

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
Anhang A (informativ) Ausbildungsanforderungen.....41		
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
Anhang B (informativ) Leichenpass für Verstorbene oder Kremationsasche		45
Anhang C (informativ) Ethische Regeln der International Cremation Federation (ICF)		46
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
Anhang D (normativ) Mindestempfehlungen für die Nutzung von Särgen sowie Sargzubehör und Kremationsurnen		48
D.1	Särge und Zubehör.....	48
D.2	Kremationsurnen.....	48
Anhang E (informativ) Gedenkseite.....		50
E.1	Allgemeines.....	50
E.2	Geschäftsbedingungen.....	50
Literaturhinweise		52