

# DIN EN 15017:2019-11 (D)

## Bestattungsdienstleistungen - Anforderungen; Deutsche Fassung EN 15017:2019

---

| Inhalt  | Seite |
|---|-------|
| Europäisches Vorwort.....   | 5     |
| Einleitung .....  | 6     |
| 1 Anwendungsbereich.....  | 7     |
| 2 Normative Verweisungen .....                                      | 7     |
| 3 Begriffe .....  | 7     |
| 4 Ethische Werte .....  | 13    |
| 5 Qualifikation .....   | 13    |
| 5.1 Allgemeines.....  | 13    |
| 5.2 Bestatter.....  | 14    |
| 5.2.1 Verantwortlichkeiten.....                                     | 14    |
| 5.2.2 Qualifikation/Bewertung .....                                 | 14    |
| 5.2.3 Mindestausbildungseinheiten.....                              | 15    |
| 5.3 Bestattungspersonal .....                                       | 15    |
| 5.3.1 Verantwortlichkeiten.....                                     | 15    |
| 5.3.2 Qualifikation/Bewertung .....                                 | 15    |
| 5.3.3 Ausbildungseinheiten.....                                     | 16    |
| 5.4 Einbalsamierung oder thanatopraktische Behandlung.....          | 16    |
| 6 Beratungsdienstleistungen .....                                   | 16    |
| 6.1 Voraussetzungen .....   | 16    |
| 6.2 Beratungs- und Trauergespräch .....                             | 17    |
| 6.3 Beratung bezüglich der Trauerfeier .....                        | 19    |
| 6.3.1 Nachrufe .....  | 19    |
| 6.3.2 Gedruckte und elektronische Anzeigen.....                     | 19    |
| 6.3.3 Organisation der Trauerfeier.....                             | 19    |
| 6.3.4 Trauerfeier mit geistlichem oder weltlichem Trauerredner..... | 19    |
| 6.3.5 Musik.....  | 20    |
| 6.3.6 Betreuung und Hilfeleistung nach der Bestattung .....         | 20    |
| 6.4 Dienstleistungen und Kosten .....                               | 20    |
| 6.5 Bestattungsvorsorgevertrag und dessen Finanzierung.....         | 21    |
| 6.5.1 Allgemeines.....  | 21    |
| 6.5.2 Vorgespräch .....   | 22    |
| 6.5.3 Beratung.....   | 22    |
| 6.5.4 Finanzierung.....   | 22    |
| 6.5.5 Vertragsabschluss.....  | 22    |
| 7 Bestattungseinrichtungen .....                                    | 23    |
| 7.1 Allgemeines.....  | 23    |
| 7.2 Räumlichkeiten und Bereiche.....                                | 23    |
| 7.2.1 Allgemeines.....  | 23    |
| 7.2.2 Versorgungsraum.....  | 23    |
| 7.2.3 Kühlung/Tiefkühlung .....                                     | 24    |
| 7.2.4 Öffentlicher Bereich .....                                    | 25    |
| 7.2.5 Verwaltung.....   | 26    |
| 7.3 Ausrüstung und Arbeitsmaterialien .....                         | 26    |
| 7.3.1 Bestattungsfahrzeuge .....                                    | 26    |
| 7.3.2 Ausrüstung für die Überführung verstorbener Personen .....    | 27    |

|                       |  |    |
|-----------------------|--|----|
| 7.3.3                 | Hilfsmittel.....   | 29 |
| 7.3.4                 | Dekorationsmaterial.....   | 29 |
| 7.3.5                 | Bestattungsbezogene Dienstleistungen auf Friedhöfen.....           | 29 |
| 7.4                   | Persönliche Schutzausrüstung (PSA).....                            | 29 |
| 7.5                   | Abfallmanagement und Umwelt.....                                   | 29 |
| 8                     | Überführung verstorbener Personen oder sterblicher Überreste ..... | 30 |
| 8.1                   | Rückführung, Überführung und Transport.....                        | 30 |
| 8.1.1                 | Allgemeines.....   | 30 |
| 8.1.2                 | Fernüberführung.....   | 31 |
| 8.1.3                 | Internationale Überführung eines Verstorbenen.....                 | 31 |
| 8.1.4                 | Internationale Überführung von Kremationsasche.....                | 32 |
| 8.2                   | Überführungen im Auftrag öffentlicher Dienststellen.....           | 32 |
| 9                     | Verstorbenenversorgung .....                                       | 32 |
| 9.1                   | Allgemeines.....   | 32 |
| 9.2                   | Praktische Verfahren.....  | 33 |
| 9.2.1                 | Erste Maßnahmen.....   | 33 |
| 9.2.2                 | Einkleiden des Verstorbenen.....                                   | 33 |
| 9.2.3                 | Einsargung.....  | 33 |
| 9.2.4                 | Einbalsamierung/thanatopraktische Behandlung .....                 | 34 |
| 9.2.5                 | Kosmetische Behandlung .....                                       | 34 |
| 9.2.6                 | Aufbahrung.....  | 34 |
| 9.3                   | Trauerfeier.....   | 35 |
| 9.4                   | Grabstelle (ausgenommen Kremationsasche) .....                     | 36 |
| 9.4.1                 | Bestehendes Grab .....   | 36 |
| 9.4.2                 | Neues Grab .....   | 36 |
| 9.4.3                 | Grabdekoration .....   | 36 |
| 9.4.4                 | Seebestattung.....   | 37 |
| 9.5                   | Kremation.....   | 37 |
| 9.5.1                 | Allgemeines.....   | 37 |
| 9.5.2                 | Beisetzung der Asche.....  | 37 |
| 9.6                   | Exhumierung .....  | 38 |
| 9.6.1                 | Allgemeines.....   | 38 |
| 9.6.2                 | Exhumierung im Auftrag von Behörden .....                          | 38 |
| 9.6.3                 | Exhumierung im Auftrag der Angehörigen.....                        | 38 |
| 10                    | Online-Dienstleistungen .....                                      | 38 |
| 10.1                  | Allgemeines.....   | 38 |
| 10.2                  | Online-Bestattungsvermittler.....                                  | 38 |
| 10.3                  | Online-Bestattungsunternehmen .....                                | 39 |
| 10.3.1                | Allgemeines.....   | 39 |
| 10.3.2                | Preis- und Produktinformationen.....                               | 39 |
| 10.3.3                | Dokumentation für den Kunden .....                                 | 39 |
| 10.4                  | Online-Bestattungsdienstleistungen .....                           | 39 |
| 10.5                  | Bestattungsbezogene Online-Dienstleistungen .....                  | 39 |
| 10.5.1                | Allgemeines.....   | 39 |
| 10.5.2                | Erstellen einer Gedenkseite.....                                   | 39 |
| 10.5.3                | Online-Todesanzeige .....  | 40 |
| 10.5.4                | Online-Spenden .....   | 40 |
| 11                    | Qualitätsmanagement .....  | 40 |
| 11.1                  | Allgemeines.....   | 40 |
| 11.2                  | Qualitätssicherung und Umgang mit Beschwerden .....                | 40 |
| 11.3                  | Qualitätsüberwachungssystem .....                                  | 41 |
| 12                    | Datenschutzrichtlinie .....  | 41 |
| Anhang A (informativ) | Fähigkeiten und Wissen für Bestatter und Bestattungspersonal ..... | 42 |
| A.1                   | Allgemeines.....   | 42 |
| A.2                   | Bestatter.....   | 42 |

|   |  |    |
|---|--|----|
| A.2.1   | Kenntnisse (theoretische Ausbildung).....      | 42 |
| A.2.2   | Kenntnisse (Ausführen/Operationalisieren)..... | 42 |
| A.2.3   | Kenntnisse (Beziehungen/Verhalten).....        | 44 |
| A.3   | Bestattungspersonal .....                      | 44 |
| A.3.1   | Kenntnisse (theoretische Ausbildung).....      | 44 |
| A.3.2   | Kenntnisse (Ausführen/Operationalisieren)..... | 44 |
| A.3.3   | Kenntnisse (Beziehungen/Verhalten).....        | 45 |
| Anhang B (informativ) Leichenpass für Verstorbene oder Kremationsasche .....  |  | 46 |
| Anhang C (informativ) Ethische Regeln der International Cremation Federation (ICF) .....                            |  | 47 |
| Anhang D (informativ) Mindestempfehlungen für die Nutzung von Särgen sowie Sargzubehör<br>und Kremationsurnen ..... |  | 49 |
| D.1   | Särge und Zubehör .....                        | 49 |
| D.2   | Kremationsurnen.....                           | 49 |
| Anhang E (informativ) Gedenkseite.....  |  | 51 |
| E.1   | Allgemeines .....                              | 51 |
| E.2   | Geschäftsbedingungen.....                      | 51 |
| Anhang F (informativ) Ethik-Kodex der Europäischen Vereinigung für Bestattungsdienste<br>(EFFS) .....               |  | 53 |
| Anhang G (informativ) A-Abweichungen .....  |  | 54 |
| Literaturhinweise .....   |  | 55 |