

# 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 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 (EFFS) .....		53
Anhang G (informativ) A-Abweichungen .....		54
Literaturhinweise .....		55