

Profit vor Pietät

Wie aggressive Methoden großer Bestattungskonzerne dem Ansehen der Branche schaden

Schockzustand ausgenutzt?

Er habe bereits ein Bestattungsunternehmen beauftragt, entgegnet Volker Bode. Das sei kein Problem, sagt der Anrufer, er solle ihm absagen. Wenn er ein lokales Institut beauftragen würde, entstünden ihm Mehrkosten, und die Versicherung würde nicht zahlen. Volker Bode ist heute noch wütend, wenn er sich an dieses Telefonat erinnert. „Ich hatte das Gefühl, vor vollendete Tatsachen gestellt worden zu sein“, sagt er. „Diese Firma war so aufdringlich, dass ich skeptisch wurde. Ich hatte den Eindruck, dass es hier gar nicht um meine verstorbene Frau geht, sondern um einen „Fall“. Die haben meinen Schockzustand ausgenutzt.“

Für den Bestatter Günther Longo aus dem österreichischen Lechachau ist die in der Kritik stehende Überführungsfirma ein rotes Tuch: „Das ist ein Konzern, der mit aggressiven Methoden Fälle an sich reißt und die kleinen Bestatter zum Aufgeben zwingen will.“ Er spricht von Massenüberführungen, von Absprachen mit Versicherungen und Rettungsdiensten – von einem Kartell der Großen. Einige von ihnen seien nicht als Bestatter qualifiziert und setzten sich am Markt vor allem deshalb durch, weil sie die richtigen Vertragspartner hätten.

Anna Bode* verabschiedet sich vor ihrer Urlaubsreise von ihren Kindern. Vier Tage später wandert sie mit ihrem Mann Volker auf einen Berg. Beim Abstieg ist es neblig, der Weg ist glitschig. Dann passiert es. Unter ihren Füßen gibt der Boden nach, sie rutscht den Abhang hinunter. Siebzig Meter tief. Auf halber Strecke schlägt sie mit dem Kopf auf. Vor den Augen ihres Mannes stirbt Anna Bode noch an der Unfallstelle.

Volker Bode handelt von da an wie in Trance. Er begleitet die Bergung im Hubschrauber, macht Anrufe, spricht mit einem lokalen Bestatter. Am nächsten Morgen, nur wenige Stunden nach dem Unglück, wird er in seiner Pension von einem Unbekannten angerufen. „Er sagte, er rufe von einer Überführungsfirma an und sei von meiner Versicherung mit der Überführung meiner Frau nach Trier beauftragt. Ich müsste mich um nichts mehr kümmern“, so Bode.

* Name geändert

Foto: © ADAC

Wie dramatisch ist die Lage?

Bestattungskonglomerate, die nur nach den Prinzipien der Kapitalvermehrung arbeiten und mit dubiosen Mitteln kleine Bestatter verdrängen – es scheint nicht viel dafür zu sprechen, dass die Lage so dramatisch ist. Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes gab es 2005 in Deutschland 4400 Bestattungsinstitute und 4500 weitere Firmen, die in der Branche aktiv sind. Mehr als die Hälfte davon, meist Familienunternehmen, haben einen Jahresumsatz bis 500.000 Euro, gehören also dem Mittelstand an. Nur etwas mehr als zweihundert Firmen erwirtschaften bis zu zwei Millionen Euro, knapp dreißig Firmen bringen es auf zwei bis fünf Millionen. Auch eine Konzentrierung lässt sich nicht verzeichnen: Die Anzahl der Institute hat seit 2002 zugenommen.

In den USA ist der Bestattungsmarkt anders strukturiert, hier sind kleine, unabhängige Institute in der Minderzahl. Die „Service Corporation International“ (SCI) hat hier ihren Sitz, das weltgrößte Bestattungsunternehmen mit einem US-Marktanteil von 12 Prozent, gefolgt von anderen Konzernen wie der Alderwoods Group oder Steward Services. 2393 Standorte hat SCI weltweit – vermehrt auch in Europa, vor allem in Frankreich gibt es schon Filialen.

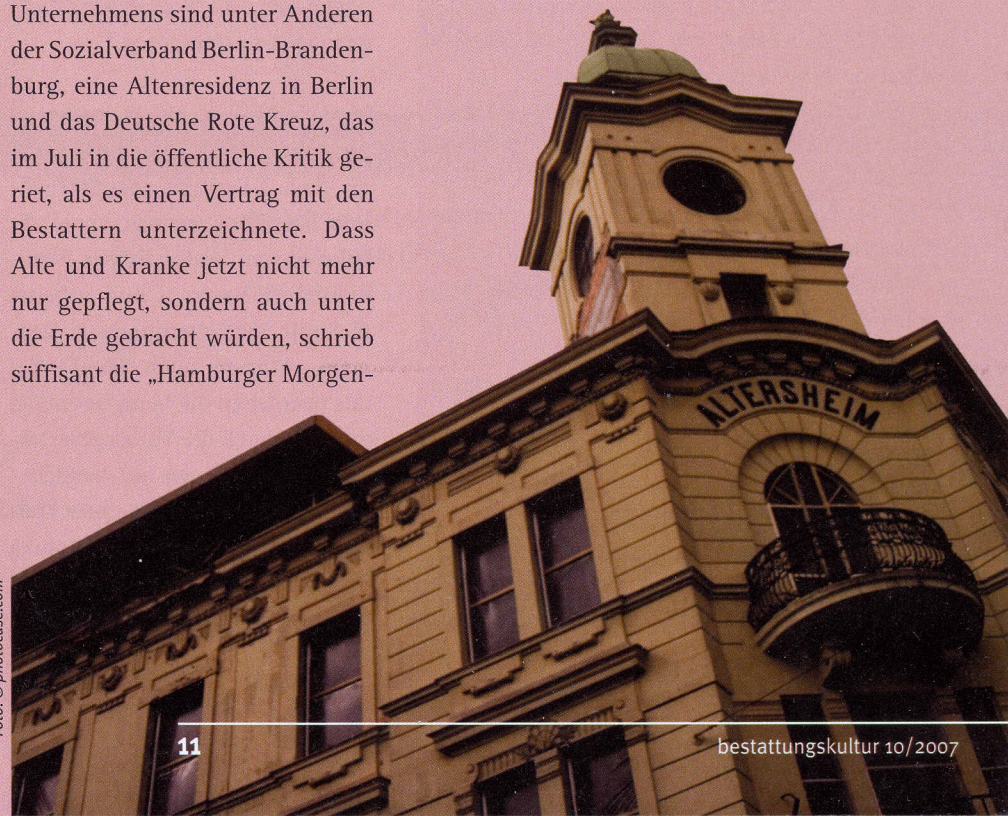
Provisionen für Sterbefallvermittlung

Das größte deutsche Unternehmen ist die Ahorn Grieneisen AG. Sie besteht als Familienunternehmen bereits seit 1830, seitdem hat sie zweieinhalb Millionen Bestattungen durchgeführt. 220 Filialen mit 1200 Mitarbeitern gibt es heute. Das Magazin „Finanznachrichten“ schätzt den Umsatz der AG im letzten Jahr auf 65 Millionen Euro. Zum Jahresende möchte sie an die Börse gehen – und aus den Einnahmen den Aufbau von Pflegeheimen finanzieren.

Warum Pflegeheime? Das ist weniger abwegig, als es erscheinen mag. Die Ahorn Grieneisen sucht gezielt die Zusammenarbeit mit Institutionen, die „an der Quelle“ sitzen. Kooperationspartner des Unternehmens sind unter Anderen der Sozialverband Berlin-Brandenburg, eine Altenresidenz in Berlin und das Deutsche Rote Kreuz, das im Juli in die öffentliche Kritik geriet, als es einen Vertrag mit den Bestattern unterzeichnete. Dass Alte und Kranke jetzt nicht mehr nur gepflegt, sondern auch unter die Erde gebracht würden, schrieb süffisant die „Hamburger Morgen-

post“ vom 18. Juli 2007, und berichtete von Provisionen an Pflegepersonal für vermittelte Sterbefälle.

Ein wichtiger Faktor für den Erfolg des Unternehmens könnte die Verschränkung mit dem Versicherungskonzern „IDEAL“ sein, der sich sicher nicht zufällig die über 50-Jährigen als Zielgruppe auserkoren hat. Im Branchenjargon nennt man das ein „zielgruppenorientiertes Produktportfolio“. In einem hart umkämpften Markt sei es der IDEAL gelungen, „starke Wachstumsraten zu erreichen“, wie es in dem Versichererrundbrief „Fitch Ratings Maklerbericht“ heißt. Von diesen Wachstumsraten profitieren auch die Bestatter: Im Februar 2007 deckte Sascha Adamek in der Fernsehsendung „Klartext“ auf, dass die



IDEAL Sterbegeldversicherungen verkauft hat, die im Kleingedruckten einen Bestattungsvertrag für das Tochterunternehmen enthielten.

Kunden bleiben ahnungslos

Volker Bode wusste nichts von den Verträgen, die der Überführungsdienst mit seiner Versicherung hat. Deshalb war er so überrascht, als

das Unternehmen ihn kontaktierte. „Sobald etwas passiert, rufen die Versicherungen uns an“ sagt ein Sprecher des Überführungsdienstes. „Sie geben uns die Kontaktdaten durch, und wir setzen uns dann mit den Angehörigen in Verbindung.“ Anders als manche Kunden der IDEAL hatte Bode jedoch mit seiner Versicherung nicht gleich einen Vorsorgevertrag mit gekauft. „Es gibt immer eine Wahlfreiheit“ beharrt Bestatter Günther Longo. Sein Honorar für die Überführung von Anna Bode hatte die Versicherung komplett getragen. Aber nicht alle wehren sich, wenn ihnen, wie Volker Bode, suggeriert wird, dass sie die Überführung und Bestattung nur über ein Vertragsunternehmen machen können. „Die Angehörigen sind nach einem Todesfall in einer sensiblen persönlichen Lage“ gibt Longo zu bedenken. „Die meisten haben nicht die Nerven, sich dann genauer zu informieren.“

Markus Müller, ein Bestatter in Innsbruck, sieht in Longos Kritik an dem Überführungsunternehmen ein „Konkurrenzgerangel“. Er leitet ein mittelständisches Familienunternehmen – und arbeitet viel mit Versicherungen zusammen. „Warum auch nicht? Bei uns bearbeiten die Versicherungen meistens auch die Vorsorgeverträge.“ Kooperationen mit Versicherungen sind also auch unter kleinen Bestattern verbreitet. Monika Schulz*, Bestatterin in Trier, sieht jedoch bei den Ausschreibungen

einen klaren strukturellen Vorteil für größere Unternehmen: „Große Firmen können ganz anders kalkulieren als kleine, die beispielsweise mit fünf oder weniger Mitarbeitern alle Fahrten selber machen. Die Großen bieten deshalb meistens die günstigeren Preise an.“

Preiskämpfe bei Überführungen

Auch die meisten Rettungsdienste haben ein europaweit verzweigtes Netz an Bestattern, die bei einem tödlichen Unfall sofort zu einer Überführung gerufen werden. Nach welchen Kriterien werden sie ausgewählt? In diesem Punkt werden sowohl Versicherer als auch Rettungsdienste sehr schweigsam. „Wir haben Qualitätskriterien, nach denen wir unsere Partner festlegen“, sagt ADAC-Sprecher Jochen Oesterle. Transparente Ausschreibungen gibt es beim ADAC jedoch nicht, und auch die Qualitätskriterien bleiben unklar. Die Preise spielen dabei keine geringe Rolle, glaubt man den Erfahrungen des Bestattungsunternehmens Blattler in Innsbruck: „Der bekommt den Auftrag, der am billigsten ist. Es ist ein Geschäft, das sich kaum lohnt.“ Auch der Überführungsdienst, der Anna Bode überführen sollte, hat mit Versicherungsunternehmen die Erfahrung gemacht, dass „sie in vielen Fällen den Preis festlegen“.

Ethische Grundregeln der Bestatter

Im Januar 2006 wurde von den meisten europäischen Bestatterverbänden die Norm DIN EN-15017 verabschiedet. Sie stellt eine Art freiwillige Selbstverpflichtung der Bestatter dar, sich an ethische Kriterien zu binden und nur laudable Geschäftspraktiken zu verfolgen.

Die Norm setzt folgende ethischen Grundregeln:

- ethisch begründetes und berufsbezogenes Verhältnis zu den Familien der Auftraggeber;
- aufrichtige Achtung von Glauben und Gebräuchen der Familien;
- Recht der Person, die die Bestattung in Auftrag gibt, den Bestatter auszuwählen und zwischen Beerdigung oder Einäscherung zu wählen und über die kalkulierten Gesamtkosten der Bestattung unterrichtet zu werden;
- Sicherstellung absoluter Verschwiegenheit zu jeder Zeit, soweit dem nicht gesetzliche Anforderungen entgegenstehen;
- Ehrlichkeit, Loyalität und Integrität der Mitarbeiter;
- strikte Einhaltung aller einschlägigen Gesetze, Verordnungen und Vorschriften;
- objektive, laudable und sensible Werbung;
- Integrität im Verhältnis zu in- und ausländischen Kollegen.

Gute Betreuung zahlt sich aus

Monika Schulz findet solche Verträge nicht legitim – auch, wenn sie in manchen Regionen üblich sind. Die Ausschreibungen sollten transparent sein, findet sie, und der Kontakt im besten Fall über persönliche Empfehlungen hergestellt werden – so wie in ihrer Heimatstadt Trier. „Bestatterketten können eigentlich nur in Großstädten Fuß fassen“, sagt sie. „Bei uns in der Gegend mussten schon Filialen wieder schließen.“ Wichtig sei, dass sich ein Bestatter wirklich Zeit nimmt und nicht jede Minute berechnet. „Die großen Bestatter können das nicht leisten, sie bauen zu ihren Kunden nie ein so enges Verhältnis auf wie die kleinen.“ Das größere Problem seien nicht die Marktanteile der Großen, sondern, dass es unter ihnen schwarze Schafe gebe, die mit aggressiven Methoden arbeiteten. „Die machen zwar nur einen sehr kleinen Prozentsatz der Bestatter aus, sind aber in der Presse schnell und negativ präsent.“ Die 99 Prozent der Bestatter, die eine gute, ehrliche Arbeit machten, bekämen nicht solche Aufmerksamkeit in den Medien.



Foto: © photocase.com

Der gute Ruf als Kapital

Gab es solche schwarzen Schafe schon immer, oder nimmt ihre Zahl mit der stärkeren Konkurrenz zu? Viele Bestatter, wie Monika Schulz oder Markus Müller, setzen darauf, dass Unternehmen sich nicht allein aufgrund ihrer Größe etablieren können. Denn gute Arbeit und ein guter Ruf sind nach wie vor das wichtigste Kapital der Bestatter. „Die größten Bestatter haben an vielen Orten Marktanteile verloren“, sagt der Generalsekretär des Bundesverbandes Deutscher Bestatter, Dr. Rolf Lichtner. Doch dass sie den Markt beeinflussen, lässt sich nicht mehr bestreiten. Beate Oelerking von einer Friedhofsverwaltung in Kassel befürchtet, dass raue Umgangsformen, die die großen Bestatter angeben, auf die Branche insgesamt abfärben könnten.

Grieneisen mehrfach kleinere Institute übernommen, und der Preiskampf wird härter – wobei die Preise nicht sinken, sondern steigen. Günther Longo führt das darauf zurück, dass insgesamt mehr Institutionen und Firmen zwischengeschaltet sind, die am Kuchen partizipieren wollen. „Die großen Firmen versuchen, zu Lasten der kleinen ihren Marktanteil auszubauen“, beobachtet Dr. Rolf Lichtner, dessen Verband sich von den Akquisemethoden der Ahorn Grieneisen AG distanziert hat. Norbert Fischer diagnostiziert in seinem Buch über die Geschichte des Sterbens und Todes eine Verschärfung des Wettbewerbs in Deutschland, in den auch Firmen aus dem Ausland einsteigen wollen. Ob das langfristig funktionieren wird und wie sich die Berufspraxis der Bestatter dadurch verändern könnte, lässt sich heute noch nicht sagen.

Friederike Rüll

Tipps zum Thema

Bestellen Sie die DIN EN 15017 zum Preis von 18,50 € zzgl. Versandkosten beim Fachverlag des deutschen Bestattungsgewerbes, Fax: 0211 / 160 08 50, E-Mail: fachverlag@bestatter.de

Droht eine Wettbewerbsverschärfung?

Dass es einen ökonomischen Einfluss gibt, bestreitet kaum noch jemand. In Berlin hat die Ahorn