

Zukunft der Handwerksmärkte in NRW: Personenbezogene Dienstleistungen

hier: Anhörung der Sachverständigen am 17. Juni 2016 im Landtag Nordrhein-Westfalen für die Enquetekommission VI

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir danken für die Gelegenheit zur Stellungnahme im Rahmen der Sachverständigenanhörung am 17. Juni 2016 durch die Enquetekommission VI des Landtags Nordrhein-Westfalen. Wir überreichen unsere Ausführungen im Rahmen der Sachverständigenanhörung hiermit auch in schriftlicher Form, da nicht alle Aspekte mit der notwendigen Tiefe in einem mündlichen Vortrag angesprochen werden können. Die schriftliche Ausarbeitung enthält darüber hinaus Quellenhinweise, auf denen die mündlichen Ausführungen beruhen.

Zu den Fragen der Enquetekommission nehmen wir im Einzelnen wie folgt Stellung:

1. Welche technologischen Innovationen sind in der letzten Zeit erfolgt, die die Gewerke betreffen? Welche Innovationen sind in den nächsten Jahren zu erwarten?

Das Bestattungsgewerbe zählt zu den zulassungsfreien B 2-Gewerken der Handwerksordnung.¹ Bundesweit waren am 31.12.2015 5.415 Betriebe in der Handwerksrolle verzeichnet; in Nordrhein-Westfalen sind 1307 Betriebe registriert. Davon gehören rund 1.036 Betriebe dem Landesverband der Bestatter in Nordrhein-Westfalen an.

Das Bestattungsgewerbe ist im Wesentlichen dienstleistungsorientiert, so dass sich technologische Innovationen im Wesentlichen bei der Bestattungsdurchführung ergeben, wie bei Bestattungsfahrzeugen, maschinenbezogener Einsatz bei Friedhöfen und Weiterentwicklung der Kremationstechnik.

Folgende technologische Innovationen sind in der letzten Zeit bereits umgesetzt worden und werden auch in den nächsten Jahren einem Wandel unterliegen:

- a) Die Digitalisierung bei der Erfassung und Durchführung von Sterbefällen und Bestattungen wird bei rund 175.000 Bestattungen in NRW pro Jahr weiter fortschreiten. Dies betrifft insbesondere die Vernetzung von Bestattungsunternehmen und an der Bestattung beteiligten Einrichtungen und Behörden wie Friedhöfen und Standesämtern. Schon bisher gibt es Friedhöfe, bei denen Bestattungstermine online gebucht werden können. Dies erleichtert die Planung der Beisetzung und die zeitliche Disposition der Angehörigen. Bisher können Sterbefälle dem Standesamt noch nicht elektronisch mitgeteilt werden. Dies sollte sich zeitnah zur Entlastung bürokratischen Aufwands ändern.

¹ Zulassungsvoraussetzungen in fachlicher Hinsicht gibt es nicht. Nach der Gewerbeordnung reicht ein Gewerbeschein aus, um als Bestatter tätig zu werden. In der Vergangenheit hat sich leider immer wieder gezeigt, dass im Bestattungsgewerbe – häufig durch unqualifizierte Marktteilnehmer – nicht vertretbare Fehler oder doloses Handeln mit entsprechender Öffentlichkeitswirkung zum Nachteil trauernder Angehöriger zu vermerken sind. Dies fällt regelmäßig auf die Bestattungsbranche insgesamt zurück.

Ein Teil der Sterbefälle wird heute bereits per Internet bei Bestattungsunternehmen beauftragt und führt grundsätzlich zu einer vereinfachten, beschleunigten Bearbeitung. Es ist jedoch auch festzustellen, dass die Zahl von Internet-Vermittlern für die Bestattung, die selbst weder die Kompetenz als Bestatter haben, noch die durchzuführenden Bestattungsdienstleistungen selbst erbringen, zunimmt. Zur Erledigung der Aufträge bedienen sie sich etablierter Bestattungsunternehmen. Die Folge davon ist die Verteuerung der Leistungen für die Angehörigen, weil Vermittler für ihre Leistungen mitverdienen wollen (bis zu 20% der Auftragssumme). Eine Wertschöpfung durch Vermittlerdienste findet dabei nicht statt.

- b) Feuerbestattungen werden im Verhältnis zu Erdbestattungen weiter – wenn auch verlangsamt - zunehmen. Schon heute liegt aufgrund der rasanten Entwicklungen in den zurückliegenden 10 Jahren die Feuerbestattungsquote bei über 65%. Leider gibt es bundesweit oder auf Länderebene keine öffentlichen Statistiken über die Bestattungsarten, so dass die Feuerbestattungsquote auf Schätzungen der Krematorien und Bestattungsunternehmen beruht. Der Wandel hat Folgen: Es werden geringere Friedhofsflächen benötigt, was zu erheblichen Freiflächen auf bestehenden Friedhöfen führt. Dies hat Auswirkungen nicht nur auf die Friedhofsgestaltung, sondern insbesondere auch auf die Friedhofsgebühren, die in den letzten 15 Jahren um mehr als 100% drastisch gestiegen sind. Die Folge sind alternative Beisetzungsorte mit stark steigendem Nachfragepotenzial etwa für Naturbestattungen (Seebestattung, Waldbestattung etc.), Entstehung von Grabeskirchen und Kolumbarien sowie die Zunahme von Beisetzungen im benachbarten Ausland (Niederlande, Schweiz, Polen, Tschechien).
- c) Es zeichnet sich weiter ab, dass die Erinnerungskultur durch die Digitalisierung verändert wird. Bereits seit längerer Zeit gibt es Gedenkseiten im Internet, die auch von den Tageszeitungen in NRW betrieben werden (trauer.de), aber auch QR-Codes auf Grabsteinen mit entsprechenden Bildschirmen sind Vorboten für diese Veränderung. Insgesamt ist mit einer Auflockerung der Verortung der Beisetzung in Zukunft zu rechnen. Dies wiederum hat Auswirkungen auf eine veränderte Trauerkultur und Trauerbewältigung durch die Angehörigen.

2. Wie verändern diese Innovationen die Wettbewerbssituation der Betriebe, die Arbeitswelt der Beschäftigten sowie die Kundenerwartungen in den jeweiligen Gewerken?

Durch die zu 1. aufgezeichneten Entwicklungen wird der Preis der Bestattung ein wesentlicher Auswahlfaktor. Der Preis für eine Bestattung setzt sich zusammen aus den Leistungen des Bestattungsunternehmens, den Friedhofsgebühren, den Kosten für Grabpflege und Grabmal. Betrachtet man die Kosten insgesamt, beläuft sich der Anteil für den Bestattungsunternehmer auf weniger als 50% der Gesamtkosten einer Bestattung.

Die Qualifikation des Bestattungsunternehmens tritt dabei häufig in den Hintergrund. Das hat zur Folge, dass sich auch nichtqualifizierte Marktteilnehmer behaupten können, was insbesondere in der sensiblen Phase des Eintritts des Todesfalls bis zur Beisetzung dazu führen kann, dass bestattungspflichtige Angehörige mit überhöhten Preisen ausgenutzt werden. Die sogenannten Billigbestatter, die ihr Dienstleistungsangebot ausschließlich über den Preis definieren und häufig nicht ausgewiesene Zusatzkosten verlangen, sind dafür beredtes Beispiel. Der Angehörige (Kunde), der

nicht nur den Trauerschmerz zu bewältigen hat, sondern auch die geschäftlichen Notwendigkeiten für die Bestattung regeln muss, ist mit der Auswahl eines qualifizierten Bestattungsunternehmens und der Findung angemessener Preise durch Preisvergleiche häufig überfordert und zeitlich nicht in der Lage.

3. Welche anderen Entwicklungen (z. B. Verhalten von anderen Marktakteuren oder politische Regulierung) beeinflussen auf relevante Weise die Wettbewerbssituation der Betriebe?

Die demografische Entwicklung der Bevölkerung in Nordrhein-Westfalen wird statistisch zu höherer Nachfrage bei Bestattungsdienstleistungen führen. Die Altersstruktur der Bevölkerung, insbesondere beim Altersanteil über 45 Jahre, wird dazu führen, dass die Vorsorge für die dereinstige Bestattung weiter an Bedeutung gewinnen wird. Parallel dazu wird die Zahl derjenigen Menschen, die nur mit Hilfe des Sozialamts ihre eigene Bestattung finanzieren können, steigen. Dies wird insbesondere Städte und Kommunen in Folge der Streichung des Sterbegeldes weiter belasten. Die Zahl der Feuerbestattungen wird, wie bereits erwähnt, weiter, wenn auch verlangsamt, steigen. Die Friedhofsträger werden erhebliche Anstrengungen unternehmen müssen, wettbewerbsfähig zu bleiben; hierzu bietet sich auch an, die Trägerschaft von Friedhöfen auch auf Private auszuweiten oder zu übertragen. Dazu bedarf es entsprechender Änderungen in den Bestattungsgesetzen der Bundesländer.

Die Überführung Verstorbener ist innerhalb und von der EU nicht geregelt. Zwar besteht Freizügigkeit für lebende Personen, für verstorbene Personen gelten keine EU-Regelungen. Unabhängig von der EU bestehen für die Überführung derzeit zwei unterschiedliche multilaterale Abkommen mit jeweils unterschiedlichem Inhalt und beteiligten Staaten.² Die Inkongruenz der bestehenden Regelungen führt zur Verteuerung der Überführung Verstorbener innerhalb der EU, zu unnötigem bürokratischen Mehraufwand und damit zu vermeidbaren Verzögerungen bei Überführungen.

Eine Verordnung der EU mit Mindestregelungen zur Überführung würde einheitliche und unmittelbar verbindliche Mindestkriterien für die Überführung innerhalb der EU festschreiben. Nationale Regelungen bleiben dabei unangetastet. Die Kommission ist für die Umsetzung zuständig. Es wäre wünschenswert, wenn das Land NRW seinen Einfluss geltend macht, damit es zu einer zeitnahen Umsetzung kommt.³

² Berliner Abkommen

Internationales Abkommen über die Leichenbeförderung vom 10.2.1937

sog. Berliner Abkommen

Beteiligte Länder²: Ägypten, Belgien, Deutschland, Frankreich, Italien, Mexiko, Österreich, Portugal, Rumänien, Schweiz, Tschechische Republik, Slowakei, Türkei, Zaire

Straßburger Abkommen

Europäisches Abkommen (Agreement on the Transfer of Corpses)

vom 11.11.1975, sog. Straßburger Abkommen

Beteiligte Länder²: Belgien, Griechenland, Island, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Türkei, Zypern, Finnland, Frankreich, Lettland, Slowakei, Slowenien, Spanien

³ Bereits 2003 hat das Europäische Parlament eine Entschließung zu der Annahme von Maßnahmen betreffend die Rückführung Verstorbener gefasst (2003/2032 (INI)). In der Entschließung ist die Notwendigkeit einer EU-weiten Regelung festgehalten.

4. Welche Qualifikationsanforderungen ergeben sich für Betriebe und für Beschäftigte, um ihre Kooperationsfähigkeit auszubauen, Innovationen an Kunden zu vermitteln oder selbst innovativ zu sein?

Der Gesetzgeber hat auf Betreiben des Bundesverbands Deutscher Bestatter mit der Ausbildungsverordnung zur Bestattungsfachkraft im Jahr 2003 und der Meisterprüfungsverordnung für Bestatter im Jahr 2010 die Rahmenbedingungen geschaffen, mit der sich Bestatterinnen und Bestatter umfassend qualifizieren können. Diese Verordnungen werden flankiert durch Fortbildungsmaßnahmen in speziellen Bereichen. Der Geprüfte Thanatopraktiker, der Geprüfte Kremationstechniker, der Bestatter im Notfalleinsatz, der Kundenberater Friedhofservice und der Bürokommunikationsfachwirt im Bestattungsgewerbe sind Beispiele für solche qualifizierenden Maßnahmen. Der Nachweis der Kenntnisse wird jeweils durch Prüfungen bei den Handwerkskammern bestätigt.

Aus- und Fortbildung sind darauf ausgerichtet, dass die Qualifikationsanforderungen der Zukunft abgedeckt werden. Diese sehen wir – neben der Kerndienstleistung Bestattung – in den Bereichen der Bestattungsvorsorge und in einer ausgewiesenen Kompetenz für Friedhof und Krematorium. Die Fähigkeit zur Kooperation mit anderen Bestattungsunternehmen und Gewerken sowie die Vermittlung von Innovationen an Kunden sind bereits heute in der Ausbildung zur Bestattungsfachkraft und zum Bestattermeister angelegt.

Während in den Nachbarländern Niederlande und Frankreich sowie in den größeren Mitgliedsstaaten der EU (Spanien, Italien, Großbritannien) ein nicht zu übersehender Konzentrationsprozess im Bestattungsgewerbe, gesteuert durch zum Teil ausländische Investoren, nicht zu verkennen ist, ist das Bestattungsgewerbe in Deutschland im Wesentlichen durch familiengeführte Betriebe mit lokalem Zuschnitt repräsentiert.⁴ Es wird auch verbandspolitische Aufgabe sein, den Bestattungsunternehmen in Deutschland das Rüstzeug mitzugeben, das sie im Wettbewerb auch mit größeren Einheiten bestehen lässt. Derzeit gibt es nur vereinzelt Anzeichen auf regionaler Ebene für einen Konzentrationsprozess im Bestattungsgewerbe in Nordrhein-Westfalen.

5. Wie verändern sich die Berufsbilder in den betroffenen Gewerken? Welche Konsequenzen ergeben sich daraus für die Rekrutierung des Fachkräftenachwuchses, für die inhaltliche Gestaltung der Aus- und Fortbildungsangebote und für die Ausstattung der Infrastruktur der beruflichen Bildung?

Das Berufsbild des Bestatters/der Bestatterin wird sich – wie bereits erwähnt – ausweiten. Die Konsequenz daraus ist, dass qualifizierter Nachwuchs benötigt wird. Dies ist derzeit – im Gegensatz zu anderen Handwerksberufen – im Bereich des Bestattungsgewerbes noch nicht problematisch, weil der Beruf für Frauen und Männer wegen seiner multidisziplinären Ausrichtung und der im Bestattungsgewerbe notwendigen sozialen und menschlichen Kompetenz, die sich in der Zuwendung zu den Angehörigen im Trauerfall zeigt, hohe Attraktivität hat. Dies zeigt sich insbesondere in der hohen Nachfrage nach Ausbildungsplätzen im Bestattungsgewerbe, die nicht durchgängig von den Bestattungsunternehmen erfüllt werden kann. Die Ausbildungs- und

⁴ Das größte deutsche Bestattungsunternehmen Ahorn AG, eine 100%ige Tochter der Ideal Versicherung, Berlin, hat bei bundesweiter Betrachtung einen Marktanteil um 3%

Fortbildungskonzepte des Bundesverbands Deutscher Bestatter haben diese Anforderungen antizipiert.

Dass die Qualifikation und Qualität der Dienstleistung auch transparent ist und Mindeststandards bei der Ausübung des Bestatterberufs eingehalten werden, ist bisher jedoch nicht sichergestellt. Der Bundesverband Deutscher Bestatter und andere Organisationen fordern deshalb seit Langem, eine Mindestzugangskontrolle zu dem Beruf einzuführen.⁵

Der Beruf des Bestatters erfüllt in dreifacher Hinsicht Aufgaben, deren ordnungsgemäße Erfüllung im öffentlichen Interesse liegen: Der situationsangemessene faire Umgang mit dem Angehörigen in einer schwierigen Situation ist unter Gesichtspunkten des Verbraucherschutzes geboten. Eine fachlich einwandfreie Tätigkeit für die Volksgesundheit und die öffentliche Sicherheit und Ordnung ist bei der hygienischen Totenversorgung, insbesondere bei schwierigen Versorgungslagen (Großunfälle, Naturkatastrophen, Seuchen und Epidemien), unverkennbar. Darüber hinaus hat der Bestatter eine wichtige Rolle bei der Meldung von Sterbefällen bei den zuständigen Standesämtern inne, so dass die Kenntnis dieser Abläufe zur Mindestqualifikation der Gewerbeausübung gehört.

Politisch und rechtlich ist die Einhaltung einer Mindestqualifizierung noch nicht umgesetzt. Wir erwarten hier im Interesse der Angehörigen und Auftraggeber des Bestatters zeitnahe Handlungsperspektiven der Landesgesetzgeber im Rahmen der Zuständigkeit für Bestattungsgesetze oder eine entsprechende Regelung auf Bundesebene in der Gewerbeordnung.

6. Gibt es Best-Practice-Beispiele von Betrieben oder Angebote von handwerkseigenen Organisationen, von Forschung und Wissenschaft sowie von der Politik, mit denen die Innovations- und Qualifizierungsprozesse erfolgreich unterstützt werden? Wo sehen Sie andererseits weiteren Handlungsbedarf für die verschiedenen Akteure?

Neben dem fundierten Aus- und Fortbildungskonzept hat das Bestattungsgewerbe als einer von zwei Handwerksberufen ein Zertifizierungssystem für Bestattungsunternehmen eingeführt. Der Bundesverband Deutscher Bestatter vergibt dazu ein Markenzeichen, so dass für die im Rahmen einer Matrixzertifizierung jährlich überprüften Betriebe im Hinblick auf die Unternehmensstruktur, personelle und sächliche Ausstattung sowie geordnete Betriebsabläufe ein qualitätsorientierter Ablauf auf dem Stand der Technik sichergestellt ist. Die Zertifizierung wird vom TÜV Rheinland durchgeführt.

Seit 2005 gilt für das Bestattungsgewerbe die europaweite Norm EN 15017 „Bestattungs-Dienstleistungen“. Die Standardisierung ist ein weiterer Prozess, der sowohl für die Aus- und Fortbildung des Bestattungsgewerbes in Europa als auch für die Betriebseinrichtung und Betriebsabläufe von Bestattungsinstituten den Rahmen fest schreibt.

⁵ Stelkens, Bestattungsgewerbe als zulassungspflichtiges Gewerbe? – Gestaltungsmöglichkeiten de lege ferenda GewArch Beilage WiVerw, Nr. 01/2016, 48-64

Die VDI 3891 „Emissionsminderung – Anlagen zur Humankremation“ ist speziell für Krematorien und ihre Nutzer ein weiterer Nachweis dafür, dass die Qualitätssicherung über die Standardisierung erfolgreich betrieben wird. Da die VDI 3891 insbesondere auch ökologische Aspekte bei der Feuerbestattung berücksichtigt, hat sie Auswirkungen auf die Fortschreibung der 27. Bundesimmissionsschutzverordnung (BImSchV), die der Überarbeitung für bessere Emissionswerte bei Krematorium harrt. Da die Innovationen im Krematoriumsbau insbesondere von deutschen und niederländische Herstellern geliefert werden, führt der Standard zu einer deutlichen Reduktion von Emissionen im Krematorium.

Vordringlicher Handlungsbedarf ergibt sich aus unserer Sicht für die folgenden Felder:

- a) Harmonisierung der länderspezifischen Bestattungsgesetze
- b) Festlegung von Mindestzugangsvoraussetzungen zum Bestatterberuf, gegebenenfalls über die Gewerbeordnung oder die Bestattungsgesetze der Bundesländer

Düsseldorf, den 10. Mai 2016
Dr. Rolf Lichtner