

## PRESSEINFORMATION

### **Angemessen bestatten**

#### **DIN Verbraucherrat empfiehlt neu veröffentlichte Norm für Bestattungsdienstleistungen**

**Berlin, 25.10.2019.** Im Todesfall ist ein rücksichts- und pietätvoller Umgang mit dem Verstorbenen und den Hinterbliebenen unabdinglich. Die Europäische Norm DIN EN 15017 „Bestattungs-Dienstleistungen – Anforderungen“ legt dafür Anforderungen an Bestattungsdienstleistungen fest, indem sie beispielsweise die Umsetzung ethischer Grundwerte beschreibt. Ebenso definiert sie Anforderungen an Ausbildung, Hygiene, die Ausstattung der Räumlichkeiten und an den Transport des Leichnams. Damit kann sie zur Qualität von Bestattungsdienstleistungen aller Art beitragen. Nun wurde die Norm überarbeitet und neu veröffentlicht. „Die aktualisierte Fassung ist im Vergleich zur Vorgängerversion transparenter und wesentlich detaillierter ausgearbeitet, beispielsweise in Bezug auf das Vorabgespräch, das Beratungs- und Trauergespräch sowie die Dokumentation der anfallenden Bestattungskosten. So haben Verbraucher bei Bestattern, die nach Norm arbeiten, einen besseren Überblick über die angebotenen Dienstleistungen und Kosten,“ weiß Natalie Tang, zuständige Projektmanagerin beim DIN-Verbraucherrat, der an der Erarbeitung der Norm beteiligt war.

#### **Kunde ist König**

Neu ist auch, dass die Inhalte der Norm jetzt noch besser an die Kundenbedürfnisse und die aktuelle Marktsituation angepasst sind. Enthalten sind beispielsweise auch zusätzliche Anforderungen an Online-Bestattungsvermittler und deren Dienstleistungen. Aus Verbrauchersicht ist das ein wichtiger Aspekt, weil voraussichtlich immer mehr Kunden Bestattungen online organisieren lassen. Weiterhin sind auch die Anforderungen an die Qualitätssicherung und den Umgang mit Beschwerden in der DIN EN 15017 abgedeckt.

Die Norm wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 448 „Bestattungsdienstleistungen“ erarbeitet und richtet sich an alle Bestattungsmitarbeiter, -institute und -dienstleister auf Friedhöfen und in Krematorien sowie an alle anderen Personen, die Bestattungsdienstleistungen in jeglicher Form erbringen. Die DIN EN 15017 ist über [www.beuth.de](http://www.beuth.de) verfügbar.

### **Über den DIN-Verbraucherrat**

Der DIN-Verbraucherrat vertritt die Interessen der Endverbraucher in der nationalen, europäischen und internationalen Normung und Standardisierung. Er berät und unterstützt dabei die Lenkungs- und Arbeitsgremien von DIN. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) fördert den DIN-Verbraucherrat auf Grund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages. Ausführliche Informationen unter: <http://www.din.de/go/verbraucherrat>.

### **Über DIN**

Das Deutsche Institut für Normung e. V. (DIN) ist die unabhängige Plattform für Normung und Standardisierung in Deutschland und weltweit. Als Partner von Wirtschaft, Forschung und Gesellschaft trägt DIN wesentlich dazu bei, die Marktfähigkeit von innovativen Lösungen durch Standardisierung zu unterstützen – sei es in Themenfeldern rund um die Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft oder im Rahmen von Forschungsprojekten. Rund 34.500 Experten aus Wirtschaft und Forschung, von Verbraucherseite und der öffentlichen Hand bringen ihr Fachwissen in den Normungsprozess ein, den DIN als privatwirtschaftlich organisierter Projektmanager steuert. Die Ergebnisse sind marktgerechte Normen und Standards, die den weltweiten Handel fördern und der Rationalisierung, der Qualitätssicherung, dem Schutz der Gesellschaft und Umwelt sowie der Sicherheit und Verständigung dienen. Weitere Informationen unter [www.din.de](http://www.din.de)

### **Ansprechpartnerin für die Redaktion**

Karin Both  
Geschäftsführerin  
DIN-Verbraucherrat  
Saatwinkler Damm 42/43  
13627 Berlin  
Tel.: 030 2601-2663  
Mail: [karin.both@din.de](mailto:karin.both@din.de)  
[www.din.de/go/verbraucherrat](http://www.din.de/go/verbraucherrat)