

**EN 15017:2019**

**NBN EN 15017:2019**

 **NBN**



---

## **Bestattungsdienstleistungen - Anforderungen**

---

Gültig ab 23-10-2019

Ersetzt NBN EN 15017:2006

ICS: 03.080.30



EUROPÄISCHE NORM  
EUROPEAN STANDARD  
NORME EUROPÉENNE

**EN 15017**

September 2019

ICS 03.080.30

Ersetzt EN 15017:2005

Deutsche Fassung

## Bestattungsdienstleistungen - Anforderungen

Funeral Services - Requirements

Services funéraires - Exigences

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 28. Juli 2019 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim CEN-CENELEC-Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, der Republik Nordmazedonien, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG  
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION  
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

**CEN-CENELEC Management-Zentrum: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel**

# 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 |

**EN 15017:2019 (D)**

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

## Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN 15017:2019) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 448 „Bestattungsdienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von ASI gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis März 2020, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis März 2020 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument ersetzt EN 15017:2005.

Dieses Dokument ist eine umfassende technische Überarbeitung von EN 15017:2005.

Die Hauptänderungen sind:

- Anforderungen an die Ausbildung von Bestattungspersonal wurden hinzugefügt.
- Es wurden detaillierte Anforderungen an die Bereitstellung von Bestattungseinrichtungen hinzugefügt, einschließlich Anforderungen an die Bereitstellung von Arbeitsgeräten, Transportfahrzeugen und anderen Arbeitsmaterialien.
- Detaillierte Anforderungen an Beratungsdienstleistungen und an die Betreuung von Verstorbenen wurden hinzugefügt.
- Abschnitte über Online-Bestattungsdienstleistungen, Qualitätsmanagement, ethische Werte und Datenschutz wurden hinzugefügt.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die Republik Nordmazedonien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

**EN 15017:2019 (D)****Einleitung**

Die Überarbeitung dieses Dokuments basiert auf den Veränderungen der Märkte im europäischen Bestattungssektor. Es wurde als Referenzposition für alle Personen und/oder Unternehmen erstellt, die Dienstleistungen im Bestattungssektor erbringen.

Es dient dazu, die Transparenz bestattungsbezogener Dienstleistungen und Einrichtungen sowie der zugrunde liegenden Preiskalkulationsgrundsätze für den Verbraucher zu verbessern und enthält Verbesserungen seitens der Dienstleister im Hinblick auf bestattungsbezogene Dienstleistungen. Die Norm bietet somit höhere Standards und eine bessere Qualität für den Verbraucher und den Kunden. Die Hauptinhalte sind Ausbildung, Transport, Einrichtungen, Beratungsdienstleistungen, Online-Bestattungsdienstleistungen und die Behandlung von Verstorbenen für Begräbnis- und Kremationsdienstleistungen.

Dieses Dokument stellt die Qualität von Bestattungsdienstleistungen sicher, einschließlich des höchsten Respekts für die Verstorbenen und die Angehörigen, unter Berücksichtigung geltender gesetzlicher und verordnungsrechtlicher Bestimmungen.



## 1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt die Anforderungen an die Erbringung von Bestattungsdienstleistungen im Hinblick auf die Ausbildung, den Transport, die Einrichtungen, die Beratungsdienstleistungen und die Behandlung der Verstorbenen im Rahmen von Begräbnis- und Kremationsdienstleistungen fest.

Dieses Dokument gilt für alle Bestattungsmitarbeiter, Bestattungsinstitute und Bestattungsdienstleistungen auf Friedhöfen und in Krematorien sowie für alle anderen Personen, die Bestattungsdienstleistungen in jeglicher Form erbringen.

Dieses Dokument gilt nicht für produktbezogene technische Anforderungen. Anforderungen an den betrieblichen Arbeitsschutz sind nicht Gegenstand dieses Dokuments.

## 2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

## 3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>
- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <http://www.iso.org/obp>

### 3.1

#### **Asche**

#### **Kremationsasche**

Asche eines Verstorbenen und/oder sterbliche Überreste nach der Feuerbestattung einschließlich der Restprodukte eines verbrannten Sargs

### 3.2

#### **Aschekapsel**

Behälter aus widerstandsfähigem Material zur Aufnahme der aus der Kremation resultierenden Asche des Verstorbenen und/oder der sterblichen Überreste

### 3.3

#### **Hygienehülle**

spezieller Sack aus widerstandsfähigem Material zur Aufnahme eines menschlichen Körpers für die Lagerung und den Transport des Verstorbenen und/oder der menschlichen Überreste, um Kontakt mit dem Körper zu vermeiden

### 3.4

#### **Hygienehüllegriffe**

Griffe aus widerstandsfähigem Material, z. B. PVC oder verstärktes Nylon, für die einfache Handhabung von Hygienehüllen

### 3.5

#### **Begräbnis**

Bestattung des Verstorbenen und/oder der menschlichen Überreste