

### **Einführung**

Sinn und Zweck des Netzwerkes „Qualifizierter Bestatter“ ist es, nur solche Bestattungsunternehmen aufzunehmen, die besonderen Qualitätsanforderungen entsprechen, um den interessierten Bürgern, welche bei der Bestatterwahl besonders auf Qualitätssicherung Wert legen, zu ermöglichen, ein solches Unternehmen in ihrer räumlichen Nähe aufzufinden.

Die betriebliche, fachliche und persönliche Qualität des teilnehmenden Betriebs ist Aufnahmevoraussetzung und die Grundlage für den nachhaltigen Erfolg des Netzwerkes „Qualifizierter Bestatter“. Das betriebliche Engagement und die Präsentation des Betriebs im Internetauftritt des Netzwerkes bestimmen ganz wesentlich die Aufmerksamkeit und Akzeptanz des Netzwerkes in der Öffentlichkeit. Daher bekennt sich der Betrieb zur Zielsetzung und zum Anspruch des Netzwerkes und trägt zu dessen Publikumswirksamkeit bei.

Die Aeternitas Service GmbH (im folgenden Aeternitas genannt) wird das Netzwerk „Qualifizierter Bestatter“ einrichten und betreiben sowie ab dem 01.01.2007 öffentlich zugänglich machen. Aeternitas trifft zu diesem Zweck mit qualifizierten Bestattungsbetrieben Vereinbarungen zur Aufnahme in das Netzwerk, achtet auf die Qualität der teilnehmenden Betriebe und erstellt eine Datenbank sowie einen Internetauftritt mit den Kontaktdaten und Leistungsprofilen der teilnehmenden Betriebe.

Aeternitas übernimmt keinerlei Gewährleistung für den Umfang der Nachfrage. Ebenso kann keinerlei Garantie dafür übernommen werden, ob dem einzelnen Betrieb Auftragszuwächse durch die Zugehörigkeit zum Netzwerk entstehen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass aufgrund der Zweckbestimmung des Netzwerkes keinerlei Gebietsschutz für einen Betrieb garantiert werden kann.

Die Aufnahme eines Betriebs in das Netzwerk ist von der Zustimmung von Aeternitas abhängig.

Das Netzwerk wird vom Verein Aeternitas e.V. unterstützt, welcher das Netzwerk unter anderem seinen Mitgliedern, den Medien oder den ratsuchenden Verbrauchern empfehlen wird und diese Qualitätsinitiative in seine Öffentlichkeitsarbeit einbezieht.

Aeternitas e.V. steht in Streitfällen mit Kunden als Schlichter bereit, ohne dass dem Betrieb oder den Kunden Kosten entstehen.

Aeternitas e. V. - die Verbraucherinitiative Bestattungskultur zeichnet jeden in das Netzwerk aufgenommenen Betrieb mit einer Urkunde aus.

### **A.**

#### **Betriebliche Grundvoraussetzungen**

Das Netzwerk „Qualifizierte Bestatter“ repräsentiert ausschließlich Betriebe, die mit fachlicher Kompetenz geführt werden. Bürgerinnen und Bürger, die das Netzwerk nutzen, können damit sicher sein, mit einem Betrieb Verbindung aufzunehmen, der mit Fachkompetenz geführt und verantwortet wird. Probleme bei der Beratung und Auftragsabwicklung werden damit minimiert; Konfliktsituationen mit Kundinnen und Kunden im Tagesgeschäft werden mit der Autorität der Geschäftsführung bzw. des Inhabers bearbeitet und durch diese in geeigneter Weise zu einer Lösung geführt.

### **B.**

#### **Qualitätsanforderungen an den teilnehmenden Betrieb**

Alle teilnehmenden Betriebe verpflichten sich, folgende Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

- (1) Der Betrieb wird verantwortlich durch ausgebildete bzw. berufserfahrene Fachkräfte geführt.
- (2) Es gilt die offene Preisauszeichnung der angebotenen Leistungen und Produkte.
- (3) Jedem Kunden wird im Anschluss an ein Beratungsgespräch unaufgefordert ein detaillierter schriftlicher Kostenvoranschlag ausgehändigt.
- (4) Jedem Kunden wird nach Abschluss des Bestattungsfalls eine detaillierte Rechnung vorgelegt, die mit dem Kostenvoranschlag vergleichbar ist.
- (5) Zur Qualitätssicherung wird über jeden Bestattungsfall eine umfassende, detaillierte Ablaufdokumentation angefertigt.

- (6) Interessenten können sich über eine Internetpräsenz des Betriebes hinreichend vorab informieren. Der Auftritt im Internetangebot des Netzwerks wird jederzeit auf aktuellem Stand gehalten.
- (7) Das Erscheinungsbild des Betriebes einschließlich der Schaufenster entspricht gehobenen Vorstellungen.
- (8) Eine Sarg- und Urnenausstellung mit Modellen verschiedener Preisklassen ist vorhanden.
- (9) Der Betrieb stellt einen 24-Stunden-Service mit persönlicher Ansprache sicher.
- (10) Der Betrieb ist fachlich und personell in der Lage, die Kunden sowohl über traditionelle als auch moderne Bestattungsformen fachgerecht zu informieren und diese auch zu organisieren.
- (11) Bei Beschwerdefällen bemüht sich der Betrieb deutlich, ernsthaft und in angemessener Zeit um eine Klärung.
- (12) Im Falle eines Konfliktes mit einem Kunden akzeptiert der Betrieb Aeternitas e.V. als Schlichter und stellt alle Informationen zur Verfügung, die zur Klärung des Sachverhaltes erforderlich sind. Die Zustimmung des Kunden wird vorausgesetzt.

### **C.**

#### **Betriebsbesichtigung**

(1) Reichen im Konfliktfall nach Punkt B.(12) die Informationen des Betriebs nicht aus, um eine Klärung mit dem Kunden herbeizuführen, wird der teilnehmende Betrieb von Aeternitas oder einem von Aeternitas beauftragten Experten besichtigt und auf die Einhaltung der oben genannten Qualitätskriterien hin überprüft. Eine freiwillige Betriebsbesichtigung kann auch jederzeit auf eigenen Wunsch eines Betriebs durchgeführt werden. Der oder die beauftragte Experte wird sich vor Beginn einer Betriebsbesichtigung unaufgefordert gegenüber dem Betrieb ausweisen. Die Betriebsbesichtigung ist kostenpflichtig (vgl. Punkt G (2) ).

(2) Der Termin der Betriebsbesichtigung wird im Vorfeld mit dem Betrieb abgestimmt. Über jede Betriebsbesichtigung wird ein Besichtigungsbogen angefertigt. Alle Qualitätsmerkmale werden mit Wertungspunkten versehen und unterteilt in erreichbare, erreichte und Mindestpunkte. Die Betriebsbesichtigung gilt als bestanden, wenn die Mindestgesamtpunktzahl erreicht wird. Der Betrieb erhält nach durchgeführter Betriebsbesichtigung eine Kopie des Prüfungsbogens. Die Betriebsbesichtigung gilt jeweils für die Vertragslaufzeit bzw. bis zum Bekanntwerden einer weiteren Kundenbeschwerde.

(3) Betriebe, die während der Vertragslaufzeit auf eigenen Wunsch eine Betriebsbesichtigung durch Aeternitas oder einen von Aeternitas beauftragten Experten durchführen lassen, erlangen den Anspruch auf eine besondere Auszeichnung im Rahmen des Netzwerks. Nach einer Betriebsbesichtigung auf eigenen Wunsch wird dem Betrieb eine Prüfungsplakette ausgehändigt. Anschließend kann der Betrieb auf seiner Internetpräsenz im Netzwerk über das Redaktionssystem ein besonderes „Qualitätsicon“ eingeben.

### **D.**

#### **Beginn und Dauer der Vereinbarungen**

Die Vereinbarung wird für zwei Kalenderjahre geschlossen. Sie beginnt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien erstmalig zum Start des Angebots am 01.01.2007. Die Wirksamkeit der Vereinbarung ist vom fristgerechten Zahlungseingang der unter Punkt G. festgelegten Kosten bei Aeternitas abhängig.

Die jederzeitige Beendigung des Vertrages ist nach Absprache und mit schriftlicher gegenseitiger Beendigungserklärung möglich. Bei einseitiger Beendigungsabsicht ist eine vierwöchige Kündigungsfrist zum Ende des darauf folgenden Monats bindend. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein solcher liegt für Aeternitas insbesondere vor bei:

- Verstößen des Betriebes gegen die oben genannten Qualitätsanforderungen, sofern nicht einer Aufforderung durch Aeternitas, sich vertragskonform zu verhalten, seitens des Betriebes unverzüglich Folge geleistet wurde

- Auflösung der Aeternitas Service GmbH
- Löschung / Auflösung des Betriebes
- Insolvenzantrag über das Vermögen des Betriebes, sofern diese nicht innerhalb eines Monats ab Antragstellung zurückgenommen wurde
- Betriebsübergang, unabhängig von dessen Rechtsgrund

#### **E. Werbemittel**

Wenn gewünscht, kann der Betrieb von Aeternitas nach der Aufnahme in das Netzwerk die angebotenen Werbemittel beziehen. Dazu zählen derzeit das Markenzeichen, die Urkunde und ein A4-Werbepostfach. Nach Beendigung der Mitgliedschaft sind die Werbemittel zurückzugeben.

#### **F. Verschwiegenheitspflicht**

Aeternitas ist verpflichtet, über die im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Betrieb erlangten Kenntnisse über diesen absolutes Stillschweigen gegenüber Dritten zu bewahren, soweit dies nicht dem Sinn und Zweck des Netzwerkes zuwiderläuft. Die Weitergabe von Daten an Dritte ist ausgeschlossen.

#### **G. Kosten für den Betrieb**

Der Betrieb verpflichtet sich, für die Teilnahme am Netzwerk „Qualifizierter Bestatter“ zur Zahlung eines pauschalierten Kostenbeitrags (1) und zur Erstattung des Aufwandes für die Betriebsbesichtigung (2).

(1) pauschalierter Kostenbeitrag

Pro Jahr der Vertragslaufzeit ist der Betrieb verpflichtet, einen Kostenbeitrag an Aeternitas abzuführen. Die Höhe des Kostenbeitrags bestimmt sich nach den jährlich im Betrieb durchgeführten Bestattungen. Der Kostenbeitrag ist wie folgt gestaffelt:

<b>bis zu 200 Bestattungen/Jahr:</b>	<b>150,- EUR</b>
<b>201-300 Bestattungen/Jahr:</b>	<b>250,- EUR</b>
<b>301-400 Bestattungen/Jahr</b>	<b>350,- EUR</b>
<b>401-500 Bestattungen/Jahr:</b>	<b>450,- EUR</b>
<b>501-600 Bestattungen/Jahr:</b>	<b>550,- EUR</b>
<b>601-700 Bestattungen/Jahr:</b>	<b>650,- EUR</b>
<b>701-800 Bestattungen/Jahr:</b>	<b>750,- EUR</b>
<b>über 800 Bestattungen/Jahr:</b>	<b>800,- EUR</b>

**zuzüglich der jeweils gültigen MwSt.**

Basis für die Berechnung des pauschalierten Kostenbeitrags sind die insgesamt durch den Betrieb durchgeführten Bestattungen des jeweils letzten Kalenderjahres. Bei Aufnahme des Betriebs im laufenden Jahr sind entsprechende Teilbeträge für die noch ausstehenden Monate des laufenden Jahres fällig. Die Höhe der Beitragsstufe nennt der Betrieb in verantwortlicher Selbsteinschätzung. Die Zahlung ist im Voraus für die Vertragslaufzeit fällig.

(2) Aufwand für die Betriebsbesichtigung

Der Aufwand für die Betriebsbesichtigung beträgt zurzeit 500,- Euro zuzüglich der jeweils gültigen MwSt. und Fahrkosten.

#### **H. Salvatorische Klausel, Schriftformerfordernis**

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Reglements nichtig sein oder werden, so bleibt das Reglement in seinen übrigen Teilen bestehen. Änderungen/Ergänzungen dieses Reglements bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.