



# Die teuren Toten

**Bestattungen** Die Beratung in einem Bestattungsinstitut ist oft eine Gratwanderung zwischen Pietät und Profit. Wir haben Bestatter getestet und informieren über Preise und Formalitäten.

**M**it dem Thema Tod und Bestattung kann man sogar einen TV-Quotenhit landen. Zumindest in den USA, wo die Bestattersoap „Six Feet Under“ (zu deutsch etwa „1,80 Meter unter der Erde“) Kultstatus erlangte. Hierzulande tut sich die Serie schwerer. Der lockere Umgang mit Tod und Sterben kommt bei uns offenbar nicht so gut an.

„Gestorben wird immer“ – der deutsche Untertitel der Serie erweckt den Eindruck, das Bestattungsgewerbe sei krisenfest. Doch die Branche stöhnt. Die Deutschen geben für den letzten Abschied immer weniger aus. Mit dem Wegfall des Sterbegelds sind die Umsätze in diesem Jahr noch einmal gesunken.

## Verschleierungstaktik

Bestatter haben nicht den besten Ruf. Sie nutzen, so der häufigste Vorwurf, die emotionale Ausnahmesituation angesichts des Todes eines Angehörigen aus, um ihren Umsatz kräftig nach oben zu treiben. Mit Pietät zum maximalen Profit: Stimmt der Vorwurf? Das Ergebnis unseres Tests der Beratung von Bestattungs-

instituten trägt zur Entlastung der Branche nicht bei. Zwar waren die Rahmenbedingungen und die Gesprächsführung bei den meisten Beratungen ohne Fehl und Tadel. Auch die Informationen sind überwiegend „befriedigend“.

Wenn es aber ums Geld geht, greifen viele Bestatter zur Verschleierungstaktik. Nicht überall werden die Preise klar offen gelegt. Und schlimmer: Die meisten Bestatter gehen auf den ausdrücklichen Wunsch nach einer preisgünstigen Bestattung nicht ein. In der Regel unterbreiten sie dem Kunden ein wesentlich umfangreicheres Angebot. Im Prüfungspunkt Kostentransparenz war kein Unternehmen besser als „befriedigend“, Ahorn-Grieneisen und EFS Bestattungen sind hier sogar „mangelhaft“.

Mit 250 Geschäftsstellen ist Ahorn-Grieneisen das größte von rund 3 800 Bestattungsunternehmen in Deutschland. Meist sind es Familien- und Kleinbetriebe. In den Test haben wir neben dem Marktführer zehn weitere Filialbetriebe einbezogen, ebenso neun Berliner Einzelanbieter und neun Institute, die ihr Ange-

bot über das Internet ([preiswert-bestattung.de](http://preiswert-bestattung.de)) vermarkten. Wir haben uns in drei Varianten beraten lassen und um eine Kostenaufstellung gebeten. Im ersten Modell sollte die Beerdigung der schwerkranken Großtante vorbereitet werden. Gewünscht war eine möglichst preiswerte Erdbestattung mit den nur unbedingt notwendigen Leistungen. Im Modell zwei ging es um eine gehobene Erdbestattung für eine ebenfalls schwer kranke Tante. Die dritte Beratungsvariante hatte die Vorbereitung eines Vorsorgevertrags für eine gehobene Erdbestattung zum Inhalt.

## Über 1 000 Euro Differenz

Schon die Preisunterschiede für eine einfache Erdbestattung sind beträchtlich und nur bedingt mit regionalen Unterschieden zu erklären. Die Preisspanne zwischen den Unternehmen reicht von 499 bis 1 570 Euro für die Bestatterleistung. Doch richtig mysteriös wird es, wenn man die Mindestpreise der Anbieter, die sie uns per Anfrage offiziell nannten, mit denen vergleicht, die dem Kunden (Tester) offeriert wurden.

## Bestattungskosten

Rund 4 500 Euro kostet eine Bestattung im Durchschnitt. Die Preise schwanken regional und je nach Ausführung sehr stark. Hier die wichtigsten Posten mit der üblichen Preisspanne (ohne Extreme).

### STERBEURKUNDEN

|                              |             |
|------------------------------|-------------|
| Leichenschau                 | 20–230 Euro |
| Sterbeurkunde ca.            | 7 Euro      |
| Leichenschau bei Krematorium | 20–100 Euro |

### FRIEDHOFSVERWALTUNG

|                     |               |
|---------------------|---------------|
| Beisetzungsgebühr   | 460–1000 Euro |
| Trauerhallennutzung | 100–230 Euro  |
| Vier Träger         | 80–200 Euro   |
| Einäscherung        | 100–400 Euro  |

### BESTATTER

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| Sarg für Erdbestattung        | 300–6 000 Euro |
| Sarg für Feuerbestattung      | 300–3 000 Euro |
| Urne, Edelmetall              | 100–500 Euro   |
| Urne, einfach                 | 25–85 Euro     |
| Kissen, Decken, Polster       | 20–250 Euro    |
| Totenbekleidung <sup>1)</sup> | 50–125 Euro    |

|   |              |
|---|--------------|
| Ankleiden <sup>1)</sup> und Einbetten                   | 60–150 Euro  |
| Hygienische Versorgung des Verstorbenen                 | 60–150 Euro  |
| Überführung, innerörtlich                               | 20–200 Euro  |
| Aufbahrung, Dekoration in der Trauerhalle <sup>2)</sup> | 80–300 Euro  |
| Grabkreuz   | 40–150 Euro  |
| Formalitäten <sup>1)</sup> , Verwaltung                 | 80–220 Euro  |
| 30 Trauerbriefe ohne Porto <sup>2)</sup>                | 80–150 Euro  |
| Zeitungsanzeige <sup>2)</sup>                           | 150–350 Euro |
| Musikalische Gestaltung <sup>2)</sup>                   | 50–150 Euro  |
| Trauerredner <sup>2)</sup>                              | 150–350 Euro |
| Kaffeetisch für 50 Pers. <sup>2)</sup>                  | 400–500 Euro |

### GRABNUTZUNGSGEBÜHR

|               |                |
|---------------|----------------|
| Erdreihengrab | 180–750 Euro   |
| Erdwahlgrab   | 700–2 750 Euro |

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| Urnenreihengrab | 50–420 Euro  |
| Urnenwahlgrab   | 250–900 Euro |

### FRIEDHOFSGÄRTNER

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| Kranz              | 50–200 Euro |
| Blumenschmuck Sarg | 30–170 Euro |

### • Grabneuanlage

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| Urnenreihengrab | 40–400 Euro   |
| Erdreihengrab   | 100–750 Euro  |
| Erdwahlgrab     | 180–1500 Euro |

### • Grabpflege (pro Jahr)

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| Urnenreihengrab | 50–175 Euro  |
| Erdreihengrab   | 75–225 Euro  |
| Erdwahlgrab     | 120–330 Euro |

### STEINMETZ

|                           |                |
|---------------------------|----------------|
| Grabstein                 | 300–4 000 Euro |
| Inscription pro Buchstabe | 8–30 Euro      |
| Einfassung                | 300–2 000 Euro |
| Aufstellung               | 150–500 Euro   |

1) Bestatterleistung, die auch von den Hinterbliebenen erbracht werden kann. 2) Nicht unbedingt notwendige Leistung.

Quelle: www.aeternitas.de

## test UNSER RAT

- Überlegen Sie sich beizeiten, was Ihnen bei der Bestattung wichtig ist.
- Lassen Sie sich, wenn ein Todesfall zu erwarten ist, so früh wie möglich von mehreren Bestattungsinstituten beraten. Eine Checkliste, wie sie beispielsweise [www.aeternitas.de](http://www.aeternitas.de) anbietet, hilft beim Preisvergleich.
- Bestehen Sie auf einem schriftlichen Kostenvoranschlag mit Einzelleistungen. Vergessen Sie nicht die Bestattungs- und Grabnutzungsgebühren sowie die Kosten für Grabstein und Grabpflege.
- Sorgen Sie finanziell vor. Entweder über ein Treuhandkonto oder über Banksparrpläne. Geben Sie das Geld aber nicht dem Bestatter im Voraus. Geht er Bankrott, ist es verloren.

Mit über 1 000 Euro war die Differenz bei den Bestattern EFS, Ahorn-Grieneisen und Hanrieder am größten. Auch bei Antea und Kops hätten wir rund 800 bis 900 Euro mehr als notwendig zahlen müssen. Die offiziellen Mindestpreise wurden unseren Testern lediglich bei Münzel und Novis genannt.

Bei Hanrieder hätte allein der Sarg 1 108 Euro gekostet – mehr als der Gesamtpreis bei Novis und Schumacher. Auch bei der Sarginnenausstattung (inklusive Decke und Kissen) lag Hanrieder mit 253 Euro vorn. Gewünscht war wohlgerne die

einfachste Variante, die es bei anderen Bestattern schon ab 91 Euro gab.

Für die gehobene Erdbestattung (Modell 2 und 3) veranschlagten die Institute zwischen 1 724 und 6 425 Euro. Im Durchschnitt muss man hierfür mit Bestatterkosten von zirka 3 000 Euro rechnen.

Detaillierte Kostenvoranschläge sind in der Branche nicht selbstverständlich. Selbst unsere geschulten Tester, die diese ausdrücklich verlangten, erhielten mitunter nur einen Notizzettel mit einer Pauschalsumme. Und wenn es eine Übersicht gab, fiel die Leistungsbeschreibung meist mager aus. Nur knapp jede zweite wies beispielsweise die Holzart des Sarges aus. Viele andere Details blieben völlig im Dunkeln. Unter diesen Bedingungen ist ein Preisvergleich denkbar schwierig.

Übrigens: Sichtbar aushängende Preislisten in den Geschäftsräumen haben wir selten entdeckt.

**Beratung im Bestattungsinstitut: Im Test wurden nicht alle Preise klar offen gelegt.**



Auch das Informationsmaterial, wenn überhaupt vorhanden, sagt häufig nichts über die Kosten. Mitunter gibt es nur Pauschalpreise für Leistungspakete, die alles Notwendige enthalten sollen. Pauschalpreise seien beliebt, sagen die Bestatter, den Preisvergleich machen sie aber nicht einfacher.

### Die Leistungen der Bestatter

Das Angebot eines Bestatters setzt sich aus drei Kostenblöcken zusammen:

- eigene Waren und Leistungen,
  - Fremdleistungen (zum Beispiel Anzeigen, Blumen)
  - sowie Friedhofs- und andere Gebühren.
- Zu den Eigenleistungen des Bestatters gehören im Wesentlichen: Überführung, Sarg mit Sargausstattung, Deckengarnitur und Totenbekleidung, Ankleiden und Einbetten, Aufbahrung, Dekoration der Trauerhalle, Organisation der Trauer- ▶

**Sarglager: Je nach Material und Ausführung kostet ein Sarg zwischen 300 und 6 000 Euro.**



**Geld + Recht** BESTATTUNGEN

feier, die Urne und die Erledigung der notwendigen Formalitäten. Hinzu kommen die Gebühren für Beisetzung und Grabnutzung – manchmal die größten Posten.

Beraten viele Bestatter schon über ihre eigenen Leistungen zu pauschal, zeigten sie sich über die Kosten für Steinmetzarbeiten (Grabstein, Einfassung) und Grabpflege mitunter wenig oder gar nicht informiert. Auch die Friedhofsgebühren hatte nicht jeder parat.

**Teure Friedhöfe**

Friedhöfe dürfen zwar keine Gewinne erzielen, dennoch sind ihre Gebühren höchst unterschiedlich. Ebenso die Mindestdauer für die Grabnutzung. Sie reicht je nach Friedhof in der Regel von 10 bis 30 Jahren. Nach einer Übersicht für größere Städte der Verbraucherinitiative Aeternitas – von ihr stammt auch unsere Kostenübersicht auf Seite 15 –, ist die Bandbreite enorm. Die höchsten Friedhofsgebühren fallen mit 2 358 Euro im rheinländischen Stolberg an. Dort müssen für ein Erdreihengrab 1 095 Euro Grabnutzungsgebühr für 30 Jahre und 1 263 Euro Bestattungsgebühren bezahlt werden. In Esslingen werden den Hinterbliebenen dagegen

insgesamt nur 661 Euro in Rechnung gestellt, davon entfallen 455 Euro auf die Grabnutzung (15 Jahre) und 206 Euro auf die Bestattung.

Auch bei Feuerbestattungen, die kontinuierlich zunehmen und beispielsweise in Berlin schon einen Anteil von 75 Prozent ausmachen, sind Bestattungs- und Grabkosten sehr unterschiedlich. Am teuersten kommt die Urnenbestattung mit insgesamt 1 894 Euro in Köln (616 Euro Bestattung, 1 278 Euro Grabnutzung für zwölf Jahre). Trotz 30-jähriger Nutzungsdauer kostet dagegen ein Urnengrab in Bergheim nur 65 Euro. Insgesamt sind hier nur 284 Euro fällig.

**Leserfahrungen**

In unserem Test konnten wir naturgemäß nur die Beratung und die Kosten von Bestattungsinstituten vergleichen. Wie die Bestattung insgesamt verlief, wollten wir von Lesern wissen. 195 Betroffene haben unseren Online-Fragebogen ausgefüllt. Ergebnis: Fast 70 Prozent waren mit der Bestattung sehr zufrieden und würden das ausgewählte Institut wieder beauftragen. Knapp 20 Prozent waren einigerma-



Schmuckurnen können bis zu 500 Euro kosten. Einfache Urnen gibt es schon ab 25 Euro.

ßen zufrieden. Rund jeder Zehnte berichtete aber von Problemen. Als ein einziges Trauerspiel gestaltete sich zum Beispiel eine Beerdigung in Hamburg. Das Bestattungsinstitut hatte den Auftrag vergessen und nichts vorbereitet. Die Trauergemeinde stand vor dem nackten Sarg. Als Sargträger wurden kurzerhand vier Friedhofsarbeiter angeheuert, die damit überfordert waren und fast „ins Grab zu stürzen drohten“.

**test** Beratung von Bestattungsinstituten

|  | Ahorn-Grieneisen   | Antea-Gruppe <sup>13)</sup>                       | Bestattungen Kops <sup>9)</sup>                         | Bestattungsdienst Friede  | EFS Bestattungen                                  | GBI Großhamburger Bestattungsinstitut  | Hanrieder Bestattungen   |                      |
|--|--|---|---|---|---|--|--|----------------------|
| Beratung   | Information  | ○   | ○   | ○   | ⊖   | ○  | ○  |                      |
|  | Kostentransparenz  | —   | ⊖   | ⊖   | —   | ⊖  | ⊖  |                      |
|  | Gesprächsführung   | ++  | +   | +   | +   | ++   | ++   |                      |
|  | Rahmenbedingungen  | +   | ++  | +   | +   | +  | +  |                      |
| Website  | Nicht kostentransparent, sonst sehr informativ; viel Hilfreiches und Wissenswertes, Gestaltung sehr übersichtlich. | Für Antea-Gruppe nur Geschäftsstellenverzeichnis. | Webauftritt in Vorbereitung.                            | Nicht kostentransparent, wenig informativ, Gestaltung nicht ganz übersichtlich. | Besteht fast nur aus Geschäftsstellenverzeichnis. | Teilweise kostentransparent (Preisbeispiele mit Leistungsverzeichnis), sehr informativ, Gestaltung nicht ganz übersichtlich. | Nicht kostentransparent, sonst eher informativ, Gestaltung nicht ganz übersichtlich. |                      |
| <b>Beratungsmodell 1:</b> Angebot für eine möglichst einfache und preiswerte Erdbestattung (nur Eigenleistungen des Bestatters) in Euro  | 2 032 <sup>3) 4)</sup>   | 2 230 <sup>3) 7)</sup>                            | 1 575 <sup>4)</sup>                                     | 1 472   | 2 230 <sup>3) 4)</sup>                            | 2 000 <sup>3) 7)</sup>   | 2 187 <sup>11)</sup>   |                      |
| <b>ANGABEN LAUT ANBIETER</b>   |  |   |   |   |   |  |  |                      |
| Preisbeispiel (nur Eigenleistungen des Bestatters)   | Einfache Erdbestattung <sup>1)</sup> ab Euro   | 700 bis 800 <sup>5)</sup>                         | 898 bis 1 455 <sup>5)</sup> teilweise <sup>8) 12)</sup> | 670 <sup>8)</sup>   | 813 bis 1 129 <sup>5) 12)</sup>                   | ca. 950 <sup>8) 12)</sup>  | 1 435 <sup>8) 10) 12)</sup>  | 1 100 <sup>12)</sup> |
|  | Einfache Feuerbestattung <sup>1) 2)</sup> ab Euro  | 700 bis 800 <sup>5)</sup>                         | 898 bis 1 375 <sup>5)</sup> teilweise <sup>8) 12)</sup> | 520 <sup>8)</sup>   | 668 bis 984 <sup>5) 12)</sup>                     | ca. 890 <sup>8) 12)</sup>  | 877 <sup>8) 12)</sup>  | 994 <sup>12)</sup>   |
| Vertreten in Bundesländern   | Bundesweit <sup>6)</sup>   | Sachsen, Sachsen-Anhalt                           | Nordrhein-Westfalen                                     | Bayern  | Berlin  | Hamburg, Schleswig-Holstein  | Bayern   |                      |
| Anzahl der Geschäftsstellen  | 250 <sup>6)</sup>  | ca. 30  | 11  | 8   | 15  | 13   | 13   |                      |
| Bestattungen im Jahr 2003 ca.  | 35 000 <sup>6)</sup>   | Keine Angabe                                      | 450   | 1 400   | 1 000   | 3 000  | 1 000  |                      |
| <b>Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:</b><br>++ = Sehr gut (0,5–1,5), + = Gut (1,6–2,5), ○ = Befriedigend (2,6–3,5), ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5), — = Mangelhaft (4,6–5,5).<br><b>Reihenfolge nach Alphabet.</b>  |  |   |   |   |   |  |  |                      |
| 1) Ohne Hausbesuch, Abholung aus Institution (zum Beispiel Krankenhaus), einfacher Sarg, ohne Trauerfeier, ohne Trägerdienste zum Grab, inklusive Bearbeitung von Formalitäten und Abrechnung mit Versicherungen.<br>2) Ohne Schmuckurne.<br>3) Preis für Angebotspaket.<br>4) Inkl. Organisation und Betreuung der Trauerfeier.<br>5) Regional unterschiedlich.<br>6) Außer Bremen, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Saarland. Ohne Partnerunternehmen.<br>7) Leistungsumfang unklar.<br>8) Inklusive Hausbesuch. |  |   |   |   |   |  |  |                      |



Die Vorbereitung eines Sarges in einem Bestattungsunternehmen.

FOTOS: MAURITIUS / OENMICHEN; STEFAN HAERTEL / VARIO-PRESS

Die meisten Beschwerden bezogen sich aber auf die Kosten und die Abrechnung. Die günstigste Bestattung schlug mit 600, die teuerste mit sage und schreibe 18 000 Euro zu Buche. Für viele muss die Endabrechnung des Bestattungsinstituts ein rechter Schock gewesen sein. Fast jeder Dritte, der keine Preisabsprachen getroffen hatte, und immerhin noch nahezu jeder Zehnte mit Preisvereinbarung musste am Ende mehr zahlen als erwartet, im Ex-

tremfall sogar das Doppelte. Natürlich ist der Schluss, dass sich die Bestatter zusätzlich bedient haben, nicht uneingeschränkt zulässig. Es könnten zum Beispiel Gebühren hinzugekommen sein, über die im Beratungsgespräch nicht informiert wurde. Mit einer umfassenden und kostentransparenten Beratung könnte die Branche die Zufriedenheit ihrer Kunden sicher deutlich erhöhen.

**Unzulässige Klauseln**

Die juristische Prüfung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen förderte etliche unzulässige Klauseln zutage. Vor allem bezüglich Preis- und Leistungsänderungen sowie der Kündigung von Vorsorgeverträgen räumen sich einige Bestatter unerlaubte Vorteile ein.

„Eigentlich geht es beim Bestatten nicht um den Toten“, sagt der Bergisch-Gladbacher Bestatter Fritz Roth, „sondern um die Trauernden“. Doch die würden in Deutschland, wo es zu viele Normen und Einschränkungen gäbe, oft allein gelassen. Deshalb hat Roth eine private Trauerakademie gegründet, in der er sich für einen bewussten Umgang mit Tod und Trauer einsetzt.

Lesen Sie bitte weiter auf Seite 18

**SO SIND WIR VORGEGANGEN**

**Im Test:** A) Elf Anbieter, die in mindestens einer Stadt ab 500 000 (West) bzw. 450 000 (Ost) Einwohnern und mit insgesamt mindestens zehn Geschäftsadressen in den „Gelben Seiten“ bzw. im Internet vertreten waren. B) Außerdem eine Gruppe von neun Berliner Bestattern ohne Filialnetz sowie neun Bestatter, die ihr Angebot über das Internet ([www.preiswert-bestattung.de](http://www.preiswert-bestattung.de)) vermarkten. Erhebungszeitraum: Juni bis September 2004.

Drei geschulte Tester suchten die Bestatter auf, um für eine schwer kranke Verwandte die Bestattung zu regeln. Sie baten um Beratung und Kostenvoranschlag (verdeckte Inanspruchnahme) für:

1. Eine möglichst preiswerte Erdbestattung mit den nur unbedingt notwendigen Leistungen.
2. Eine gehobene Erdbestattung. Vorab wurde um Zusendung von Informationsmaterial gebeten.
3. Vorbereitung eines Vorsorgevertrags für eine gehobene Erdbestattung.

Jeder unter A) genannte Anbieter wurde mit diesen drei Beratungsvarianten in drei unterschiedlichen Geschäftsstellen geprüft (insgesamt drei Fälle). Bei den unter B) genannten Anbietern jeweils ein Beratungsgespräch (Modellvarianten gleich verteilt über die jeweilige Gruppe). Dokumentation in standardisierten Erhebungsbögen. Wir analysierten das Informationsmaterial und die Websites. Vorsorgeverträge, Kostenvorschläge und Geschäftsbedingungen wurden rechtlich begutachtet. Außerdem wurden die Anbieter zu Preisen und Angebotsdaten befragt. 195 Leser des Newsletters der STIFTUNG WARENTEST beteiligten sich an einer Befragung zu ihren Erfahrungen mit Bestattungsdienstleistungen (keine repräsentative Stichprobe).

**BERATUNG**

**Information:** In diesem Prüfpunkt untersuchten wir unter anderem, ob die Bestatter über einzuholende Rechtsvorschriften und notwendige Erledigungen im Sterbefall aufklärten, ebenso ob sie über Bestattungsmöglichkeiten, notwendige und fakultative Bestatter- und Fremdleistungen informierten.

**Kostentransparenz:** Hier berücksichtigten wir insbesondere Umfang und Differenziertheit der Kostenaufstellung und Vorsorgeverträge, Ausweisung von Fremdleistungen und Gebühren. Im Modell 1 wurde außerdem bewertet, ob das Angebot (nur die typischen Bestatterleistungen, deutlich gemachte fakultative Leistungen blieben unberücksichtigt) dem uns offiziell genannten Angebot für eine möglichst preiswerte Erdbestattung entsprach.

**Gesprächsführung:** In diesem Punkt bewerteten wir u. a. Gesprächsatmosphäre, Kundenorientierung und ob auf eine Unterschrift gedrängt wurde.

**Rahmenbedingungen:** Hier wurden u. a. die Räumlichkeiten, die Dauer und Störungsfreiheit des Gesprächs sowie die Diskretion bewertet.

**WEBSITE**

Der Informationsgehalt der Website wurde untersucht: zum Beispiel Informationen zum Anbieter, allgemeine Informationen und Hilfestellungen rund um das Thema Vorsorge, Todesfall und Bestattung, Eigenleistungen des Bestatters und Fremdleistungen. Wie detailliert werden Kosten dargestellt? Wie ist die Website gestaltet, zum Beispiel Schriftgröße, Kontrast, Textpräsentation, Navigation?

| Münzel-Bestattungen  | Novis   | Karl Schumacher   | Trauerhilfe Denk  | Anbieter über <a href="http://www.preiswert-bestattung.de">www.preiswert-bestattung.de</a>                                      | Einzelanbieter Berlin         |
|--|---|---|---|---|-------------------------------|
| ⊖  | ⊖   | ○   | ○   | ⊖   | ○                             |
| ⊖  | ⊖   | ⊖   | ○   | Nicht bewertet <sup>15)</sup>   | Nicht bewertet <sup>15)</sup> |
| +  | +   | +   | ++  | +   | +                             |
| +  | ++  | +   | +   | +   | +                             |
| Sehr kostentransparent: detaillierter Bestattungskostenrechner; sonst wenig informativ, Gestaltung nicht ganz übersichtlich. | Teilweise kostentransparent (Preisbeispiele mit Leistungsverz.), sonst wenig informativ, Gestaltung nicht ganz übersichtlich. | Teilweise kostentransparent (Preisbeispiele mit Leistungsverzeichnis), informativ, Gestaltung nicht ganz übersichtlich. | Nicht kostentransparent, wenig informativ, Gestaltung nicht ganz übersichtlich. | Teilweise kostentransparent (Preisbeispiele mit Leistungsverzeichnis), sonst nicht informativ, Gestaltung eher unübersichtlich. | Überwiegend kein Webauftritt. |
| 1 570 <sup>3)</sup>  | 897 <sup>3) 4)</sup>  | 933 <sup>3)</sup>   | 1 445   | 847 bis 2 100 <sup>3)</sup>   | 1 341 bis 1 974               |
| Hamburg: 1 570 <sup>8)</sup><br>Berlin: 1 450 <sup>8)</sup>  | 897 <sup>8)</sup>   | 499 <sup>8) 12)</sup>   | 769 bis ca. 884 <sup>5) 12)</sup>   | <sup>14)</sup>  | Nicht erhoben <sup>15)</sup>  |
| Hamburg: 885 <sup>8)</sup><br>Berlin: 835 <sup>8)</sup>  | 777 <sup>8)</sup>   | 275 bis 599 <sup>5) 8) 12)</sup>  | 769 bis ca. 884 <sup>5) 12)</sup>   | <sup>14)</sup>  | Nicht erhoben <sup>15)</sup>  |
| Berlin, Hamburg, Schleswig-Holstein  | Hessen, Niedersachsen, NRW, Schleswig-Holstein  | Nordrhein-Westfalen   | Bayern, Sachsen   | Bundesweit außer Bremen   | Berlin                        |
| 15   | 25  | 25  | 108   | 128 Unternehmen   | Nicht erhoben <sup>15)</sup>  |
| 2 500  | 3 735   | 2 300   | Keine Angabe  | ca. 100 <sup>16)</sup>  | Nicht erhoben <sup>15)</sup>  |
| <sup>9)</sup> Basis: zwei Beratungsgespräche (das dritte kam aus Zeitgründen nicht zustande).                                |   | <sup>12)</sup> Abholung auch von zu Hause.  |   | <sup>15)</sup> Aus untersuchungstechnischen Gründen.  | Anbieter siehe Seite 100.     |
| <sup>10)</sup> Inklusive Trägerdienst zum Grab.  |   | <sup>13)</sup> Laut Anbieter nur Kooperation in Bezug auf Logo und Webauftritt.   |   | <sup>16)</sup> Über Vermittlung des Internetportals.  |                               |
| <sup>11)</sup> Inklusive Grabdekoration.   |   | <sup>14)</sup> Über die auf der Plattform dargestellten Paketpreise hinaus nicht bekannt.                               |   |   |                               |