

Tafelanschrieb: DIN EN 15017 Bestattungsdienstleistungen

Historie:

- Ab 2001: berufsverbindliche Regelung für Bestatter in der **DIN 77300**, auf Initiative des BDB => Qualitätsstandard festlegen!
- Um 2005: Erarbeitung der **EN 15017** „Funeral Services – Requirement“ (Bestattungsdienstleistungen – Anforderungen) auf europäischer Ebene durch das Europ. Komitees für Normung (CEN)
- Ab 2006: als **DIN EN 15017** in deutscher Übersetzung festgelegt, ersetzte die DIN 77300.

Institution:

Dt. Institut für Normung e. V. (Berlin) erlässt auf Anregung von Interessenverbänden NORMEN, die von Fachgruppen erarbeitet wurden.

Inhalte:

DIN EN 15017 legt Anforderungen und Kompetenzen fest, die professionelle Bestatter erfüllen müssen, z. B. Hygiene, Versorgen eines Verstorbenen, Überführen / Transport eines Verstorbenen, transparente Kostenaufstellung, Qualitätssicherung oder Beschwerdemanagement, ...

Rechtliche Stellung:

DIN-Norm hat **keine Gesetzeskraft**, wird aber z. B. bei richterlichen Entscheidungen als „fachlicher Maßstab“ herangezogen

faktische Bindungswirkung

DIN-Norm gilt als Auslegungshilfe bei Beurteilung der fachlichen Leistung des Bestatters => Abweichungen vom festgelegten Standard => mangelhafte Vertragserfüllung

Grundlage von Verträgen

DIN-Norm kann als Bestandteil von Verträgen vereinbart (wie AGB!) oder vom Gesetzgeber zwingend vorgeschrieben werden (dann bindend!)

Pflicht zur Einhaltung

DIN-Norm ist Grundlage für die Vergabe des **Bestatter-Fachzeichens** oder kann vergaberechtliche Grundlage bei Ausschreibungen sein

Ziel:

DIN EN 15017 dient der Qualitätssicherung im Bestattungshandwerk
=> Festlegen von Mindeststandards bzw. des aktuellen Stands der Technik
=> in Fachkreisen anerkannte, praxisgerechte Lösungen

Listet die üblichen Leistungen auf, die man erwarten kann, und die fakultativen Leistungen, die zusätzlich möglich sind