |
| 6.5.4 Finanzierung .....                                             | 22    |
| 6.5.5 Vertragsabschluss .....                                        | 22    |
| 7 Bestattungseinrichtungen .....                                     | 22    |
| 7.1 Allgemeines .....                                                | 22    |
| 7.2 Räume und Bereiche .....                                         | 23    |
| 7.2.1 Allgemeines .....                                              | 23    |
| 7.2.2 Versorgungsraum .....                                          | 23    |
| 7.2.3 Kühlung/Tiefkühlung .....                                      | 24    |
| 7.2.4 Öffentlicher Bereich .....                                     | 24    |
| 7.2.5 Verwaltung .....                                               | 25    |
| 7.3 Ausrüstung und Arbeitsmaterialien .....                          | 25    |
| 7.3.1 Fahrzeuge .....                                                | 25    |

|        |                                                                  |    |
|--------|------------------------------------------------------------------|----|
| 7.3.2  | Ausrüstung für den Transport verstorbener Personen .....         | 26 |
| 7.3.3  | Unterstützendes Material.....                                    | 28 |
| 7.3.4  | Verzierungsmaterial .....                                        | 28 |
| 7.3.5  | Bestattungsbezogene Dienstleistungen auf Friedhöfen .....        | 28 |
| 7.4    | Persönliche Schutzausrüstung (PSA) .....                         | 28 |
| 7.5    | Abfallmanagement und Umwelt .....                                | 28 |
| 8      | Transport verstorbener Personen oder sterblicher Überreste ..... | 29 |
| 8.1    | Rückführung, Überführung und Transport .....                     | 29 |
| 8.1.1  | Allgemeines .....                                                | 29 |
| 8.1.2  | Ferntransport .....                                              | 30 |
| 8.1.3  | Internationaler Transport eines Verstorbenen .....               | 30 |
| 8.1.4  | Internationaler Transport von Kremationsasche .....              | 31 |
| 8.2    | Transporte im Auftrag öffentlicher Dienststellen.....            | 31 |
| 9      | Verstorbenenversorgung .....                                     | 31 |
| 9.1    | Allgemeines .....                                                | 31 |
| 9.2    | Praktische Verfahren .....                                       | 31 |
| 9.2.1  | Erste Verfahren .....                                            | 31 |
| 9.2.2  | Einkleiden des Verstorbenen.....                                 | 32 |
| 9.2.3  | Einbettung.....                                                  | 32 |
| 9.2.4  | Einbalsamierung/thanatopraktische Behandlung .....               | 32 |
| 9.2.5  | Kosmetische Behandlung.....                                      | 33 |
| 9.2.6  | Aufbahren.....                                                   | 33 |
| 9.3    | Trauerfeier .....                                                | 34 |
| 9.4    | Grabstelle (ausgenommen Kremationsasche) .....                   | 34 |
| 9.4.1  | Bestehendes Grab.....                                            | 34 |
| 9.4.2  | Neues Grab .....                                                 | 35 |
| 9.4.3  | Grabdekoration.....                                              | 35 |
| 9.4.4  | Seebestattung.....                                               | 35 |
| 9.5    | Kremation .....                                                  | 36 |
| 9.5.1  | Allgemeines .....                                                | 36 |
| 9.5.2  | Beisetzung der Asche .....                                       | 36 |
| 9.6    | Exhumierung.....                                                 | 36 |
| 9.6.1  | Allgemeines .....                                                | 36 |
| 9.6.2  | Exhumierung im Auftrag von Behörden .....                        | 37 |
| 9.6.3  | Exhumierung im Auftrag der Angehörigen.....                      | 37 |
| 10     | Online-Dienstleistungen .....                                    | 37 |
| 10.1   | Allgemeines .....                                                | 37 |
| 10.2   | Online-Bestattungsvermittler .....                               | 37 |
| 10.3   | Online-Bestattungsunternehmen.....                               | 37 |
| 10.3.1 | Allgemeines .....                                                | 37 |
| 10.3.2 | Preis- und Produktinformationen .....                            | 38 |
| 10.3.3 | Dokumentation für den Kunden .....                               | 38 |
| 10.4   | Online-Bestattungsdienstleistungen.....                          | 38 |
| 10.5   | Bestattungsbezogene Online-Dienstleistungen .....                | 38 |
| 10.5.1 | Allgemeines .....                                                | 38 |
| 10.5.2 | Erstellen einer Gedenkseite .....                                | 38 |
| 10.5.3 | Online-Todesanzeige.....                                         | 38 |
| 10.5.4 | Online-Spenden.....                                              | 39 |
| 11     | Qualitätsmanagement .....                                        | 39 |
| 11.1   | Allgemeines .....                                                | 39 |
| 11.2   | Qualitätssicherung und Umgang mit Beschwerden.....               | 39 |
| 11.3   | Qualitätssicherungssystem.....                                   | 40 |
| 12     | Datenschutzrichtlinie .....                                      | 40 |

|                                                                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Anhang A (informativ) Ausbildungsanforderungen.....</b>                                                                | <b>41</b> |
| A.1 Allgemeines .....                                                                                                     | 41        |
| A.2 Bestatter.....                                                                                                        | 41        |
| A.2.1 Kenntnisse (theoretische Ausbildung) .....                                                                          | 41        |
| A.2.2 Kenntnisse (Ausführen/Operationalisieren).....                                                                      | 41        |
| A.2.3 Kenntnisse (Beziehungen/Verhalten).....                                                                             | 43        |
| A.3 Bestattungspersonal.....                                                                                              | 43        |
| A.3.1 Kenntnisse (theoretische Ausbildung) .....                                                                          | 43        |
| A.3.2 Kenntnisse (Ausführen/Operationalisieren).....                                                                      | 43        |
| A.3.3 Kenntnisse (Beziehungen/Verhalten).....                                                                             | 44        |
| <b>Anhang B (informativ) Leichenpass für Verstorbene oder Kremationsasche .....</b>                                       | <b>45</b> |
| <b>Anhang C (informativ) Ethische Regeln der International Cremation Federation (ICF) .....</b>                           | <b>46</b> |
| C.1 Allgemeines .....                                                                                                     | 46        |
| C.2 Personal .....                                                                                                        | 46        |
| C.3 Kremation.....                                                                                                        | 46        |
| C.4 Recht auf Wahl der Kremation .....                                                                                    | 46        |
| C.5 Kremation sterblicher Überreste .....                                                                                 | 46        |
| C.6 Separate Kremation.....                                                                                               | 46        |
| C.7 Identifizierung des Verstorbenen .....                                                                                | 46        |
| C.8 Das Recht einer Person auf Wahl des Bestattungsverfahrens ihrer Kremationsasche.....                                  | 47        |
| C.9 Umweltaspekte.....                                                                                                    | 47        |
| <b>Anhang D (normativ) Mindestempfehlungen für die Nutzung von Särgen sowie Sargzubehör<br/>und Kremationsurnen .....</b> | <b>48</b> |
| D.1 Säрге und Zubehör .....                                                                                               | 48        |
| D.2 Kremationsurnen .....                                                                                                 | 48        |
| <b>Anhang E (informativ) Gedenkseite .....</b>                                                                            | <b>50</b> |
| E.1 Allgemeines .....                                                                                                     | 50        |
| E.2 Geschäftsbedingungen.....                                                                                             | 50        |
| <b>Literaturhinweise.....</b>                                                                                             | <b>52</b> |

## Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN 15017:2018) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 448 „Bestattungsdienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von ASI gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur CEN-Umfrage vorgelegt.

Dieses Dokument wird EN 15017:2005 ersetzen.

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.

## Einleitung

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

Sie 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 Bildung, 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: unter <http://www.electropedia.org/>

— ISO Online Browsing Platform: unter <http://www.iso.org/obp>

### 3.1

#### **Asche**

Kremationsasche 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

#### **Leichensack**

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

### 3.4

#### **Leichensackgriffe**

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

### 3.5

#### **Begräbnis**

Bestattung des Verstorbenen und/oder der sterblichen 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 zu erbringende Produkte und Dienstleistungen und deren Kosten

### 3.12

#### **Beratung zur Bestattungsvorsorge**

Entwicklung/Erstellung eines individuellen Vorschlags für Dienstleistungen 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

#### **Kremationsasche**

Asche eines Verstorbenen und/oder der sterblichen Überreste nach der Feuerbestattung

### 3.16

#### **Kremation**

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

### 3.17

#### **Kremationsdienstleistungen**

jede den Kremationsvorgang betreffende Dienstleistung

### 3.18

#### **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.

### 3.19

#### **Verstorbener**

verstorbene Person

### 3.20

#### **Staffellei**

Platzierungshilfe oder Gestell

BEISPIEL Für einen Kranz oder ein Bild des Verstorbenen.

### 3.21

#### **Einbalsamierung/thanatopraktische Behandlung**

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

### 3.22

#### **Einbettung**

das Legen des Leichnams in einen Sarg

### 3.23

#### **Exhumierung**

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

### 3.24

#### **Bestattungsunternehmen**

#### **Bestattungsinstitut**

Organisation mit eigenen Bestattungseinrichtungen, die Bestattungsdienstleistungen für Kunden erbringt

### 3.25

#### **Bestatter**

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

### 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 zum Transport von dem Bestattungsinstitut zu dem endgültigen Bestattungsort, das/der unter normalen Umständen nur einen Sarg enthalten darf

### 3.29

#### **Leichentransporter**

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

### 3.30

#### **sterbliche Überreste**

vollständiger oder teilweiser Körper eines Verstorbenen ungeachtet des Verwesungszustands einschließlich Kremationsasche

### 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 Verstorbenen**

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 von 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 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-Bestattungsunternehmen**

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 eigenen 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**

vertragliche Regelungen, in denen eine Person alle vertraglichen und finanziellen Regelungen ihrer Bestattung oder der Bestattung einer dritten Person ausführlich festlegt

### 3.47

#### **Vorabinformation**

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

### 3.48

#### **vorab arrangierte Bestattung**

#### **vorab bezahlte Bestattung**

bindende vertragliche Vereinbarung über die zukünftige Bestattung einer Person, die für sich selbst oder eine verwandte Person die allgemeinen Spezifikationen der Bestattung und die erwarteten Kosten festlegt

### 3.49

#### **Angebot**

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

### 3.50

#### **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.

### 3.51

#### **Versorgungsraum**

speziell für die Versorgung und Einbettung des Verstorbenen ausgestatteter Raum

### 3.52

#### **qualifizierte Person**

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

### 3.53

#### **Überführungsfahrzeug**

umgebautes Fahrzeug, das den Transport mehrerer Körper in separaten und gekühlten Abschnitten im Fahrzeug ermöglicht

### 3.54

#### **Rückführung**

Transport eines Verstorbenen über Landesgrenzen hinweg zur endgültigen Ruhestätte

### 3.55

#### **Verstreuen**

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

### 3.56

#### **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.

### 3.57

#### **Fackel**

neben dem Sarg platziertes Leuchtmittel

### 3.58

#### **Urne**

Behälter zur Aufnahme der Kremationsasche einer verstorbenen Person

### 3.59

#### **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) ethisch begründetes und berufsbezogenes Verhältnis zu dem Kunden;
- b) aufrichtige Achtung vor jedem Glauben und allen Gebräuchen des Kunden;
- c) das Recht der Person(en) auf Bestimmung der Bestattungsvorkehrungen, Wahl des Bestatters, Wahl zwischen Begräbnis und Kremation und Entscheidung über alle Aspekte der Bestattung;
- d) das Recht der Familien, vor der Unterzeichnung über die kalkulierten Gesamtkosten der Bestattung 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 national und international betreffen;
- h) objektive, ehrliche und sensible Publikationen und Werbung;
- i) stetiges Bemühen, die Fachkenntnis des Bestatters weiterzuentwickeln;
- j) Integrität im Verhältnis zu in- und ausländischen Kollegen.

## **5 Ausbildung**

### **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 Ausbildung 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 Organisation wie etwa einer nationalen Behörde, einer Kammer oder einem Institut, einem Zertifizierungsunternehmen oder einem Prüfer genehmigt werden. Zur Erlangung des Diploms 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 Anschluss müssen im Zuge 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 Behandlung Verstorbener und Hygienemaßnahmen für Personal und Material;
- d) Trauerpsychologie und -beratung;
- e) Bestattungskultur und -rituale;
- f) Begräbnis-, Kremations- und Friedhofsverfahren; 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, den Abschluss der notwendigen Unteraufträge mit Dritten 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 Dienstleistung und Kundenbetreuung nach dem Kauf;
- f) die Handhabung des Sargs und der Bestattungsgegenstände;
- g) die Handhabung des 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.

### 5.2.3 Mindestausbildungseinheiten

**Tabelle 1**

|          | <b>Ausbildungseinheiten</b>                                                                                             | <b>Stunden</b> |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>1</b> | gesetzliche Vorschriften und Rechtsprechung                                                                             | <b>16</b>      |
| <b>2</b> | Wirtschaft und Management einschließlich Qualitätsmanagement                                                            | <b>20</b>      |
| <b>3</b> | Gesundheitslehre einschließlich der hygienischen Behandlung Verstorbener und Hygienemaßnahmen für Personal und Material | <b>8</b>       |
| <b>4</b> | Trauerpsychologie und -beratung                                                                                         | <b>8</b>       |
| <b>5</b> | Bestattungskultur und -rituale                                                                                          | <b>20</b>      |
| <b>6</b> | Begräbnis-, Kremations- und Friedhofsverfahren                                                                          | <b>12</b>      |
| <b>7</b> | Umweltschutz, Gesundheit und Sicherheit                                                                                 | <b>16</b>      |
|          | <b>GESAMT</b>                                                                                                           | <b>100 h</b>   |

## **5.3 Bestattungspersonal**

### **5.3.1 Verantwortlichkeiten**

Bestattungspersonal muss in der Lage sein, die vorbereitenden und ausführenden Arbeitsschritte der Bestattungsdienstleistung in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen Vorschriften durchzuführen:

- a) Versorgung des Leichnams ab dem Zeitpunkt, zu dem dieser für die Bestattung durch die Familienangehörigen freigegeben ist, bis zum endgültigen Bestimmungsort;
- b) Arbeit nach Anweisungen des Bestatters und Wünschen der Familienangehörigen im Bestattungsinstitut, der Leichenhalle und/oder dem Wohnsitz;
- c) Ausübung der Tätigkeit in Zusammenarbeit mit anderen Unternehmensbetreibern und Arbeit nach Anweisungen des Bestatters.

### **5.3.2 Qualifikation/Bewertung**

Die Ausbildung des Bestattungspersonals sollte eine theoretische und eine praktische Komponente (Abschlussprüfung) umfassen. Nach der Genehmigung wird ein Abschlusszeugnis erteilt.

### **5.3.3 Ausbildungseinheiten**

**Tabelle 2**

|          | <b>Ausbildungseinheiten</b>                                                                                             | <b>Stunden</b> |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>1</b> | gesetzliche Vorschriften und Rechtsprechung                                                                             | <b>8</b>       |
| <b>2</b> | Wirtschaft und Management einschließlich Qualitätsmanagement                                                            | <b>8</b>       |
| <b>3</b> | Gesundheitslehre einschließlich der hygienischen Behandlung Verstorbener und Hygienemaßnahmen für Personal und Material | <b>4</b>       |
| <b>4</b> | Trauerpsychologie und -beratung                                                                                         | <b>4</b>       |
| <b>5</b> | Bestattungskultur und -rituale                                                                                          | <b>8</b>       |
| <b>6</b> | Begräbnis-, Kremations- und Friedhofsverfahren                                                                          | <b>8</b>       |
| <b>7</b> | Umweltschutz, Gesundheit und Sicherheit                                                                                 | <b>10</b>      |
|          | <b>GESAMT</b>                                                                                                           | <b>50 h</b>    |

## **5.4 Einbalsamierung oder thanatopraktische Behandlung**

Kurse in Einbalsamierung oder thanatopraktischer Behandlung müssen sich aus einem theoretischen und einem praktischen Teil in Einklang mit einem national anerkannten Lehrplan zusammensetzen. Die Kursteilnehmer müssen eine schriftliche Prüfung bestanden haben, bevor sie sich zur praktischen Prüfung anmelden dürfen. Die praktische Erfahrung muss eine Schulung in allen Lehrfächern einschließlich Fällen mit und ohne Autopsie einschließen. Die Prüfung muss vor einem unabhängigen Prüfungsausschuss abgehalten werden, der den erfolgreichen Kandidaten ein Diplom ausfertigen muss.

Die Einbalsamierung/thanatopraktische Behandlung darf ausschließlich von ordnungsgemäß qualifizierten Personen durchgeführt werden, die die vorgeschriebene Schulung bestanden haben und, soweit möglich, im Besitz eines anerkannten oder staatlichen Diploms sind.

**ANMERKUNG** Ein anerkanntes Diplom ist ein von einer nationalen staatlichen Behörde oder einem anerkannten nationalen Bestatter- oder Thanatopraktikerverband genehmigtes Diplom. Innerbetriebliche Qualifikationen ohne Ablegung einer vollkommen unabhängigen Prüfung oder Bewertung sind nicht zulässig.

## **6 Beratungsdienstleistungen**

### **6.1 Voraussetzungen**

Es ist insbesondere zu prüfen

- a) ob der Kunde berechtigt ist, den Bestattungsauftrag zu erteilen;
- b) welches Verwandtschaftsverhältnis des Kunden zum Verstorbenen besteht;
- c) ob die rechtlichen und medizinischen Formalitäten zufriedenstellend abgeschlossen sind und ein entsprechendes Dokument, das den Tod bescheinigt, vorliegt;
- d) ob auf der ärztlichen Sterbeurkunde oder in einem anderen relevanten Dokument die Todesursache eingetragen wurde und/oder ob sie einen Hinweis auf eine meldepflichtige oder bekannte infektiöse/übertragbare Krankheit enthält; und
- e) ob gegebenenfalls besondere Anforderungen und Verhaltensmaßnahmen z. B. bei der Aufbewahrung, Versorgung, Einbalsamierung, Einsargung, Beförderung, Bestattung oder Kremation des Verstorbenen bestehen.

### **6.2 Vorberatung und Vorabinformation**

Der Bestatter muss Verantwortung für die sachlich umfassende und fachlich korrekte Beratung der Kunden unter gebotener Berücksichtigung der finanziellen Möglichkeiten des Ratsuchenden tragen. Der beratende Bestatter muss sich zu allen Zeiten taktvoll und zurückhaltend verhalten und auf die emotionale Situation des Kunden eingehen. Der Bestatter muss ein gepflegtes Äußeres haben und sich angemessen ausdrücken.

Beratungs- und Betreuungsdienstleistungen sowie Vereinbarungen über die Durchführung von Bestattungen müssen ausschließlich in einem angemessenen und für diese Zwecke geeigneten Raum im Bestattungsunternehmen oder an einem anderen Ort erbracht werden und sofern nicht ausdrücklich von dem Kunden gewünscht, sollten Örtlichkeiten innerhalb öffentlicher und privater sanitärer Einrichtungen, Leichenhallen und Identifizierungsräumen vermieden werden. Vertraulichkeit muss zu jeder Zeit sichergestellt sein. Störungen durch Dritte sollten vermieden werden.

Im Vorberatungsgespräch sind die Wünsche der ratsuchenden Kunden zu erfragen. Alle rechtlichen Fragen im Zusammenhang mit der Bestattung sind zu erörtern, einschließlich:

- a) Art der Bestattung;
- b) Wahl der Zeremonie (z. B. religiös, zivil);
- c) gegebenenfalls die Person, die den Antrag auf Kremation unterzeichnet;
- d) Vorabinformationen über die erwarteten Bestattungskosten;
- e) Planung der Bestattung;
- f) gegebenenfalls Erwerb der Grabstätte und Recht auf die Grabstätte; und
- g) Informationen zu der Verfügbarkeit eines Beschwerdeverfahrens mit Angabe des Verfahrens im Fall eines Rechtsstreits;

- h) Zahlungsverantwortung;
- i) notwendige Erstattungsformalitäten im Fall einer Überzahlung.

Der Kunde muss über die verschiedenen Möglichkeiten der Durchführung der Bestattung, gegebenenfalls einschließlich seiner Teilnahme, unter Berücksichtigung der religiösen oder sonstigen Überzeugung des Verstorbenen unterrichtet werden.

Dem Kunden sind die verschiedenen Optionen für eine Bestattung zu erläutern. Diese Optionen können beispielsweise die verschiedenen Bestattungsarten sowie die unterschiedlichen Beisetzungsmöglichkeiten wie anonyme Beisetzung, Beisetzung der Asche im Urnengrab, im Bestattungswald oder auf See sowie Möglichkeiten der Beisetzung im Ausland des Verstorbenen und/oder der sterblichen Überreste umfassen.

Der beratende Bestatter muss im Gespräch mit dem(n) Kunde(n) die Wünsche des Verstorbenen und gegebenenfalls der Angehörigen über die Art und Einzelheiten der Bestattung erfassen und berücksichtigen. Die vom beratenden Bestatter für die gewünschte Bestattungsart angebotenen Dienstleistungen sind vorzuschlagen und zu erläutern. Sämtliche Details und Aspekte zur Durchführung der Bestattung sind zu besprechen. Dazu gehören z. B. Hinweise auf die Möglichkeiten einer religiösen oder weltlichen Trauerfeier, der Kontakt zwischen dem Kunden und dem Geistlichen/Leiter der Bestattung, Festlegung von Terminen und Bestätigung eventueller Überführung.

Die geschätzten Kosten und Zahlungsbedingungen sind zu besprechen und zu vereinbaren. Der Kunde ist auf eventuelle signifikante Kostenänderungen nach der anfänglichen Vereinbarung hinzuweisen. Im Falle solcher Kostenänderungen sollte der Kunde auf die Möglichkeiten, wie diese Kostenabweichungen gehandhabt oder gedeckt werden können, hingewiesen werden.

Der Kunde muss auf die zu beachtenden hygienischen Maßnahmen hingewiesen und informiert werden. Dies schließt die Möglichkeiten einer Kühlung und/oder thanatopraktischen Behandlung/Einbalsamierung ein.

Bei Bedarf sollte der beratende Bestatter die Kunden informieren, wo sie unabhängige Rechtsberatung für Nachlass, Erbschaft und Rente erhalten können. Auf Wunsch darf der beratende Bestatter Informationen zur trauerpsychologischen Beratung sowie andere Zusatzleistungen anbieten.

Der Kunde ist über relevante Details bei den einzelnen Bestattungsarten zu informieren, z. B.:

- 1) Erdbestattung:
  - a) verfügbare Friedhöfe einschließlich der Einschränkungen und Alternativen, sofern vorhanden;
  - b) Art der Gräber oder Gruften;
  - c) Besitzrecht am Grab;
  - d) Ruhezeit;
  - e) Anzahl der Belegungen;
  - f) Anspruchsrechte für die einzelnen Grab- oder Gruftarten;
  - g) Grabpflegeaufwand bei den verschiedenen Grab- oder Gruftarten;
  - h) Möglichkeiten der Errichtung von Grabdenkmälern und Gedenkstätten.

2) Kremation:

- a) mögliche Krematorien;
- b) verfügbare Friedhöfe einschließlich der Einschränkungen und Alternativen, sofern verfügbar;
- c) Vollmacht für Einäscherung;
- d) Urnenarten;
- e) Grabarten;
- f) Besitzrecht am Grab;
- g) Ruhezeit;
- h) Anzahl der Belegungen;
- i) Grabpflegeaufwand bei den verschiedenen Grabarten;
- j) Möglichkeiten der Errichtung von Grabdenkmälern und Gedenkstätten;
- k) Anspruchsrechte für die einzelnen Grabarten;
- l) Möglichkeiten der Beerdigung/des Verstreuens von Asche;
- m) Möglichkeit der Aufteilung von Asche.

## 6.3 Zeremonieberatung

### 6.3.1 Nachrufe

Der Kunde muss über die verschiedenen Optionen für Nachrufe informiert werden. Die optimale Veröffentlichungsform ist im Einvernehmen mit dem Kunden auszuwählen. Der beratende Bestatter darf die Kunden bezüglich des Textes und Layouts und der notwendigen Arrangements für die Anzeige beraten. Auf die Kosten unterschiedlicher Veröffentlichungen in Medien sollte hingewiesen werden. Die von anderen Medien gebotenen Möglichkeiten sind zu erläutern.

### 6.3.2 Gedruckte und elektronische Anzeigen

Bei Bedarf sollte die Erstellung und Lieferung von Drucksachen oder Ähnlichem durchgeführt werden. Vorher sind die Kunden über die Verwendung von Fotos des Verstorbenen, über öffentliche Anzeigen sowie über Danksagungen für die erhaltenen Beileidsbekundungen zu beraten. Es ist Sorge dafür zu tragen, dass die Benachrichtigungen rechtzeitig ihre Adressaten erreichen. Einladungen, z. B. zum Trauerempfang, müssen veranlasst und erstellt werden. Der Kunde muss Probeabzüge aller hergestellten Materialien zur Genehmigung erhalten.

### 6.3.3 Organisation der Trauerfeier

Jede Beratung durch den Bestatter muss die Überzeugungen und Wünsche des Verstorbenen wiedergeben und die Bedürfnisse und Wünsche des Verstorbenen und der Angehörigen sowie die Gebräuche religiöser und weltlicher Zeremonien berücksichtigen.

In der Beratung zur Abfolge der Feier und Koordination der Feier von Anfang bis Ende sollte unter anderem Folgendes angesprochen werden:

- a) Trauerzug von und zur Trauerhalle;
- b) Bereitstellung eines Fotos des Verstorbenen, eines Kissens oder Stands für Orden und Auszeichnungen, Kondolenzbücher;
- c) Trauerzug zum Grab;
- d) Verabschiedung am Grab oder im Krematorium;
- e) Ausschmückung der Grabstelle und Abdecken des Grabaushubs mit Matten oder Naturgrün;
- f) für Verabschiedung benötigte Gegenstände und technische Ausrüstung, z. B. Absenkvorrichtung, Blumen, Erde.

#### **6.3.4 Trauerfeier mit geistlichem oder weltlichem Trauerredner**

Der Ablauf der Trauerfeier muss mit dem/den Trauerredner(n) abgestimmt werden. Der Ablauf der Trauerfeier und die zeitliche Gestaltung sind zu vereinbaren. Falls mehrere Redner bestellt sind, sollte die Rednerreihenfolge vorab festgelegt werden. Sitzordnungen sollten entsprechend den protokollarischen Gesichtspunkten, der Tradition und den Gebräuchen festgelegt werden. Folgendes sollte gegebenenfalls und, falls erlaubt, in Betracht gezogen werden:

- ein Lautsprechersystem sollte installiert und vorab geprüft werden;
- die mögliche Anwesenheit von Ehrenwachen oder Fahnenabordnungen sollte besprochen werden;
- es sollte festgelegt werden, wann und wo die Kunden die Trauergäste begrüßen möchten;
- die Kunden sollten gefragt werden, ob Ton- oder Videoaufzeichnungen der Reden und/oder Feier gewünscht werden;
- bei Bedarf sollten die Art und der Umfang der Medienpräsenz mit dem Kunden besprochen und durch diesen genehmigt werden.

#### **6.3.5 Musik**

Die Musikwünsche der Kunden sind zu erfragen. Ihre Wünsche sollten besprochen und die Reihenfolge der Musikstücke mit den Beteiligten abgestimmt werden. Alle benötigten Musiker und Sänger sind zu engagieren. Bei Live-Musik sind Sitzgelegenheiten für die Musiker bereitzustellen. Gegebenenfalls sollten Notenblätter beschafft werden. Benötigte Beschallungssysteme sollten installiert sein und die Zahlung von Lizenzgebühren überprüft werden.

#### **6.3.6 Betreuung und Hilfeleistung nach der Bestattung**

Folgendes ist bei Bedarf mit den Kunden zu vereinbaren:

- a) Catering-Dienstleistungen für den Trauerempfang;
- b) Benachrichtigung des Friedhofsgärtners;
- c) Transport der Trauergäste vom Friedhof zum Empfang;
- d) Übernachtungsmöglichkeiten für Gäste;
- e) Unterrichtung des Steinmetzen;

- f) Sammeln und Aushändigen von Kondolenzbüchern, Kranzschleifen, Kondolenzbriefen und Ähnlichem;
- g) Berücksichtigung und Übergabe aller während der Trauerfeier getätigten wohltätigen oder sonstigen Spenden;
- h) Arrangements für die Urne.

#### **6.4 Dienstleistungen und Kosten**

Die vollständige Angebotspalette an Dienstleistungen und Produkten des beratenden Bestatters, anderer Unternehmen und/oder öffentlicher Behörden ist aufzulisten.

Ein vollständiger, schriftlicher Kostenvoranschlag ist abzugeben. Das schriftliche Angebot muss möglichst präzise und detailliert alle gewünschten Produkte und Dienstleistungen sowie alle möglichen angemessen einschätzbaren Nebenkosten mit den veranschlagten verbindlichen Preisen, gegebenenfalls einschließlich Mehrwertsteuer, enthalten.

Die Auftragsbestätigung sollte vom Bestatter und dem Kunden im Voraus unterzeichnet werden.

Das Angebot muss mindestens folgende Leistungsposten enthalten:

- a) Entgelt für die Dienstleistungen;
- b) ausgewählter Sarg;
- c) ausgewählte Urne;
- d) Einbettung;
- e) Überführungsanforderungen;

und, falls bereitgestellt:

- a) Sterbebekleidung;
- b) Benutzung der Bestattungsinstitutseinrichtungen;
- c) Versorgung/Einbalsamierung.

Zahlungen müssen einzeln dokumentiert werden.

Im Büro des beratenden Bestatters ist ein Preisverzeichnis für Produkte und Dienstleistungen öffentlich und leicht sichtbar für den Kunden anzubringen. Trauerartikel wie Särge und Sterbewäsche dürfen in einem Ausstellungsraum oder in einem Katalog präsentiert werden.

Bei Bedarf muss der beratende Bestatter die Erfüllung der folgenden Formalitäten prüfen:

- a) alle erforderlichen Bescheinigungen liegen vor;
- b) Daten und Zeiten wurden mit den zuständigen Behörden vereinbart;
- c) alle Dritten wie Leiter der Bestattung, Trauerredner, Musiker, Fotograf wurden bestellt;
- d) gesetzliche Beihilfen und Versicherungs- und Pensionsleistungen;

- e) bei Auslandsüberführung: Ausstellung eines internationalen Leichenpasses; Anfrage und Vorlage der notwendigen Papiere bei Konsulaten und Erfüllung der Anforderungen des Spediteurs;
- f) Erhalt der Vorauszahlung relevanter Gebühren.

Rechnungen sind nach kaufmännischen Grundsätzen von Klarheit, Vollständigkeit und Korrektheit und für den Kunden nachvollziehbar aufzustellen. Die Rechnung muss dem schriftlichen Kostenvoranschlag entsprechen, alle Abweichungen von diesem sind anzuführen.

Die Rechnung ist aufzugliedern in von dem Bestatter in Rechnung gestellte Waren und Dienstleistungen des Bestatters sowie von dem Bestatter im Auftrag des Kunden an dritte Parteien gezahlte Kosten. Kopien der Rechnungen für Fremdleistungen sind beizufügen oder haben dem Kunden auf Wunsch zur Einsicht vorzuliegen.

Die Schlussrechnung ist unverzüglich auszustellen. Eventuelle Überzahlungen sind unverzüglich zu erstatten.

## **6.5 Vorab arrangierte und bezahlte Bestattung**

### **6.5.1 Allgemeines**

Alle Einzelheiten einer zukünftigen Bestattung sind nach den Vorstellungen des Vorsorgesuchenden in einem Dokument/einer Vereinbarung niederzulegen. Die geschätzten Kosten einschließlich der Gebühren und Aufwendungen sind so weit wie möglich anzugeben, z. B. einschließlich der Kosten zur Beauftragung eines Bestattungsinstituts, der Kosten der Grabstätte und Kremation, die Kosten der Grabpflege und des Grabsteins.

### **6.5.2 Vorgespräch**

Bei dem Vorgespräch ist Folgendes zu klären:

- a) für wen die Regelungen getroffen werden;
- b) ob der Kunde zur Vorsorgeregelung berechtigt ist;
- c) ob alle notwendigen Vollmachten, z. B. die Bestattungsbefugnis vorliegen;
- d) wer die Endrechnung und gegebenenfalls die Erstattung der Überzahlung erhalten sollte.

Der Zweck und die Vorteile des Vorab-Arrangements der Bestattung sind darzulegen. Alle Aspekte der Vereinbarung und alle Finanzierungsoptionen müssen im Einzelnen erläutert werden.

### **6.5.3 Beratung**

Die Wünsche und Vorstellungen des Vorsorgesuchenden sind zu erfassen und auf ihre Realisierbarkeit zu überprüfen. Dienstleistungen, Produkte, Honorare und Gebühren, die zu der gewünschten Bestattungsart gehören, sind als Vorschlag aufzulisten und dem Kunden zu erläutern.

Es ist zu klären, wer als Ansprechpartner in die Vorsorgevereinbarung aufzunehmen ist und wer an der Erfüllung des Vertrages mitwirken soll.

Das Beratungsgespräch sollte in angemessenem Rahmen stattfinden. Falls das Gespräch im Büro des Bestatters geführt wird, sind Störungen zu vermeiden.

Der beratende Bestatter und/oder die qualifizierte Person muss ausreichend Erfahrung und eine entsprechende Schulung in der Führung solcher Beratungsgespräche besitzen.

#### 6.5.4 Finanzierung

Die Finanzierung der Bestattung und die Alternativen einer Vorauszahlung sind zu erläutern. Dies muss Beiträge Dritter (z. B. Sozialversicherung oder Versicherungsleistungen) einschließen.

Alle empfangenen Gelder sind in einem verzinslichen und unabhängigen Fonds anzulegen. Der Geldbetrag ist von den Aktiva des Bestattungsinstituts/Bestattungsunternehmens zu trennen. Die vertragschließende Partei muss über das Vermögensmanagement und den Vermögensschutz durch den Bestatter oder das Vorsorgeunternehmen informiert werden.

ANMERKUNG Zur Absicherung der Finanzierung der Bestattungsvorsorge stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung, z. B.:

- Sterbeversicherung;
- Treuhandfonds;
- notarielles Treuhandkonto.

#### 6.5.5 Vertragsabschluss

Die einzelnen Dienstleistungen und Produkte der künftigen Bestattung sind in einer schriftlichen Vereinbarung/einem schriftlichen Vertrag niederzulegen.

Der Vertrag muss eine Kündigungsklausel enthalten. Der Vertrag ist vom Vorsorgesuchenden/Kunden und dem Bestatter zu unterzeichnen. Er darf gegebenenfalls von einer dritten Partei unterzeichnet werden.

Der beratende Bestatter sollte den Kunden auf Folgendes hinweisen:

- a) Risiko schwankender Preise und Zinssätze und wie dies im Vertrag berücksichtigt wird;
- b) Der Bestattungsvorsorgevertrag darf einen vom Kunden unterzeichneten und vom Bestatter gegengezeichneten Anhang enthalten, in dem dieser seine/ihre persönlichen Wünsche dokumentiert. Dieser Anhang ist bindend;
- c) notwendige rechtliche und formale Anforderungen an die Erstattung von Überzahlungen.

Änderungen des Vertrags müssen vorbehaltlich der Zahlung der zwischen den Parteien vereinbarten Honorare und Ausgaben zulässig sein.

Der Bestatter muss den Namen, der zur Handlung im Auftrag des Kunden im Todesfall befugten Person, anfordern.

### 7 Bestattungseinrichtungen

#### 7.1 Allgemeines

Bestattungseinrichtungen müssen zur Verfügung stehen, um dem Kunden Dienstleistungen in hoher Qualität zu bieten. Die Einrichtungen müssen Bereiche und/oder separate Räume, notwendige Ausrüstung und Arbeitsmaterialien für alle Aspekte der Bestattungsdienstleistungen sowie Entsorgungsmanagement umfassen. Der Bestatter muss sicherstellen, dass der Hygiene- und Reinigungsplan dokumentiert ist und eingehalten wird.

## 7.2 Räume und Bereiche

### 7.2.1 Allgemeines

Bestattungseinrichtungen müssen einzelne oder mehrere Nutzbereiche je nach Aufgaben entweder als Bereiche oder separate Räume kombinieren.

### 7.2.2 Versorgungsraum

#### 7.2.2.1 Allgemeines

Diese Bereiche müssen gegen den Zugang durch Unbefugte und das Eindringen von Ungeziefer gesichert sein.

#### 7.2.2.2 Entladebereich

Der Entladebereich muss ein diskreter Bereich sein, in dem der Verstorbene in die Einrichtung überführt wird. Es sollten angemessene Handwascheinrichtungen vorhanden sein. Der Boden muss undurchlässig und leicht zu reinigen sein. Es muss einen Bodenablauf geben.

#### 7.2.2.3 Identifizierungsraum

Der Identifizierungsraum, falls vorhanden, muss zugänglich und für die Aufnahme von Besuchern in angemessener Weise ausgelegt sein.

#### 7.2.2.4 Versorgungsraum für Verstorbene

Ein Versorgungsraum für Verstorbene sollte verfügbar sein, wenn die Rekonstruktion und Vorbereitung Verstorbener vorgenommen werden soll. In diesen Räumen müssen die Hygiene und notwendige Mindestsicherheit mit besonderer Beachtung der Vermeidung aller Arten von Krankheiten sichergestellt sein. Der Raum muss die folgenden Anforderungen erfüllen:

- a) ein geeigneter Tisch aus Edelstahl oder anderem chemikalienbeständigem und abwaschbarem Material, der die Ableitung von Flüssigkeiten ermöglicht;
- b) der Raum muss mit allen notwendigen Elementen für den Schutz und die Sicherheit am Arbeitsplatz des Personals und den notwendigen Desinfektionsmitteln ausgestattet sein;
- c) er muss über einen Kühlraum oder Kühlfächer für die zeitlich befristete konservierende Behandlung von Verstorbenen verfügen;
- d) er muss über Hubwagen für die Bewegung der Verstorbenen verfügen.

#### 7.2.2.5 Einbalsamierungsraum

Diese Einrichtungen müssen von anderen Bereichen getrennt sein. Die Einbalsamierung/thanatopraktische Behandlung muss vorzugsweise in einem speziell für diesen Zweck einschließlich der Verstorbenenversorgung bereitgestellten Raum erfolgen. Das Infektionsrisiko muss durch bauliche und hygienische Maßnahmen ausgeschlossen oder – wo dies nicht möglich ist – minimiert sein. Ungeziefer muss ferngehalten und gegebenenfalls bekämpft werden. Angemessene Desinfektionssysteme/Einrichtungen zur Sterilisierung der Instrumente müssen verfügbar sein. Geeignete Arbeitseinrichtungen, z. B. ein Wasch- oder Einbalsamiertisch, müssen vorhanden sein. Boden und Wände müssen undurchlässig und leicht zu reinigen sein. Bodenablauf sowie Abfallentsorgungsvorrichtungen und angemessene Beleuchtung und Lüftung müssen vorhanden sein. Bodenabläufe müssen einen Geruchsverschluss haben. Die Oberflächen der Einrichtungsgegenstände und der technischen Geräte müssen leicht zu reinigen und zu desinfizieren sein. Die

Versorgungs- und/oder Einbalsamierungsräume dürfen nur für die hygienische Versorgung und die Leichenschau benutzt werden. Einrichtungen für erste Hilfe müssen vorhanden sein.

### **7.2.3 Kühlung/Tiefkühlung**

#### **7.2.3.1 Allgemeines**

Nach der ärztlichen Feststellung des Todes sollte ein Körper in einer Kühlzelle, in einem Kühlraum oder einem Kühlsarg aufbewahrt werden. Kühleinrichtungen müssen mit einem System ausgestattet sein, das eine konstante Temperatur über 1 °C und unter 5 °C sicherstellt. Der Bereich sollte leicht zu reinigen und angemessen gestaltet sein. Die Kühlräume müssen Verstorbenen vorbehalten sein. Tiefkühleinrichtungen können zusätzlich erforderlich sein.

#### **7.2.3.2 Kühlzellen**

Kühlzellen, d. h. Aufbewahrungsorte für sterbliche Überreste, sollten verwendet werden, wenn eine niedrige Temperatur in vorbestimmten Intervallen aufrechterhalten werden soll:

- a) zur Kühlung bei Temperaturen über dem Gefrierpunkt (zwischen 1 °C und 5 °C). In solchen Zellen wird der Körper über Wochen erhalten und die Verwesung wird erheblich verlangsamt, aber nicht aufgehalten;
- b) zur Kühlung bei Temperaturen unter dem Gefrierpunkt (zwischen -10 °C oder kälter und 0 °C). In solchen Zellen wird der Verwesungsprozess aufgehalten und die Zellen werden üblicherweise für forensische Zwecke verwendet.

#### **7.2.3.3 Kühlräume**

Nach dem Abschluss der Versorgung sollten speziell isolierte Räume genutzt werden, in denen die Särge mit den Verstorbenen bis zum Begräbnis oder der Kremation aufbewahrt werden. Die Särge werden bei einer Temperatur über dem Gefrierpunkt (zwischen 1 °C und 5 °C) aufbewahrt.

#### **7.2.3.4 Sargkühler**

Diese mobile Einheit darf über oder in einem offenen Sarg platziert werden, um den Verstorbenen bei einer ausreichend unter der Umgebungstemperatur liegenden Temperatur aufzubewahren, um den Verwesungsprozess zu verzögern, aber den Körper nicht einzufrieren.

### **7.2.4 Öffentlicher Bereich**

#### **7.2.4.1 Allgemeines**

Ein öffentlicher Bereich einschließlich eines Empfangsbereichs, Beratungsräumen, sanitären Einrichtungen (z. B. Toiletten), eines Aufbahrungsraums und eines Trauerraums muss vorhanden sein.

#### **7.2.4.2 Beratungsraum**

Ein geeigneter Raum für die ungestörte Planung der Bestattung in vertraulicher Atmosphäre muss innerhalb oder außerhalb des Bestattungsinstituts vorhanden sein.

#### **7.2.4.3 Sanitäreinrichtungen**

Sanitäreinrichtungen (z. B. Toiletten) müssen vorhanden sein.

#### 7.2.4.4 Aufbahrungsraum

Der Aufbahrungsraum muss ein Bereich sein, in dem der Verstorbene nach erfolgter Versorgung nach den Wünschen des Kunden aufgebahrt werden darf. Hygienisch einwandfreie Zustände müssen sichergestellt sein. Der Raum muss dem Anlass entsprechend ausgestattet sein. Ausreichende Sitzgelegenheiten für Angehörige sollten geboten werden. Der Aufbahrungsraum sollte belüftet und/oder klimatisiert sein. Aufbahrungsräume sollten über eine geeignete Schallisolierung verfügen. Ein geeignetes Kommunikationsmittel mit dem Bestattungspersonal darf angeboten werden.

#### 7.2.4.5 Trauerhalle

Eine Trauerhalle darf zur Verfügung gestellt werden. Aspekte der Trauerhalle dürfen nach Möglichkeit Folgendes umfassen:

- a) Anzahl der Sitze für die erwarteten Trauergäste;
- b) Einrichtungen und Ausstattung für hilfsbedürftige Trauergäste;
- c) angemessene Einrichtungen für Live-Musik und aufgezeichnete Musik;
- d) Platz für Blumengrüße;
- e) Tische für Kondolenzbücher;
- f) Raumdekoration;
- g) technische Einrichtungen;
- h) Beleuchtung.

### 7.2.5 Verwaltung

#### 7.2.5.1 Personaleinrichtungen

Angemessene Personaleinrichtungen müssen vorhanden sein, z. B. Wasch- und Toilettenräume, Küche, Ruhe- und Umkleidebereich.

#### 7.2.5.2 Verwaltungseinrichtungen

Verwaltungseinrichtungen wie etwa ein Bürobereich müssen verfügbar sein.

### 7.3 Ausrüstung und Arbeitsmaterialien

#### 7.3.1 Fahrzeuge

In Form, Farbe und Erscheinungsbild muss das Transportmittel dem allgemeinen Pietätsempfinden entsprechen. Es muss sich um ein Transportmittel handeln, das speziell für den Zweck der Überführung von Verstorbenen hergerichtet ist. Das Fahrzeug muss jederzeit einen sicheren und würdigen Transport sicherstellen. Die Fahrzeuge müssen vor der Verwendung sauber sein. Fahrzeuge, die für den Transport des Verstorbenen und/oder der sterblichen Überreste zu verwenden sind, umfassen Leichenwagen, Leichentransporter und Überführungsfahrzeuge. Alle Fahrzeuge müssen über einen separaten Bereich für den Sarg verfügen. Dieser Bereich muss:

- a) von innen beschichtet sein;
- b) deutlich von dem Fahrersitz getrennt sein;

- c) mit geeignetem, leicht zu reinigendem Material ausgekleidet sein;
- d) wasserdicht am Boden, leicht zu desinfizieren und so ausgestattet sein, dass sich der Sarg während des Transports nicht bewegen kann.

Die Fahrzeuge dürfen nur für den Transport des Verstorbenen und der damit verbundenen Materialien verwendet werden. Bei Überführungen Verstorbener über lange Strecken muss das Fahrzeug mit einer Kühlfunktion ausgestattet sein.

Die Garagen für Leichenwagen, Leichentransporter und Überführungsfahrzeuge müssen die Anforderungen der Brandschutzvorschriften erfüllen und mit Mitteln zur Reinigung und Desinfektion der Fahrzeuge, Ausrüstung und Räumlichkeiten ausgestattet sein.

**ANMERKUNG** Wenn ein zugelassener, nicht standardmäßiger Leichenwagen gewünscht wird, müssen die Anforderungen des ersten Absatzes dieses Abschnitts entsprechend erfüllt werden.

### **7.3.2 Ausrüstung für den Transport verstorbener Personen**

#### **7.3.2.1 Allgemeines**

Die verwendete Ausrüstung für den Transport verstorbener Personen muss einen sicheren und würdigen Transport sicherstellen. Dies unterliegt der unvermeidbaren manuellen Handhabung der Last und der Minimierung der körperlichen Belastung des Personals. Die Ausrüstung muss vor und nach jedem Gebrauch auf Schäden und Sauberkeit geprüft werden. Die Ausrüstung muss regelmäßig desinfiziert werden.

#### **7.3.2.2 Säрге**

Der Sarg muss für den Transport des Verstorbenen und/oder der sterblichen Überreste die folgenden Anforderungen erfüllen:

- a) im Fall des internationalen Transports eines Körpers müssen die strengeren Vorschriften des Ausfuhrlandes oder Ziellandes gelten;
- b) sofern innerhalb der Grenzen eines Landes Vorschriften für den Transport eines Verstorbenen und/oder sterblicher Überreste bestehen, gelten diese;
- c) in Abwesenheit nationaler gesetzlicher Vorschriften oder von Verpflichtungen im Rahmen internationaler Abkommen<sup>1)</sup>;
- d) wenn der Transport nicht über die Grenzen des Ausfuhrlandes hinausgeht, muss der Sarg die aktuellen Normen des Landes oder die Mindestempfehlungen in D.1 erfüllen, welche strenger sind;
- e) wenn der Transport zwischen zwei europäischen Ländern stattfindet, muss der Sarg die technischen Anforderungen nach D.1 erfüllen.

#### **7.3.2.3 Metallsäрге**

Sofern die Dichtheit des Verschlusses wesentlich ist, sind Metallsäрге oder andere Mittel, z. B. Innenauskleidung aus Zink, zu verwenden. Metall ist normalerweise erforderlich, um eine höhere Beständigkeit gegen Beschädigungen sicherzustellen.

---

1) Siehe auch insbesondere das so genannte Berliner Abkommen [1] und das so genannte Straßburger Abkommen [2].

#### 7.3.2.4 Urnen und Aschekapseln

Urnen oder Aschekapseln für den Transport von Kremationsasche müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- a) gegebenenfalls sind die strengeren nationalen gesetzlichen und verordnungsrechtlichen Vorschriften für den internationalen Transport von Kremationsasche des Ausfuhrlandes oder des Ziellandes anzuwenden;
- b) in Abwesenheit nationaler Vorschriften oder Verpflichtungen, wenn der Transport von Kremationsasche zwischen verschiedenen europäischen Ländern stattfindet, muss die Urne oder die Aschekapsel die Mindestempfehlungen in D.2 erfüllen;
- c) Wird Kremationsasche per Post, Kurierdienst oder mit anderem Mittel transportiert, müssen sie von der vom Versendeort und ihrem Bestimmungsort gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentation begleitet werden.

#### 7.3.2.5 Hilfseinrichtungen

Hilfseinrichtungen für den sicheren und effektiven Transport von Verstorbenen dürfen Folgendes umfassen:

- a) Leichensack

Leichensäcke dürfen auch für die Aufbewahrung von Verstorbenen in Leichenhallen verwendet werden und sollten aus undurchlässigem Material für die Dauer des Transports bestehen. Das Material kann biologisch abbaubar oder nicht biologisch abbaubar sein.

- b) Leichensackgriffe

- c) ID-Armband

Ein ID-Armband sollte am Körper des Verstorbenen angebracht sein.

- d) Biologisch abbaubare Bestattungskleidung

Biologisch abbaubare Bestattungskleidung sollte nüchtern und würdig gestaltet sein, um der verstorbenen Person Respekt zu erweisen. Die Kleidung sollte vorzugsweise aus Naturfasern bestehen. Sie sollte keine Reißverschlüsse oder Metall-Accessoires beinhalten. Schuhe sollten aus gleichem Material bestehen.

- e) Bahre und Sargrollwagen

Je nach Merkmalen der Dienstleistung dürfen unterschiedliche Arten von Bahren verwendet werden. Bahren und Sargrollwagen sollten einen sicheren Transport für den Verstorbenen und das Bedienpersonal sicherstellen.

- f) Filter

Aktivkohlefilter dürfen alleine oder zusammen mit anderen Substanzen verwendet werden, um Verwesungsgase zu filtern.

### **7.3.3 Unterstützendes Material**

Hierbei handelt es sich um Produkte, die während der Bestattungsdienstleistung verwendet werden dürfen, z.B. ein Zersetzungsbeschleuniger, um die Zersetzung zu beschleunigen, und innerhalb des Sargs verwendete Materialien wie Handschuhe, Laken, Leichenhemden oder Decken. Hebeeinrichtungen, die das Absenken des Sargs in das Grab ermöglichen, dem Vorgang Würde verleihen und die Handhabung von Lasten minimieren, dürfen ebenfalls verwendet werden. Datenverbreitungssoftware darf verwendet werden, um die Privatsphäre und den Datenschutz der personalisierten Übermittlung von Daten in Bezug auf die Zeremonie sicherzustellen.

### **7.3.4 Verzierungsmaterial**

Die Verwendung von schlichtem und würdigem Material sollte sichergestellt sein. Beispiele hierfür können ein Sarggestell zur Platzierung des Sargs während der Zeremonie, Fackeln/Kerzen neben dem Sarg, Kondolenzbücher für Familie und Freunde, Staffeleien für Blumen oder Kränze, ein Pult für Redner während der Zeremonie sein. Zur Verzierung sollten echte Blumen verwendet werden.

### **7.3.5 Bestattungsbezogene Dienstleistungen auf Friedhöfen**

Alle bestattungsbezogenen Dienstleistungen auf Friedhöfen, z. B. das Ausheben des Grabes, das Setzen von Grabsteinen, die üblicherweise oder traditionell an der Grabstätte während oder nach der Bestattung ausgeführt werden wie etwa der Erdaushub müssen die geltenden gesetzlichen und verordnungsrechtlichen Sicherheitsvorschriften erfüllen. In Abwesenheit solcher gesetzlichen Vorschriften muss die Arbeit durch qualifiziertes Bestattungspersonal nach Abschnitt 5, Ausbildung, ausgeführt werden.

## **7.4 Persönliche Schutzausrüstung (PSA)**

PSA muss bei der Handhabung Verstorbener zur Verfügung gestellt und genutzt werden. Die gesamte Ausrüstung sollte Einwegausrüstung sein und als biologische Gefährdung behandelt werden. Nationale gesetzliche und verordnungsrechtliche Vorschriften und nationale Normen in Bezug auf die Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz sind zu beachten. Insbesondere Handschuhe, Laborkittel, Kittel, Masken mit Schutzventil, Schuh- und Kopfbedeckungen werden für den maximalen Schutz empfohlen.

## **7.5 Abfallmanagement und Umwelt**

Das Entsorgungsmanagement muss die nationalen und lokalen Anforderungen erfüllen. Eine Person sollte für die Organisation, die Leitung und die Verwaltung der Sammlung, Handhabung, Lagerung und Entsorgung von Abfällen verantwortlich sein.

Das Abfallmanagement von Bestattungsinstituten sollte die folgenden Schritte umfassen:

- a) Erzeugung;
- b) Trennung;
- c) Sammlung;
- d) Transport;
- e) Lagerung;
- f) Aufbereitung (oder nicht);
- g) endgültige Entsorgung.

Die folgenden Grundsätze werden als allgemeine Anleitung empfohlen und stimmen mit den WHO-Richtlinien<sup>2)</sup> überein:

- a) Entwicklung eines Abfallmanagementplans, der auf einer Beurteilung der aktuellen Situation basiert und die erzeugte Abfallmenge minimiert.
- b) Trennung von potenziell infektiösen Abfällen in gesonderten Behältern von nicht-infektiösen Abfällen.
- c) Transport von Abfällen in einem eigenen Fahrwagen . Sicherstellen, dass die für den Transport der getrennt gesammelten Abfälle verwendeten Wagen oder Rollwagen für keine anderen Zwecke verwendet werden. Die Wagen sollten regelmäßig gereinigt werden.
- d) Lagerung von Abfällen in speziellen Bereichen mit eingeschränktem Zugang.
- e) Sammlung und Lagerung von scharfkantigen Abfällen in speziellen Behältern. Behälter für scharfkantige Gegenstände sollten aus einem geeigneten Material bestehen und einen Deckel haben, der geschlossen werden sollte. Die Behälter sollten mit einem geeigneten Etikett gekennzeichnet werden.
- f) Sondermüll und nicht gefährliche Abfälle sollten entsprechend gekennzeichnet werden.
- g) Kennzeichnung von Lagerbereichen mit geeigneten Beschriftungen oder Symbolen.
- h) Kennzeichnung von einem Lagerbereich für Abfall vor der Aufbereitung oder zum endgültigen Entsorgungsbereich zu verbringender Abfall.
- i) Abfall sollte nach Möglichkeit recycelt werden.

## **8 Transport verstorbener Personen oder sterblicher Überreste**

### **8.1 Rückführung, Überführung und Transport**

#### **8.1.1 Allgemeines**

Alle Transporte sind jederzeit auf eine würdige Art und Weise vorzunehmen.

Das Überführungspersonal muss physisch und psychisch für diese Aufgabe geeignet und im manuellen Transport von Verstorbenen unterwiesen sein. Das Überführungspersonal muss mit dem sachgerechten und sicheren Umgang mit den eingesetzten Überführungshilfsmitteln vertraut sein. Es muss in der Lage sein, den manuellen Transport so durchzuführen, dass der Sarg oder die verstorbene Person während des Transports jederzeit sicher gelagert ist.

Die Handhabung des Verstorbenen durch das Überführungspersonal muss jederzeit respektvoll und würdevoll sein. Dies sollte vorzugsweise durch schriftliche Verfahrensanweisungen sichergestellt werden.

Für den Transport verstorbener Personen innerhalb der Grenzen eines Landes müssen die erforderlichen Dokumente auf Anfrage zur Verfügung stehen (z. B. der von einer zuständigen Stelle wie etwa einem Arzt ausgestellte Totenschein). Die Überführung und der Transport des Verstorbenen muss, je nach Fall, unter Verwendung einer dafür geeigneten Trage, Wanne oder eines Sargs erfolgen. Der Transport eines Verstorbenen darf durch Land-, See- oder Lufttransport erfolgen. Der Landtransport darf über Straße oder Schiene erfolgen. Die folgenden Kriterien müssen vor der Überführung beachtet werden:

- a) Zeitpunkt des Todes;

---

2) Verweisung auf die WHO-Richtlinien (noch einzufügen).

- b) Todesursache;
- c) Dauer der Überführung;
- d) Art der Überführung; und
- e) die Handhabung des Verstorbenen.

Für den Transport der verstorbenen Personen wird ungeachtet der Dauer zwischen dem Todeszeitpunkt und der Abholung eine hermetische Versiegelung benötigt, wenn sich der Körper in einem fortgeschrittenen Verwesungszustand befindet oder die Person an einer ansteckenden Krankheit verstorben ist, z. B.:

- a) Pocken oder ähnliche Krankheiten;
- b) Cholera;
- c) Anthrax;
- d) virales hämorrhagisches Fieber;
- e) Creutzfeldt-Jakob-Krankheit;
- f) Tuberkulose.

ANMERKUNG 1 Es wird empfohlen, lokale gesetzliche und verordnungsrechtliche Vorschriften der Empfängerländer zu überprüfen, die Vorrang gegenüber dieser Europäischen Norm besitzen.

ANMERKUNG 2 Bezüglich eines Beispiels für einen Leichenpass siehe Anhang B.

### 8.1.2 Ferntransport

Im Fall eines Ferntransports innerhalb desselben Landes müssen die folgenden Bedingungen zusätzlich zu 8.1.1 erfüllt werden, wenn der Transport des Verstorbenen per Flugzeug, Bahn oder Schiff erfolgt:

- hermetisch verschlossener Behälter (Zink oder flexible Folien, Leichensack oder Sargsack); und/oder
- Einbalsamierung/thanatopraktische Behandlung; und/oder
- Kühlung.

Im Fall einer Kühlung darf die Temperatur innerhalb des Sarges zu keinem Zeitpunkt während des Transports 8 °C überschreiten.

### 8.1.3 Internationaler Transport eines Verstorbenen

Bei Auslandsüberführung müssen der/den verstorbenen Person(en) zusätzlich zu den Anforderungen nach 8.1.1 und gegebenenfalls 8.1.2 die geeigneten Dokumente beigelegt werden. Die Dokumente müssen zuvor der zuständigen Botschaft oder dem zuständigen Konsulat zur Bescheinigung und gegebenenfalls Ausstellung einer relevanten Genehmigung vorgelegt worden sein.

Der Verstorbene und/oder die sterblichen Überreste sollten in einem Sarg platziert werden, der die folgenden Anforderungen<sup>3)</sup> erfüllt. Der Verstorbene und/oder die sterblichen Überreste müssen in einem hermetisch versiegelten inneren Behältnis, das aus einem flexiblen Material bestehen darf, oder einem

---

3) Siehe IATA Airport Handling Manual 333 [3].