

# E DIN EN 15017:2018-06 (D/E)

Erscheinungsdatum: 2018-04-27

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

Funeral Services - Requirements; German and English version prEN 15017:2018

---

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	Aufbahnen .....	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.....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 .....45</b>		
<b>Anhang C (informativ) Ethische Regeln der International Cremation Federation (ICF) .....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 und Kremationsurnen .....48</b>		
D.1	Särge und Zubehör.....	48
D.2	Kremationsurnen.....	48
<b>Anhang E (informativ) Gedenkseite.....50</b>		
E.1	Allgemeines.....	50
E.2	Geschäftsbedingungen.....	50
<b>Literaturhinweise .....52</b>		