



BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche
Ausgabe 01.2016

ECKSTEIN, ECKSTEIN ... GAR NICHTS MUSS VERSTECKT SEIN

Leistungen selbstbewusst kommunizieren.





6
Ding Dong:
Sicherheitshinweis!
Erasmus A. Baumeister



10
Nee, nee – das mache ich schon.
Friedhof Heute –
Modernes Friedhofsmarketing



16
Abmahnungen in der Bestatterbranche –
die Aggressivität nimmt zu!
Rechtsanwalt Claus Volke

BEITRÄGE

- 3 Editorial
- 6 **Ding Dong: Sicherheitshinweis!**
Erasmus A. Baumeister
- 8 **Preiskampf?! Schnee von gestern.**
Dipl.-Ing. Architektur Karsten Schröder
- 10 **Nee, nee – das mache ich schon.**
Friedhof Heute – Modernes Friedhofsmarketing
- 12 **Zahlungsverkehr mit Fingerspitzengefühl**
Die Bestattungswelt im Gespräch mit Heribert Portner
- 14 **Emotionsverhalten – auch in der Bestattung?**
Dipl.-Kfm. Wolf Meth
- 16 **Abmahnungen in der Bestatterbranche –
die Aggressivität nimmt zu!**
Rechtsanwalt Claus Volke
- 20 **Mut, Menschlichkeit und klare Haltung**
Die Bestattungswelt im Gespräch mit Caroline Scheuven
- 22 **Schwarz-Rot-Gold: Die Geschichte einer Sargfabrik**
Der Sarghersteller Josef Uphoff in Wesel
hat seit Jahren wieder die Nase vorn.
- 23 **Erdmöbel: Ein bewegendes Thema**
Die Firma IKT Lenz gehört inzwischen zu den
führenden Herstellern individueller Natururnen.
- 25 **Hier kennt Qualität keine Kompromisse**
Udo Conen® – Hemden mit dem gewissen Extra
- 26 **Eine prämierte Anerkennung**
- 26 **Grabkreuzbeschriftungen nach Maß**
- 27 **Hier trifft sich die Branche**
- 30 **Termine/Inserenten**

IMPRESSUM

<p>Herausgeber Agentur Erasmus A. Baumeister e. K. c/o Verlag Bestattungswelt Ltd Koppensteinstraße 1 50935 Köln</p>	<p>Redaktionsanschrift Verlag Bestattungswelt Ltd Friesenwall 19 50672 Köln Telefon: 0221 / 277 949 20 Telefax: 0221 / 277 949 50 info@bestattungswelt.com www.bestattungswelt.com</p>	<p>Chefredaktion und Projektleitung Britta Schaible Nicola Tholen</p> <p>Erscheinungsweise zweimonatlich</p> <p>Nächster Anzeigen-/ Redaktionsschluss 07.03.2016</p>	<p>Gestaltung Florian Rohleder</p> <p>Copyright Verlag Bestattungswelt Ltd.</p> <p>Titelbild © nique282/fotolia.com</p>	<p>Nachdruck, Vervielfältigung und elektronische Speicherung, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlags gestattet.</p> <p>Für unverlangt eingesendete Manuskripte, Bilder, Bücher und sonstige Unterlagen wird keine Gewähr übernommen.</p>	<p>Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion oder des Verlags wieder.</p> <p>Bei Preisausschreiben der Redaktion ist der Rechtsweg ausgeschlossen.</p> <p>Es gelten die Mediadaten vom 01.01.2016. €7,50</p>
---	---	---	--	---	--

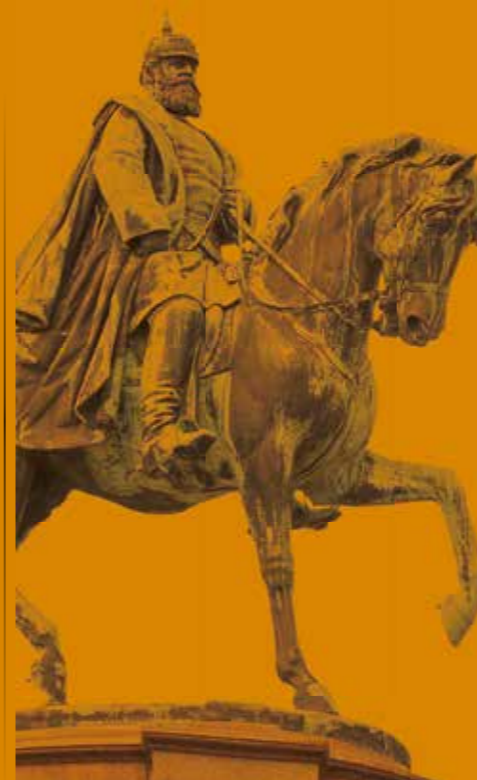
Der unabhängige Bestattertag ist eine Informations-
veranstaltung für Bestattungsunternehmen im
deutschsprachigen Raum. Er findet seit 14 Jahren bis
zu zwanzig Mal jährlich mit immer wechselnden
Themen statt.



Anmeldung + Infos unter:
www.bestattertag.de
verbandsunabhängig

BESTATTERTAG

hören. umsetzen. gewinnen.

Teilnahmegebühr: 49,00 EUR

MITTWOCH 24.02.2016
09:00 – 18:30 UHR
SCHWERIN



- Architektur vorher – nachher, ein Werkbericht
- Umbau oder Neubau, was kostet Bauen?



- Sozialamtsbestattungen aus Sicht eines Premiadienstleiters
- Endlich ohne Außenstände und Ausfallrisiko arbeiten



- Der Bestatter und die Werteorientierung
der Mitbürger am Ende ihres Lebenszyklus

Auszubildende kostenfrei



- Rechtliche Risiken in der
Bestattungsbranche –
eine Vermeidungsstrategie



- Markteroberung für Bestattungsunternehmen
- Private Kolumbarien, rechtliche Grundlagen
- Verkaufspsychologie für Bestatter – mehr Umsatz pro Auftrag



- Bestattersoftware,
maßgeschneidert

MITTWOCH 09.03.2016
09:00 – 18:30 UHR
ERFURT



Foto: © Sebastiano Fancello/forolia.com

Ding Dong: Sicherheitshinweis!

Text: Erasmus A. Baumeister

Bestattungsvorsorge läuft bundesweit seit ungefähr zwei Jahren besser als je zuvor. Wie kann auch Ihr Unternehmen auf den schneller werdenden Zug aufspringen oder sich einen noch größeren Marktanteil sichern?

Als Erstes muss die Vokabel Bestattungsvorsorge der Welt erklärt werden. Viele Bestattungsunternehmen reden in ihren Kommunikationsinstrumenten ganz selbstverständlich von Vorsorge, was natürlich zu Missverständnissen führt. Es gibt Rostvorsorge, es gibt Krebsvorsorge, es gibt Altersvorsorge etc. und eben auch Bestattungsvorsorge. Lieschen Müller weiß nicht, was das ist. Lieschen Müller versteht nicht, was hinter diesem inflationär genutzten Terminus steht, mit dem man seit Jahrzehnten von unzähligen Versicherungen überschwemmt wird. Sie kennt das nicht, was Sie da gerne, sehr gerne verkaufen. Bei dem Wort Vorsorge zündet kein Gehirn mehr, weil dieses Wort ständig und überall vorkommt und alles und nichts bedeutet. Durch ein gutes Kommunikationskonzept und/oder eine Bestattungsvorsorgeoffensive kann hier jedes Bestattungsunternehmen noch sehr viele Kunden an sich binden. Es muss weit über die ausgereichten Standards hinausgehen („Ich will meine Angehörigen entlasten.“). Es gibt sehr viele Berührungspunkte, die meistens in der Kommunikation dieser Leistung nicht

beachtet werden. Es geht aus der Sicht der Kunden um mich, die Familie, meine Wünsche, Sicherheit, Geld, Angst, Unkenntnis, Sorgen, Status, Gewissen, Beruhigung, Tradition, Wünsche, die anderen, das Sozialamt, Gedenken, Harmonie, Erinnerung etc. Leider verkauft ein Bestattungsunternehmen, auf den ersten Blick, die unattraktivste Leistung überhaupt. Eine Bestattung will keiner unbedingt haben, und jetzt sofort schon gar nicht. Auf den ersten Blick ist das so, aber genau das ändern wir. Wir zeigen den Menschen, was möglich ist, was man von einer individuellen Trauerfeier/Zeremonie als Hinterbliebener hat. Wir machen die Bestattung durch Ihr Unternehmen zu etwas, was man unbedingt haben will, natürlich erst, wenn es so weit ist. Genau das ist der Ansatz für erfolgreiches Marketing 2016 mit dem Schwerpunktthema Bestattungsvorsorge. Es gibt diese Menschen, die sich durch ein Bestattungsunternehmen sehr gut angesprochen fühlen, weil in besonders großen und grellen Buchstaben „günstig“, „preiswert“ oder „890,00 € Festpreis“ draufsteht. Es gibt diese Menschen, die in allen Lebenslagen diesem Matratzen-Outlet-Charme verfallen sind. Es gibt diese Menschen, die sich sofort wie ein großer Gewinner fühlen, sobald sie einen Laden betreten, der mit Rabattversprechen und meterhohen Prozentzeichen verklebt ist. Es gibt diese Menschen, denen ein noch viel größerer Fernseher wichtiger ist als auch nur ein Gedanke an morgen. Diese Menschen meine ich nicht. Das sind nicht die Kunden, die ein erfolgreiches Be-

stattungsunternehmen, das höchste Qualität, größtes Engagement, maximale Empathie und eine perfekte Dienstleistung 2016 liefert, braucht.

Es gibt Menschen, die sich durch ein Bestattungsunternehmen sehr gut angesprochen fühlen, weil es Leben, Hilfe, Offenheit, Vertrauen und Wärme ausstrahlt. Es gibt diese Menschen, die in allen Lebensbereichen Wert auf Qualität legen. Es gibt diese Menschen, die genau wissen, was sie wollen. Es gibt diese Menschen, die bereit sind, eine gute Leistung gut zu bezahlen. Diese Menschen meine ich. Das sind die Kunden, um die es sich lohnt zu kämpfen. Als deutsches Bestattungsunternehmen auf höchstem Niveau müssen Sie genau diese Menschen für Ihr Unternehmen und die Bestattungsvorsorge interessieren.

Viele Bestattungsunternehmen finden ihre Marktposition in irgendeiner stillen Ritze und hoffen, durch kreativlose Auflistung der Standardleistung, sich unauffällig beim potenziellen Kunden anbieten zu können. Sie hoffen beim Ableben der lieben Oma doch möglicherweise irgendwie gefunden zu werden. Viele Bestattungsunternehmen halten eine 125-jährige Unternehmensgeschichte für die Garantie, dass es noch mindestens genauso lange genauso gut weitergehen wird. Ein Bestattungsunternehmen, das fast transparent durch die Stadt schwebt und darauf baut, bei Eintritt des Todes sichtbar zu werden, wird in unserer bunten Welt und mit unserer satten Gesellschaft nicht nachhaltig erfolgreich sein. Diese Unternehmen sehen sich selbst als Anbieter eines schrecklich unbeliebten Produkts und schämen sich fast schon, dieses Gewerbe auszuüben.

Diese Unternehmen erfüllen die Klischees und die Vorurteile des nicht denkenden Deutschen. Mit dieser falschen Sichtweise eines Berufsbildes und dieser misslungenen Einordnung des Leistungsspektrums ist kein erfolgreiches und authentisches Image zu transportieren.

Natürlich ist der Tod nichts Erfreuliches, aber er ist etwas Natürliches. Es ist das Einzige, was wirklich jeder hinbekommt.

Ein erfolgreiches Bestattungsunternehmen 2016 bietet Leistungen an, die der Kunde haben will, und nicht Leistungen, die der Kunde haben muss.

Der Bestatter muss sein Qualitätsniveau, seine Ideen, sein Können, seine Produkte so kommunizieren, dass sie Begehrlichkeiten wecken. Der Bestatter muss mit Selbstbewusstsein und Stolz auf seine Leistung die Menschen in Zeiten ohne aktuellen Trauerfall erreichen. Er muss immer im Kontakt mit seinen Kunden sein. Er muss am Leben teilnehmen. Die Menschen merken plötzlich, sensibilisiert durch ein gutes, regional abgestimmtes Marketingkonzept Ihres Unternehmens, dass sie eigene Wünsche zur Bestattung haben. Ihr Unternehmen legt Ihrer Zielgruppe so gute Ideen (transportiert durch ein perfektes Kommunikationskonzept) auf den Tisch, dass die Menschen sich tatsächlich mit dieser Thematik befassen und das Gespräch mit Ihnen suchen.

Eine Bestattungsvorsorgeoffensive wird über das Wecken von Begehrlichkeiten eingeleitet. Die Thematik Bestattungsvorsorge läuft gerade bundesweit ganz gut. Prozentual gesehen liegt aber noch ein riesengroßer Markt brach. Je eher Sie Ihr Einzugsgebiet intensiv mit dieser Thematik erobern, umso mehr Kunden binden Sie an Ihr Unternehmen und steigern gleichzeitig dessen Wert. Ihr Bestattungsunternehmen liefert den

Kunden eine perfekte und hochqualitative Leistung, dann muss auch alles, was außerhalb des Unternehmens (Marketing- und Kommunikationskonzept, Kundenakquise und Information) sichtbar ist, dieser Qualität entsprechen.

Es muss auch Ihr Ziel sein, die Familie, die vor sechs Wochen ihre Großmutter durch Ihr Unternehmen hat bestatten lassen, zu Ihren Vorsorgekunden zu machen. Es wäre doch eine gute Weiterentwicklung, wenn Sie pro Bestattung ein bis zwei Vorsorgeverträge abschließen könnten. Aus dieser sehr naheliegenden Möglichkeit wird von vielen Bestattungsunternehmen wenig gemacht. Es ist einfach, eine Kundenfamilie, die gerade beeindruckt ist von Ihrer Arbeit, weiter gut und richtig zu beraten. Es ist aber auch einfach, Mensch für Vorsorge zu interessieren, die noch nichts mit Ihnen zu tun hatten. Der Zeitgeist arbeitet da auch gerade ein wenig für den deutschen Bestatter. Nutzen Sie die Gunst der Stunde und machen etwas daraus, bevor ein schneller Wettbewerber das Feld aberntet.

Genau solche Bestattungsvorsorgeoffensiven haben wir schon hundertfach für unsere Kunden entwickelt. Es gibt heute auch Marketinginstrumentarien, die bisher noch nicht in der Bestattungsbranche eingesetzt wurden oder bisher zu aufwendig und zu kostenintensiv waren. Hier hat sich viel geändert. Ich biete Ihnen diese Erfahrung an. Der erste Schritt ist immer ein Besuch von mir in Ihrem Unternehmen, ohne das geht es gar nicht. Ich muss Sie, Ihre Stadt und Region kennenlernen, wir werden über Ziele sprechen, wir werden den Wettbewerb analysieren, ich muss Ihnen unser Leistungsspektrum vorstellen, wir müssen uns einfach kennenlernen. So ein Termin, der bestimmt zwei Stunden dauert, kostet gar nichts. Erst einmal müssen beide Seiten sehen, ob sie

miteinander arbeiten können und wollen. Einige Tage nach unserem Gespräch schicke ich Ihnen eine Mischung aus Konzept, Ideensammlung und Angebot. Wir telefonieren, und wenn Sie sagen, dass es sich lohnt, weiterzusprechen, dann komme ich wieder und wir planen genau. Bevor es etwas kostet, wissen Sie genau, was, und haben das auch beauftragt. Mit mir zu sprechen, kostet gar nichts. Versuchen Sie es doch mal.

Durch ein Marketing- und Kommunikationskonzept, das immer weiterentwickelt wird, mit immer unterschiedlichen und auch neuen Schwerpunkten, sichern Sie den Erfolg Ihres Unternehmens für die nächsten Jahrzehnte. Sichern Sie sich Ihren Markt mit zeitgemäßen Instrumentarien, Konzepten und Ideen.

Viele Bestattungsunternehmen denken immer, dass man als Kunde der Agentur Erasmus A. Baumeister besonders groß sein oder in einer großen Stadt leben muss. Es gibt kein zu kleines Bestattungsunternehmen, das nicht unser Kunde sein könnte. Wir arbeiten aktuell für etwas über 1.400 Bestattungsunternehmen. Da sind welche dabei, die es noch gar nicht gibt, also Existenzgründer. Darunter sind sehr viele, die es als zweiten Geschäftszweig neben Schreinerei, Möbelhaus, Taxiunternehmen oder sogar Tanzschule betreiben. Ich habe Kunden aus der Großstadt und der Provinz, der gesamte deutschsprachige Raum ist unser Einzugsgebiet. Kein Bestattungsunternehmen ist zu klein und keins ist zu groß für unsere Leistung. Natürlich kostet unsere Leistung auch etwas, aber ich hätte nicht diese Zahl an Kunden jeder Größe, wenn es nicht zu bezahlen wäre. Ich freue mich auf Ihre Einladung und ein Gespräch mit Ihnen. Mit mir zu sprechen, kostet nichts. ➤

➤ www.erasmus1248.de

PAX MARE
Seebestattungsreederei
seit 1973

VERTRAUEN SIE ERFAHRENEN PARTNERN

Bestattungen im Seegebiet zwischen Juist und Norderney

PaxMare Seebestattungsreederei der Hammonia GmbH
Tel.: 02922 9090018 | info@seebestattungen-paxmare.de
www.seebestattungen-paxmare.de

Viele Bestattungsunternehmen schätzen schon heute unsere kompetente und verantwortungsvolle Arbeit.

Nutzen Sie das komfortable Buchungsmodul auf unserer Homepage!

Preiskampf?! Schnee von gestern.

Text: Dipl.-Ing. Architektur
Karsten Schröder

Wenn zukünftig Mitbewerber über Dumpingpreise jammern, wird sich ein mildes Lächeln in Ihrem Gesicht breitmachen.

Sie werden jetzt Ihre Räume optimieren, Ihre Bildmarke einsetzen, Ihre Mitarbeiter schulen und der Gemeinde gekonnt davon berichten. Sie werden dafür gegebenenfalls den Standort wechseln, den Kauf eines neuen Leichenwagens aufschieben und Leute von außen kommen lassen. Sie werden Ihre Außen- und Innendarstellung so aufmöbeln, dass Ihren Kunden Texte wie „... könnten Sie mir mal ein Angebot schreiben ...“ erst gar nicht in den Sinn kommen!

Nachdem Sie die Grundlagen der Raumgestaltung und des Marketings umgesetzt haben, werden Sie zudem weniger Sterbefälle benötigen, um Ihr Jahressoll zu erreichen. Selbstverständlich bleiben die einfachen Beisetzungen mit „nix Besonderes, unsere Mutter war ja so schlicht“, aber die „Fürsorge- und Sozialbestattungen“ werden weniger. Sie werden mehr und mehr Kunden anziehen, bei denen die Bereitschaft schlummert, mit Ihnen einen besonderen Weg zu gehen. Dieses „Schlummern“ erwecken Sie in Ihren Räumen.

Soll sich der Kunde bei Ihnen wohlfühlen, dann bekommen Sie die planbaren Einflüsse in den Griff. Lange bevor der gute Geschmack oder die extravagante Geste Einzug hält, muss klar sein, wie der Kunde eintritt und begrüßt wird und in welchen Schritten er mit diesem meist ungewohnten Thema in Berührung gebracht wird. Analysieren und optimieren Sie die Wege der Vorbereitung. Trennen

**Gute Räume.
Gute Laune.
Gute Arbeit.
Das eine führt
zum anderen.**



Karsten Schröder
untersucht für Bestattungsunternehmen in ganz Deutschland Möglichkeiten zur räumlichen Erweiterung. Er erarbeitet dabei maßgeschneiderte Entwurfskonzepte und überprüft sie vor Ort.

Sie öffentliche, halböffentliche und private Bereiche streng voneinander und lassen Sie Ihre Technik in den Technikräumen verschwinden. Stellen Sie sicher, dass ein Rückzug zur intimen Beratung tatsächlich auch möglich ist. Akustisch getrennt von den anderen Räumen, aber evtl. mit offenen Sichtbezügen in den Zutrittsbereich und den Außenraum.

Schieben Sie Ihre Särge vom Schaufenster weg und zeigen Sie dort Ihre Mitarbeiter. Geschulte Mitarbeiter. Mitarbeiter, die Ihre Sprache sprechen und Ihren Geist nach außen transportieren können. Lassen Sie es menschn. Führen Sie durch einen offen gestalteten Eingangsbereich einen Dialog mit Ihrer Gemeinde. Der „flüchtige Erstkontakt mit der Übergabe der Info-Broschüre während eines Wochenmarktes“ sollte spielerisch möglich

sein. Ebenso „das kurze Gespräch an der Empfangstheke“ und ein erster Blick in die optimal ausgeleuchtete Ausstellung. Der Kunde geht mittlerweile davon aus, dass Sie einen Abschiedsraum haben, und tritt den Vergleich an. Er möchte sehen, ob die Räume, die Sie ihm öffnen, behaglicher sind als die des Mitbewerbers. Begrüßt ihn gleißend helles Licht oder stimmungsvoll gestuftes? Wurde spritzwassergeschützt ausgekachelte oder je nach Funktion verlegt? Wird bei Ihnen auch der Gast gekühlt oder nur der Leichnam? Riecht es in Ihren Räumen, und wenn ja, nach was?

In Ihren Räumen steht Ihr Name drauf. Ihr Name mit Bild- und Wortmarke. Selbstbewusst strahlt er von den Wänden, den Türblättern, den Urnensäulen, den Plakaten und Preisschildern. Im Beratungsraum hochwertige Tische, an den Fenstern hochwertige Vorhangstoffe, im Abschiedsraum hochwertige Stühle, dann verkaufen Sie hochwertige Särge in Ihrem Ausstellungsraum. So einfach ist das. Auf der Internetpräsenz strahlen Sie mit Ihrer Mannschaft um die Wette. Gute Räume. Gute Laune. Gute Arbeit. Das eine führt zum anderen. Nach 156 Projekten in Ihrer Welt habe ich die Gewissheit.

Aufmöbeln ist das eine, den Stand halten das andere. Sollten Ihnen Zeit und Kraft für ein höherwertiges Außenbild fehlen, dann kaufen Sie sich beides. Erwägen Sie den Einsatz einer Software, um das Erfassen eines Sterbefalls von 40 auf 8 Minuten zu reduzieren, schicken Sie andere auf die Jagd nach ausstehenden Forderungen und lassen Sie Ihrer Gemeinde von Fachmännern vermitteln, wie gut Sie sind.

Der erste Schritt zu Ihrem „milden Lächeln“ führt Sie auf einen der Bestattertage in diesem Jahr.

www.2plus-konzeptionen.de

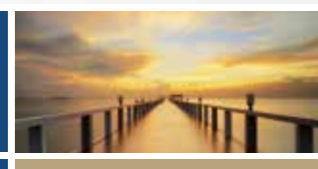
Achtung vor Lockvogel- angeboten!

Testen
Sie unser
Einsteigerpaket
für 6 Monate!



Bevor Sie sich vertraglich binden, sprechen Sie mit dem Marktführer **ADELTA.FINANZ BestattungsFinanz** – Ihrem Premium-Dienstleister!

www.adeltafinanz.com



Nehmen Sie direkt mit uns Kontakt auf:
Schinkelstraße 44a | 40211 Düsseldorf | Fon: +49 (0) 211/35 59 89-0 | info@adeltafinanz.com

ADELTA.FINANZ AG
Vertrauen – Sicherheit – Zuverlässigkeit

Nee, nee – das mache ich schon.

Friedhof Heute – Modernes Friedhofsmarketing



Text: Walter Spillmann & Alexander Führer

Das kennen Sie doch, oder? Ein Mitarbeiter fragt Sie, ob er dies oder jenes tun soll. Sie überlegen kurz und dann kommt oben stehender Satz. Wenn wir da mal kritisch hinschauen, können wir verschiedene Aspekte entdecken.

Mal positiv gesehen:

- Sie sind fleißig.
- Sie sind verantwortungsbewusst.
- Sie sind schneller als andere.
- Sie können es besser als andere.
- Sie haben ein gutes Gefühl dabei, weil Sie wichtig sind.

Mal nicht so positiv gesehen:

- Sie können nicht delegieren.
- Sie verwehren Ihren Mitarbeitern

die Möglichkeit, mit den gestellten Aufgaben zu wachsen.

- Die Arbeitsplätze und -aufgaben sind schlecht dokumentiert.
- Sie drücken sich durch die Erledigung einfacher Aufgaben vor der Aufarbeitung schwierigerer Themen.
- Sie vernachlässigen dadurch Leitungs- und Führungsfunktionen.
- Durch die Anhäufung von Herrschaftswissen bei Ihnen machen Sie sich auf negative Weise unentbehrlich.

Und der Gerechtigkeit halber sei gesagt:

- Es ist derzeit schwierig, an gutes Personal zu kommen.
- Das vorher Gesagte stimmt zwar, lässt sich aber in der Praxis gar nicht so leicht ändern.
- Termindruck, Unvorhersehbares

und einige weitere unangenehme Tagesbegleiter relativieren viel und hindern uns am Aufbau sinnvollerer Strukturen.

In der letzten Ausgabe der Bestattungswelt ging es um das Dranbleiben, speziell um die Wichtigkeit, am Thema Kommunikation stets und ständig dranzubleiben. Nun gibt es da allerdings ein kleines Problem; es besteht überall und lässt sich kaum ausrotten. Dieses Problem ergibt sich bei der Planung der Erledigung der Arbeitsaufgaben.

Aufgaben kann man grob gesagt in vier Kategorien einteilen:

1. eilig und wichtig
2. nicht eilig und wichtig
3. eilig und nicht so wichtig
4. nicht eilig und nicht so wichtig

Wahrscheinlich kennen Sie das, was jetzt kommt. Was wird denn zuerst erledigt?

- Natürlich der Punkt 1: sehr eilig und sehr wichtig
- Gleich danach Punkt 3: sehr eilig und nicht so wichtig
- Irgendwann später, nicht mehr heute, Punkt 2: nicht eilig und sehr wichtig
- Vorerst gar nicht der Punkt 4: nicht eilig und nicht so wichtig

Das ist (leider) völlig normal, auch wir sind da keine Ausnahme. Unglücklicherweise wird durch dieses Handlungsmuster der tägliche Wahnsinn manifestiert. Sie bekommen immer das Gefühl, viel getan zu haben und haben ja auch alle eiligen Dinge erledigt. Leider bleiben wichtige Dinge dabei auf der Strecke.

Ein Beispiel: Ihr Unternehmen bekommt jeden zweiten Tag Ware auf einer Europalette. Der LKW-Fahrer entlädt die Palette mittels Hebebühne und fährt sie mit dem Hubwa-

gen einige Meter weiter – bis zu einer Stufe, da bleibt er stehen. Dann kommen zwei Mitarbeiter von Ihnen mit ihrem Hubwagen und ihrer Palette und fahren ebenfalls bis zur Stufe, allerdings von der anderen Seite. Dann werden die Pakete von Hand schnell umgeladen, der Fahrer geht wieder zum LKW, Ihre Mitarbeiter fahren die Palette ins Lager. Fertig, ein eingespielter Ablauf. Nur leider völlig uneffizient.

Die Ware entgegenzunehmen, ist eine eilige und wichtige Aufgabe. Den Transportweg zu optimieren, ist eigentlich auch eine eilige und wichtige Aufgabe, wird aber nur als nicht eilig und wichtig eingestuft.

Somit bleibt alles beim Alten, es werden zwei Mitarbeiter aus ihren Tätigkeiten gerissen und verbrauchen mit Arbeitsplatz verlassen, Palettenjob erledigen, wieder zum alten Arbeitsplatz gehen und sich wieder in die Aufgabe eindenken völlig sinnlos Arbeitszeit.

Wenn hier die Zeit für eine Lösung des Stufenproblems investiert wird, kann der LKW-Fahrer die Palette selbst bis ins Lager fahren.

Sie sparen sich unglaublich viel Arbeitszeit und minimieren das Unfall- und Haftungsrisiko. Wie bewertet der Verantwortliche die zu erledigenden Aufgaben? Das ist ein enorm wichtiger Punkt. Und nun mal ehrlich: Wie würden Sie die Stufenproblematik sehen? Eine nicht täglich wiederkehrende, Sie persönlich nicht betreffende Aufgabe, die so halbwegs organisiert ist? Wäre das eine Punkt-2-Aufgabe? Na dann, ciao Wachstum und Effizienz, hallo Stillstand.

Nun, da wir schon dabei sind, wie bewerten Sie die Aufgabe, gute und funktionierende Werbung zu betreiben? Sagen Sie jetzt bitte nicht: Das ist doch eine Punkt-2-Aufgabe; dann wird es nie etwas werden.

Machen Sie es nicht selbst. Delegieren Sie diese Punkt-1-Aufgabe. Lassen Sie es von uns professionell machen.

Wir bleiben dran – an Ihnen und an Ihren Kunden.

www.friedhof-heute.de



Westhelle Köln GmbH
Bestattungsbedarf · Särge · Dekorationen

5-teiliges Stelen-Schachtelsystem BABUSCHKA



formschön, modern, leicht, praktisch und vielseitig in seinen Möglichkeiten • erhältlich in allen RAL-Farben, Acryl-Glas, verschiedenen Dekoren und Echtholz-Funieren • ideal für den einfachen, leichten und schnellen Transport und Aufbau (Einzelteile zwischen 1,9 und 7 kg) • 5-teilig und ineinander schachtelbar • verschiedene Aufsätze wie Windlicht, Rednerpult-Aufsatz, runde und/oder eckige Platte

www.westhelle-koeln.de · Telefon 0221 39 57 16

Zahlungsverkehr mit Fingerspitzengefühl

Individuelle Kundenbetreuung:
Die Bestattungswelt im Gespräch mit Heribert Portner



Heribert Portner ist bei der ADELTA.FINANZ AG Leiter Vertrieb Region Süd/Ost

BW: Wenn Sie zu einer Erstberatung zu einem Bestatter fahren, welche Themen sprechen die Bestatter immer wieder an bzw. was entstehen Bedenken beim Bestatter?

HP: Da gibt es natürlich viele Themen, über die wir uns im Erstgespräch unterhalten, wie z. B. welche Forderungen verkauft werden müssen, wie hoch die Gebühr ist ... Was mir in den letzten Monaten aufgefallen ist, ist, dass den Bestattern besonders zwei Dinge am Herzen liegen.

BW: Die wären?

HP: Als Erstes das Mahnwesen. Die Bestatter haben eine sehr enge und emotionale Bindung zu ihren Kunden. Daher ist es natürlich verständlich, dass sie genau wissen möchten, wie wir mit ihren Kunden umgehen, die nicht pünktlich zahlen.

BW: Das würde mich auch einmal interessieren. Wie genau gehen Sie vor?

HP: Zunächst einmal muss ich sagen, dass die Kunden grundsätzlich ein Zahlungsziel von 21 Tagen haben. Sollten die Kunden nicht innerhalb dieses Zahlungsziels zahlen, wird am 22. Tag die erste Mahnung, die übrigens sehr freundlich geschrieben ist, verschickt. Zahlt der Kunde aufgrund dieser Aufforderung wiederum nicht, verschicken wir am 30. Tag die 2. Mahnung. Da wir daran interessiert sind, dass wir so wenige Vorgänge wie möglich an unseren Rechtsanwalt abgeben müssen, versuchen wir die Kunden zwischendurch telefonisch zu kontaktieren. So versuchen wir zu klären, warum bisher keine Zahlung erfolgte, und bieten dem Auftraggeber eine Ratenzahlung/Rückzahlungsvereinbarung an. So können wir uns in den meisten Fällen den Gang zum Rechtsanwalt sparen.

BW: Das hört sich nach einem starren Ablauf an.

HP: Auf den ersten Blick schon. Da wir der Bafin unterstellt sind, müssen wir uns auch an bestimmte Abläufe halten. In manchen Fällen macht es keinen Sinn, bereits am 22. Tag die erste Mahnung zu verschicken. Wenn uns der Bestatter mitteilt, dass sein Kunde beim Sozialamt Leistungen beantragt, einen Erbschein angefordert hat oder der Kunde auf die Auszahlung einer Versicherungsleistung wartet, verlängern wir das Zahlungsziel kostenlos auf bis zu 90 Tage. Der Bestatter vermerkt den Hinweis, dass sein Kunde einen Antrag beim Sozialamt stellt, einfach handschriftlich auf der Forderung. Daraufhin schreiben wir den Auftraggeber an und bitten ihn, eine Bescheinigung vom Sozialamt einzureichen. Liegt uns diese

Bescheinigung vor, verlängern wir das Zahlungsziel auf 90 Tage.

BW: Damit ersparen Sie sich sicherlich Arbeit?

HP: Das natürlich auch. Vor allem aber „belästigt“ man den Hinterbliebenen nicht mit einer „unnötigen“ Mahnung, da er die Forderung zu diesem Zeitpunkt ja sowieso nicht zahlen kann. Mit einem klassischen Mahnverfahren würden wir in diesen Fällen auch nichts bewirken.

BW: Kann der Bestatter erkennen, wann seine Kunden angemahnt werden?

HP: Der Bestatter hat zu jedem Zeitpunkt über sein Kundenportal einen Überblick über die offenen Forderungen. Forderungen, die nicht innerhalb des Zahlungsziels bezahlt wurden, werden sogar farblich hervorgehoben. So kann er auf einen Blick erkennen, welcher seiner Kunden nicht pünktlich gezahlt hat.

BW: Was ist, wenn der Bestatter nicht möchte, dass eine Mahnung verschickt wird, da er sich lieber noch einmal persönlich mit seinem Kunden in Verbindung setzen will?

HP: Wenn der Bestatter es möchte, kann er jederzeit Herr des Mahnverfahrens bleiben. Auf Wunsch stellen wir unserem Kunden jeden Tag eine Mahnvorschlagsliste zur Verfügung. Er hat dann die Möglichkeit, das erste Mahnschreiben für seinen Kunden für 10 Tage zurückzustellen. In dieser Zeit kann er selbst Kontakt mit seinem Kunden aufnehmen. Erfolgt dann immer noch keine Zahlung, wird nach 10 Tagen das erste Mahnschreiben von uns verschickt. Möchte dies der Bestatter aus bestimmten Gründen nicht, hat er die Möglichkeit, die Forderung zurückzukaufen und sich weiterhin selbst darum zu kümmern.

In diesen Fällen würde der Bestatter aber das Risiko eines Zahlungsausfalls selbst tragen.

BW: Wenn ich es recht verstehe, erfolgt ein sensibler und sehr individueller Umgang mit Mahnungen?

HP: Das kann ich nur bestätigen.

BW: Sie sagten zu Beginn unseres Gesprächs, dass in den Erstgesprächen den Bestattern zwei Themen am Herzen liegen. Was ist denn das andere Thema?

HP: Der Abtretungsvermerk! Einige Bestatter haben zunächst Bedenken, wie ihre Kunden reagieren, wenn sie den Abtretungsvermerk auf der Rechnung lesen und das Geld an die ADELTA.FINANZ AG auf ein Düsseldorfer Konto überwiesen werden muss.

BW: Worin genau liegen die Bedenken?

HP: Diese Frage stelle ich den Bestattern dann auch. Die Antwort lautet, dass sie Sorge haben, dass die Kunden denken, sie

seien in finanziellen Schwierigkeiten oder dass im Ort negativ darüber gesprochen werden könnte.

BW: Was raten Sie den Bestattern, wie sie mit solchen Äußerungen umgehen sollen?

HP: Meines Erachtens muss es erst gar nicht zu solchen Äußerungen kommen, wenn man schon im Trauergespräch auf die Zusammenarbeit mit uns hinweist. Wenn der Bestatter den Hinterbliebenen erklärt, dass er sich ganz auf seine ursprünglichen Aufgaben als Bestatter konzentrieren und sich Zeit für die Hinterbliebenen nehmen möchte, nimmt man den Kunden schon den Wind aus den Segeln. Als Beispiel kann man dann noch die Ärzte aufführen. Welcher Arzt kümmert sich selbst um die Buchhaltung und das Mahnwesen? In den meisten Fällen ist auch eine Abrechnungsstelle zwischengeschaltet. Im Gesundheitswesen wird dies schon seit mehr als 30 Jahren praktiziert und akzeptiert.

BW: Das klingt selbsterklärend. Gibt es noch weitere Argumentationshilfen?

HP: Ja, die Ratenzahlung. Im Trauergespräch kann der Bestatter den Kunden auch aktiv eine Ratenzahlung zu sehr moderaten Konditionen anbieten. Auch dies ist ein Grund für die Zusammenarbeit mit uns.

BW: Werden Sie auch gefragt, ob man den Abtretungsvermerk weglassen oder frei formulieren kann?

HP: Nachdem man ausführlich über die gerade genannten Argumente gesprochen hat, wird diese Frage selten gestellt. Falls doch, gibt es eine klare Antwort: Nein. Aus rechtlichen Gründen können wir auf den Abtretungsvermerk nicht verzichten. Der Abtretungsvermerk dient nämlich auch der Sicherheit des Auftraggebers ...

BW: Vielen Dank für das Gespräch.

www.adeltafinanz.com

Mobile Lautsprecheranlagen für Bestattungen

Neue gesetzliche Bestimmungen!
Wir liefern zukunftssichere, gebühren- und anmeldefreie Funkfrequenzen!

Wahlweise:
Sender
- Handmikrofone
- Ansteckmikrofone
- Headsetmikrofone

LINN SPRACHVERSTÄRKER

- Hochwertige, robuste Profigeräte, glasklarer Klang, auch auf weite Entfernungen
- Einsetzbar in und vor der Trauerhalle, am Grab, im Friedwald, ...
- Laiensichere Bedienung
- Individuelle Ausstattungen durch Bausteinsystem
- Einspielen ausgewählter Trauermusik möglich
- Kürzeste Aufbauzeiten dank:
 - drahtloser Mikrofontechnik
 - netzunabhängigem Akkubetrieb
- **Unverbindlicher Teststellungsservice**
- Wir betreuen Sie auch nach dem Kauf, eigene Technikabteilung - schnelle Bearbeitung

Profitieren Sie von unserem **Beratungsservice!**
Unter **02234 / 200 40 40** stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.
Oder besuchen Sie uns unter:
www.linn-sprachverstaerker.de

LINN SPRACHVERSTÄRKER e.K.
DONATUSSTR. 156 50259 KÖLN
TEL 02234 / 2004040 FAX 02234 / 2005240
info@linn-sprachverstaerker.de



Emotionsverhalten – auch in der Bestattung?

Text: Dipl.-Kfm. Wolf Meth

Limbisches System

Die Silvestergeschehnisse in Köln und anderen Städten entsetzen uns und doch ist es nur ein freigesetztes Triebverhalten, das den westlichen Werten Verbundenen zweifeln lässt, der meint, die Büchse der Pandora wäre für immer verschlossen und nichts Übles käme nach.

Wir wissen, dass der „Primat“ in seinen Ursprüngen mehr oder weniger in uns schlummert und gesellschaftlicher Druck und Wertorientierung ihn im Zaum halten – die Auswüchse im Zaum halten, aber kaum die Abfolge unseres täglichen Miteinanders im Privaten und in unseren Berufen mit Kunden und Mitarbeitern. Die Funktion des limbischen Systems (nach Paul D. MacLean), in dem die meisten Signale verarbeitet werden, ist mit Ausnahmen solange nicht sichtbar, solange diese nicht im Neocortex verarbeitet werden. Diese Verarbeitung kann exzessiv oder kontrolliert kaum bemerkbar sein – aber sie macht den Menschen zum Menschen und ist immer existent.

Rangordnung

Der Homo sapiens hat nur durch die engen Bande in der Kleingruppe überlebt, die ganz bestimmten Regeln folgte. Von Geburt an

bildet sich in den Gruppen eine bestimmte Rangordnung (Hackordnung laut Thorleif Schjelderup-Ebbe), die auch beim Menschen, wenn auch abgeschwächt, zu beobachten ist und Verhalten und Kommunikation beeinflusst.

Der Hackordnungsrang ist teilweise angeboren und kann in der frühkindlichen Erziehung und Pubertät weiterentwickelt werden und ist durch materielle Mittel, Ausbildung und Beziehungen oft sehr komplex – doch im Hintergrund immer vorhanden.

Wie wirkt sich dies im Unternehmen, in der Bestattung aus?

Mehrfach – in der Zusammensetzung des Teams und im Verhalten der Kunden, die in Gruppen am Trauergespräch teilnehmen, aber auch in der Interaktion mit dem Bestatter an sich und des Weiteren im Echo der Trauergäste nach der Beisetzung.

Rekrutierung

Für einen qualifizierten Job findet man im Bestattungsbereich selten ein breites Angebot an Bewerbern. Oft wird, nur um die Personallücke zu schließen, der nächstbeste Bewerber eingestellt. Frühestens nach einem halben Jahr erkennen Sie, ob der neue Mitarbeiter zur Gruppe passt. Denn das Problem ist nicht das fachliche Wissen, das kön-

nen Sie in einer zweiten Bildungsphase noch ergänzen. Das sich herauskristallisierende Problem ist, ob die natürliche Rangordnung mit dem bestehenden Rangsystem der Mitarbeiter übereinstimmt. Oder anders ausgedrückt: Sind die Emotionsschwerpunkte der Mitarbeiter komplementär oder führen sie zur Rivalität oder Inaktivität?

Das wirkt sich dergestalt aus, dass ein emotional zu starker Mitarbeiter zum Rivalisieren neigt oder ein Neuling oder der eigene Sohn oder die eigene Tochter in einer Prim(a)us-inter-pares-Funktion von den Mitarbeitern nicht anerkannt wird.

Gerade in Kleinbetrieben, und das sind Bestattungsunternehmen vielfach, ergibt sich das Problem, dass die Nachfolgeneration oft als Führungskraft eingebracht wird, ohne dass dies mit der natürlichen Rangordnung entsprechend abgestimmt wird. Es stimmt: „Führen kann man lernen“, doch der Führungsstil ist an die Mitarbeiter anzupassen, denn ein Alpha-Typ lässt sich nur widerwillig von einem Beta-Typ führen. Wie oft hört man dann die Argumentation eines führenden Beta-Mannes: „Ich musste 70 % meiner Mannschaft ersetzen“, „Wir beschäftigen nur Flaschen“ oder „Die Konkurrenz hat unfairerweise unsere Mitarbeiter abgeworben“. Das wird dann noch als besondere Managementleistung verkauft.

Fazit: Ziehen Sie bei der Rekrutierung Personalberater hinzu, um nicht in die Falle zu tappen, nur fachorientiert zu entscheiden oder den Nächstbesten zu rekrutieren.

Kunden als Gruppe

Auch bei den Kunden finden wir ein emotionsdominiertes Verhalten. Im Trauergespräch entsteht zumindest eine Zweiergruppe mit dem das Gespräch führenden Bestatter. Auch dabei kann sich blitzschnell eine Hackordnungsstruktur herausbilden. Höflicherweise besprechen wir das Bestattungsthema mit dem unmittelbar Hinterbliebenen. Doch es muss gute Gründe geben, warum der Hinterbliebene nicht alleine zum Trauergespräch kommt. Wir beobachten, wie sich die Besucher untereinander verhalten. Wichtig ist es, den Alpha-Typ (Mann oder Frau) zu erkennen, da er oft in seinem subtilen Dominanzverhalten die Entscheidungen beeinflusst. Erkennungsmerkmale (oft nur durch nonverbale Signale erkennbar):

- In kritischen Situationen (Sterbefall) hört man auf die Alpha-Leute und sie werden oft um Rat gefragt.
- Äußern Meinung sehr geradlinig und direkt.
- Initiativ, können aber auch ungeduldig sein.
- Wollen aber doch den Sarg sehen (greifen, überprüfen).
- Könnten Statussymbole und aufwendigeren Schmuck tragen.
- Sie sind offen für neue Bestattungsarten.
- Sind weniger an Details interessiert.
- Könnten prestigeorientiert sein.
- Sind entscheidungsfreudig.

Die Schwierigkeit ist, dass Prestigeorientierung im Trauerfall nicht mehr gesellschaftsfähig ist und Bestattung nicht als Mittel für diese Symbolik angenommen wird.

Es hängt von der Kommunikationsprofessionalität des Bestatters ab, angepasst an die vorhandenen finanziellen Mittel, trotzdem mit der Bestattung die latente Prestigeorientierung des Alpha-Typs zu befriedigen.

Der Alpha-Typ erwartet, in seinen Bedürfnissen erkannt zu werden. Dies sollte nicht in einer checklistenmäßigen Abfrage erfolgen. Ein Viertel der Kundinnen und ein Drittel der Männer werden von diesem Dominanzverhalten, das seinen Ursprung im limbischen System (nach Paul D. MacLean) hat, mehr oder weniger stark beeinflusst. Manchmal sind die Signale sehr leise, doch diesen Typus im Trauergespräch nicht zu erkennen, bedeutet Margenreduktion.

Fehlt der Alpha-Typ in der Gesprächsrunde, dann könnte die Detailorientierung zunehmen und die Entscheidungsfreudigkeit abnehmen oder der empathische Gehalt der Kommunikation eine stärkere Rolle spielen.

www.meth-consulting.com

Mehr zu diesem Thema in den Trauergesprächs-/ Verkaufstrainings von Dipl.-Kfm. Wolf Meth, Meth-Consulting, Wien – Würzburg, 0931 991 572 32, meth@meth-consulting.com

nächster Termin:
Do., 18.2.2016, Mannheim, Handwerkskammer



Hören Sie zuerst uns zu.

3 Stufen PLUS –
Das Rechtsschutzpaket für Bestatter und ihre Kunden

Probleme lösen – bevor sie entstehen!

Einfacher geht's wohl nicht.

Mehr unter www.recht-der-bestattungswelt.de

volke
Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbB

Volke Rechtsanwälte
Partnerschaftsgesellschaft mbB
Rechtsanwälte und Fachanwälte
Tel. 02309 - 78 755 -0
Hochstr. 61 | 45731 Waltrop

Diese Missbrauchsfälle werden immer wieder bekannt. Unter Umständen kann hier dann in solchen Fällen eine Abmahnung bereits zurückgewiesen werden.

Zwar kann nach einer Entscheidung des Bundesgerichtshofes (Urteil vom 19. Mai 2010, Az.: I ZR 140/08) so z. B. bei einer wettbewerbsrechtlichen Abmahnung, die neben der reinen Abmahnung auch einen Entwurf einer strafbewehrten Unterlassungs- und Verpflichtungserklärung enthält, eine Zurückweisung wegen einer fehlenden Vollmacht als Anlage zur Abmahnung nicht erfolgen. Jedoch kann dies bereits schon dann wieder anders zu bewerten sein, wenn nur eine reine Abmahnung ausgesprochen wird.

D. Inhaltliche Voraussetzungen der Abmahnung müssen vorliegen

Um eine berechtigte Abmahnung aussprechen zu können, ist es auch unbedingt erforderlich, dass die Abmahnung selbst rechtmäßig ist. Das bedeutet, dass Sie vor einer vorschnellen Abgabe einer Unterlassungserklärung zumindest den Inhalt der Abmahnung, also den behaupteten Vorwurf des rechtswidrigen Handelns, prüfen (lassen) sollten. Die Überprüfung dieser Frage lässt sich in der Regel abschließend und rechtssicher nur durch die Einholung des Rechtsrates eines fachkundigen Rechtsanwaltes klären.

Es kann nur davor gewarnt werden, vorschnell eine strafbewehrte Unterlassungs- und Verpflichtungserklärung abzugeben.

Dringende Warnung

Es kann nur davor gewarnt werden, vorschnell eine strafbewehrte Unterlassungs- und Verpflichtungserklärung abzugeben. Durch die Abgabe einer solchen Erklärung verpflichtet sich der Abgemahnte mittels eines Vertrages mit dem Abmahnenden zur Zahlung einer Vertragsstrafe, wenn er in Zukunft doch noch mal die gleiche (oder „sehr ähnliche“) Verletzung begeht. Und dies alles zeitlich unbegrenzt.

Diese Vertragsstrafe wird sogar auch dann bei einer erneuten Handlung fällig, wenn sich später ggf. herausstellen sollte, dass das eigentliche Handeln des Abgemahnten gar nicht rechtswidrig war. Mit Abgabe der Unterlassungserklärung und der Annahme derselben durch den Abmahnenden entsteht nämlich ein entsprechender zivilrechtlicher Vertrag, der nur unter sehr schwierigen Umständen in der Zukunft ggf. wieder aufgehoben werden kann.

Und noch eines ist wichtig: Der Abgemahnte verpflichtet sich für jeden Fall der Zuwiderhandlung, praktisch ohne zeitliche Begrenzung, immer wieder eine Vertragsstrafe an den Abmahnenden zu zahlen, wenn dieser von einer erneuten Verletzung Kenntnis erlangt. Bereits aus diesem Grund lohnt es sich, die Vorwürfe anwaltlich prüfen zu lassen.

E. Die Unterlassungserklärung – ein Vertrag mit weitreichender Wirkung

Aufgrund der Abmahnung und der dort gesetzten Frist zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung entsteht für den Abgemahnten der zeitliche Druck, innerhalb dieser Frist zu reagieren.

ACHTUNG: Grundsätzlich muss diese Frist unbedingt eingehalten werden.

Grundsätzlich sollte eine vorformulierte Unterlassungserklärung, die der Abmahnung als Anlage beigelegt ist, jedoch nicht vorschnell unterschrieben werden. Zum einen ist dort in den meisten Fällen eine zu hohe Vertragsstrafe enthalten, die bei Verwirkung derselben daher erhebliche finanzielle Nachteile mit sich bringt. Hier muss geprüft werden, ob die Höhe der durch den Abmahnenden angedrohten Vertragsstrafe überhaupt angemessen ist. Meistens wird so z. B. in vorformulierten Unterlassungserklärungen nicht selten eine Vertragsstrafe von 5.100 EUR oder sogar noch mehr vorgegeben. Verstößt der Abgemahnte dann z. B. in zwei Fällen gegen eine in dieser Form abgegebene Unterlassungserklärung, kann der Abmahnende von ihm bereits 10.200 EUR oder sogar noch mehr fordern.

Diese Zahlung erfreut den Abmahnenden natürlich sehr und die Chance, eine solche Zahlung noch durch einen Rechtsstreit zu

vermeiden, ist häufig sehr gering. Hier sollte also auf jeden Fall eine Abänderung der Höhe der vorgeschlagenen Vertragsstrafe geprüft werden. Zum anderen sollte der Inhalt der geforderten Unterlassungserklärung genau geprüft werden. Da diese durch den Abmahnenden vorformuliert wird, kann die vorgegebene Erklärung auch Sachverhalte mit umfassen, die eigentlich gar nicht Inhalt der Abmahnung waren.

Durch eine solche sehr weit gefasste Unterlassungserklärung ist die große Gefahr gegeben, dass leichter und damit auch häufiger Vertragsstrafen geltend gemacht werden können. Hier bleibt anzumerken, dass der Abgemahnte selbstverständlich nicht an die vorgegebene Unterlassungserklärung gebunden ist, sondern seinerseits ein eigenes Angebot formulieren kann.

F. Abmahnkosten

Die Abmahnkosten, die mit einer Abmahnung durch einen Rechtsanwalt geltend gemacht werden, sollten durch den Abgemahnten stets dahingehend geprüft werden, ob diese Kosten angemessen sind. Diese Angemessenheit richtet sich im Wesentlichen nach dem geltend gemachten Rechtsverstoß und dem damit in Verbindung stehenden Gegenstands- oder Streitwert.

ACHTUNG: Der Gegenstands- oder Streitwert ist nicht der Wert des konkreten einzelnen Verstoßes, sondern der, der die ganzen Auswirkungen der Verletzung mitberücksichtigt. Der Gegenstands- oder Streitwert ist auch nicht der Wert, den der Abgemahnte bezahlen muss.

Weitere mögliche Ansprüche aus der Abmahnung

Neben diesen unmittelbaren Folgen werden, je nach Rechtsgebiet, zusätzlich auch noch Schadensersatz, Auskünfte oder auch die Vernichtung von Gegenständen verlangt, die gegen die Rechte der Abmahnenden verstoßen haben (z. B. bei Abmahnungen aus dem Marken-, Urheber-, Design- oder Patentrecht).

G. Wie kann ein Bestatter auf eine Abmahnung reagieren?

Ist erst einmal eine Abmahnung zugestellt worden, bestehen verschiedene Möglichkeiten der Reaktion.

→ Die Abgabe der vorformulierten beiliegenden Unterlassungserklärung

Wie oben schon dargestellt, ist eine solche Abgabe in der Regel nicht sinnvoll und kann zu erheblichen Risiken und finanziellen Folgen führen. Insbesondere die damit entstehenden Vertragsstrafenansprüche können extreme Auswirkungen haben, wenn es doch noch einmal zu einer erneuten Verletzung kommt. Wie unsere rund 20-jährige Praxis zeigt, kann ein solches Risiko in nahezu allen Fällen leider nicht mit entsprechender Sicherheit ausgeschlossen werden.

→ Modifizierung der Unterlassungserklärung UND Abgabe einer eigenen Erklärung

Dies ist ein gangbarer Weg, der aber ebenfalls nur dann gewählt werden sollte, wenn man sich wirklich absolut sicher sein kann, in Zukunft (ohne zeitliche Beschränkung) nicht erneut die zu unterlassene Handlung noch mal zu begehen.

→ Eine Zurückweisung der Abmahnung

Sollten Sie zweifelsfrei feststellen können, dass die Abmahnung dem Inhalt nach unbegründet ist oder aber der Abmahnende gar keine Anspruchsbefugnis besitzt, können Sie die Abmahnung zurückweisen und sogar wiederum selbst angreifen und z. B. gerichtlich feststellen lassen, dass die behaupteten Ansprüche gerade eben nicht bestehen. Eine solche aktive Gegenwehr sollte aber unbedingt vorher mit einem Rechtsanwalt abgestimmt und durch diesen geprüft werden.

→ Erst einmal Fristverlängerung?

Selbstverständlich haben Sie die Möglichkeit, die gesetzte Frist zur Abgabe einer Erklärung verlängern zu lassen, wenn die gesetzte Frist als unangemessen kurz erscheint. Es steht aber, bis auf die Fälle erkennbar unangemessen kurzer Fristen, dem Abmahnenden frei, auf diese Bitte hin die Frist auch tatsächlich zu verlängern oder aber auf deren Einhaltung zu bestehen. Es droht bei erfolglosem Fristablauf ggf. eine Klage oder aber der Abmahnende beantragt eine einstweilige Verfügung.

→ Einschaltung eines Rechtsanwaltes

Auch wenn die Kosten für Anwälte immer mehr eingespart werden wollen, ist es hier die Frage, ob ein abgemahnter Bestatter sich wirklich den meist nicht unerheblichen prozessualen und finanziellen Risiken einer nicht optimal bearbeiteten Abmahnung aussetzen will.

Fazit und Tipp

Die Entscheidung, ob eine Abmahnung durch einen Rechtsanwalt bearbeitet werden soll oder ob dies der Unternehmer selbst machen will, muss jeder selbst treffen, wobei wir Ihnen hier noch den Tipp mit auf den Weg geben wollen: Holen Sie sich doch erst einmal ein Angebot eines möglichst auf dem Gebiet des Gewerblichen Rechtsschutzes (Marken-/Wettbewerbsrecht) spezialisierten Anwalts oder eines Fachanwalts in diesem Gebiet ein. Und wenn Sie noch mehr Sicherheit haben wollen, holen Sie sich einfach weitere Alternativangebote ein. Dann haben

Sie alle Informationen, um in Ruhe abwägen zu können. Aber Vorsicht: Weisen Sie den angefragten Anwalt unbedingt darauf hin, dass Sie erst ein unverbindliches und kostenloses Angebot haben wollen!

Praxishinweis

Diese erste Übersicht soll Reaktionsmöglichkeiten auf eine Abmahnung in kurzer und knapper Form darstellen. Selbstverständlich können diese Ausführungen keine umfassende und endgültige Lösungshilfe für eine erhaltene Abmahnung darstellen, sondern vielmehr nur als mögliche Entscheidungsgrundlage dienen, wie mit einer Abmahnung umgegangen werden kann.

Um insbesondere weitergehende zukünftige Risiken aus einer abgegebenen strafbewehrten Unterlassungserklärung und die finanziellen Folgen einer Abmahnung zu vermeiden, sollte im Rahmen der Erwägung, wie mit einer Abmahnung umgegangen werden soll, immer einbezogen werden, den Rat eines fachkundigen Rechtsanwaltes, am besten eines Fachanwaltes für Gewerblichen Rechtsschutz, der entsprechende Erfahrungen auf dem Gebiet des Wettbewerbsrechts hat, einzuholen.

www.volke2-0.de

In der nächsten Ausgabe beschäftigen wir uns dann mit der Abmahnung als zulässigem Instrument gegen Verletzer.

Der Neue ist da!
Einfach per E-Mail anfordern.

Natururnen

IKT Lenz GmbH & Co. KG
Niederrenge 1
51702 Bergneustadt
Telefon: 02763 / 212 040
Telefax: 02763 / 212 094
E-Mail: info@natururne.de

Mut, Menschlichkeit und klare Haltung

Hamberger Bestattungen in Bad Friedrichshall und Umgebung
Die Bestattungswelt im Gespräch mit der Geschäftsführerin Caroline Scheuven



Geschäftsführerin
Caroline Scheuven

BW: Seit 2013 leiten Sie das Unternehmen. Wie kam es dazu?

CS: Ich habe das Bestattungshaus von meinem Vater übernommen, der selbst mit den Belastungen des Berufs überfordert war. Er war schon länger gesundheitlich eingeschränkt und ist dann überraschend früh verstorben.

BW: Waren Sie denn auf diese Aufgabe vorbereitet?

CS: Dafür muss ich etwas weiter ausholen. Mein Vater und mein Onkel Peter Scheuven haben gemeinsam das großelterliche Bestattungsunternehmen in Düsseldorf, wo ich auch aufgewachsen bin, übernommen. 2008 zog mein Vater nach Süddeutschland und übernahm 2009 das traditionsreiche Unternehmen Hamberger Bestattungen. Meine Eltern trennten sich, als ich klein war. Mein Vater zog hierher, da er sich selbst ein eigenes Bestattungsunternehmen aufbauen wollte – und der Liebe wegen.

BW: Sie waren aber demnach schon als Kind mit den Aufgaben eines Bestatters vertraut?

CS: Ja, mein Vater hat mich als Jugendliche immer wieder aufgefordert, bestimmte Dinge, wie z. B. Anrufe, zu erledigen oder mit zu einer Überführung zu kommen.

BW: Haben Sie das gern gemacht?

CS: Ehrlich gesagt hatte ich eigentlich keine Lust dazu. Aber ich habe ein Verständnis für den Beruf entwickelt. Heute glaube ich, dass es die beste Entscheidung meines Lebens war, Bestatterin zu werden.

BW: Zunächst sind Sie aber in eine andere Richtung gegangen.

CS: Genau. Ich habe im Tourismus gear-

beitet, war sechs Jahre im Ausland und anschließend in Berlin im Eventbereich tätig. Ich hatte immer mit Menschen zu tun und konnte gut organisieren.

BW: Das klingt eigentlich nach den besten Voraussetzungen, um ein Bestattungsunternehmen zu führen.

CS: Das empfinde ich auch so. Ich interessiere mich tatsächlich für die Menschen, die zu uns kommen. Ich nehme mir Zeit, um mit den Angehörigen einen Kaffee zu trinken, und erkundige mich, wie es ihnen geht, auch wenn die Bestattung schon längst vorbei ist.

BW: Das ist sehr sympathisch.

CS: Ein Bestatter, dem es nur um den Profit geht, verfehlt meiner Ansicht nach den Beruf. Es geht ja um etwas Wichtiges, etwas Persönliches.

BW: Das sehe ich genauso. Ist Ihnen der Umzug aus Berlin ins „Ländle“ leichtgefallen?

CS: Nein, ganz so war es nicht. Zunächst habe ich mich sehr genau umgesehen, wie andere Bestatter arbeiten. Und dann habe ich meine Mutter, Monika Klütz, die eine wunderbare Floristin ist, überredet, mitzukommen und für mich die Trauerfloristik zu machen.

BW: Hat Ihr Onkel Sie auch weiterhin unterstützt?

CS: Ja, ohne ihn hätte ich das nicht geschafft. Ich bin hier in Bad Friedrichshall nicht ausschließlich mit offenen Armen empfangen worden ... Und das Unternehmen war auch nicht im besten Zustand, als ich angefangen habe.

BW: Inzwischen haben Sie sogar vier Standorte.

CS: Ja, ich habe erweitert. Wir sind zweimal in Bad Friedrichshall, außerdem in Bad Rappenau und in Heilbronn-Neckarsulm vertreten. In jeder Filiale gibt es einen Besprechungs- und Ausstellungsraum, in Bad Rappenau außerdem die hygienische Versorgung, auch für Unfallopfer, und einen Abschiedsraum.

BW: Können dort auch Trauerfeiern stattfinden?

CS: Ja, im kleinen Kreis. Wir haben Platz für zehn bis fünfzehn Personen.

BW: Haben Sie vor, sich noch weiter zu vergrößern?

CS: Schritt für Schritt, ja. Eine größere Trauerhalle würde Sinn machen, da die Situation in den öffentlichen Trauerhallen für die Angehörigen gerade im Winter nicht gerade angenehm ist.

BW: Worauf Sie bereits reagiert haben ...

CS: Ja, ich verteile Kissen und Decken im Winter, und bei einer Naturbestattung im Regen finde ich es auch sinnvoll, Regenschirme dabeizuhaben, weil nicht jeder Trauernde selbst daran denkt. Das sind kleine Gesten, die mich nicht viel kosten.

BW: Aber sie machen einen großen Unterschied.

CS: Inzwischen spüre ich an den positiven Reaktionen der Menschen, dass ich „angekommen“ bin. Ich überbringe zum Beispiel auch häufig eine Rechnung persönlich. Eine 80-jährige alte Dame kann zwar den Endbetrag lesen, aber ich möchte, dass sie versteht, was die einzelnen Posten bedeuten.

Eine 80-jährige alte Dame kann zwar den Endbetrag lesen, aber ich möchte, dass sie versteht, was die einzelnen Posten bedeuten.

BW: Auch das hören wir nur sehr selten ... Sie sind Anfang 30. Vorhin haben Sie uns erzählt, dass Ihr Vater durch den Beruf krank wurde. Wie gehen Sie selbst mit den Belastungen um?

CS: Ich glaube, der größte Unterschied zwi-

schen meinem Vater und mir ist, dass ich in der Lage bin, die zum Teil ja sehr belastenden Erlebnisse den Personen mitzuteilen, die mir nahestehen. So kann ich verarbeiten, was ich gesehen habe. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass es hilft, miteinander zu sprechen – das spüre ich auch in den Begegnungen mit den Angehörigen.

BW: Von Ihrer Kommunikationsstärke haben Sie mich schon längst überzeugt ... Sie erwarten in den nächsten Wochen ein Baby, nehmen Sie sich eine Auszeit?

CS: (lächelt) Nein, mein Freund, der bei der Bundeswehr ist, geht 14 Monate in Elternzeit.

BW: Auch das ist ein tolles Beispiel für andere ... Wie ist der Anteil von Erd- bzw. Feuer- und Naturbestattungen in Ihrer Region?

CS: In erster Linie machen wir Feuerbestattungen auf Friedhöfen, alles andere sind Ausnahmen. Das hängt mit den Kosten zusammen, es gibt ja kein Sterbegeld mehr und seitdem weniger Erdbestattungen.

BW: Sie beschäftigen mehrere Mitarbeiter, darunter auch Frau Hamberger.

CS: Ja, sie unterstützt mich beim Telefondienst und auch bei Besprechungen, das Ehepaar Haußler ist bei den Überführungen, aber ebenfalls bei den Besprechungen eine große Hilfe – die beiden sind quasi Allrounder.

BW: Und bei den Abrechnungen ist die

ADELTA.BestattungsFinanz Ihr Partner. Wie kam das zustande?

CS: Zunächst war ich skeptisch, weil ich dachte, dass es zu Missverständnissen führen kann, wenn man hier, in dieser ländlichen Region, das Finanzielle quasi auslagert: Plötzlich liegt da bei den Angehörigen ein Brief von einem ganz fremden Unternehmen im Postkasten! Aber das Gegenteil ist der Fall.

BW: Sie sind froh über Ihre Entscheidung?

CS: Ja, die ADELTA.BestattungsFinanz erleichtert vieles. Das beste Argument ist die Ratenzahlung, die es den Angehörigen ermöglicht, über einen großzügigen Zeitraum die Bestattungskosten zu begleichen.

BW: Frau Scheuven, wir bedanken uns für das Gespräch und wünschen Ihnen alles Gute für Ihre Zukunft.

www.adeltafinanz.com

Caroline Scheuven ist eine engagierte und herzliche Bestatterin mit Sinn für das Wesentliche und viel Tatkraft. Ihre Rechnungsabwicklung vertraut Sie der ADELTA.BestattungsFinanz an und ist damit sehr zufrieden.

„Brücke der Erinnerung“

Gedenkstätte für Seebestattungen

Im April 2016 eröffnet unsere Gedenkstätte im Heimathafen von Harlesiel. Angehörige von Seebestatteten haben schon heute die Möglichkeit eine individuelle Gedenktafel zu bestellen.

Gerne übersenden wir Ihnen unsere kostenfreie Broschüre zur Auslage.



Friedrichsschleuse 3a
26409 Carolinensiel-Harlesiel

Tel.: 0 44 64 - 13 06
www.seebestattung-albrecht.de



NEU

ab April 2016 im
Hafen von Harlesiel

Schwarz-Rot-Gold: Die Geschichte einer Sargfabrik

Der Sarghersteller Josef Uphoff in Wesel hat seit Jahren wieder die Nase vorn.

Das Traditionsunternehmen aus dem Stadtteil Büberich in Wesel steht für die Herstellung von Särgen mit außergewöhnlicher Qualität – alles made in Germany. Mit der Gründung im Jahr 1919 von Josef Uphoff konnte sich die Firma schnell in der Bestattungsbranche als zuverlässiger Sarglieferant etablieren.

Der Kunde hat stets die Gewissheit, dass die Särge in Deutschland gefertigt wurden. Auch die Holzarten, die für die Herstellung verwendet wurden, stammen aus den Wäldern der Bundesrepublik. Die Produktion findet im eigenen Hause statt. Bei Uphoff wird made in Germany ganz groß geschrieben.

Im Jahr 2008 stand die Firma jedoch selbst schon mit einem Bein im Grab. Aus den guten Jahren mit schwarzen Zahlen wurden ganz schnell viele rote Zahlen, die sich aus den Bilanzen ergaben.

Die Insolvenz war kaum abzuwenden. Wie gut, dass es nicht so weit gekommen ist. Ferdinand Pfahl, Schreinermeister, Bestatter



Ferdinand Pfahl



Ute Klanjac

und Unternehmer aus Rheinbach, konnte das Ruder in letzter Minute herumreißen, indem er Ende des Jahres die Sargfabrik kaufte. Die Zukunft des Unternehmens war damit gesichert. Die Rettung der Firma Uphoff Ende 2008 machte Ferdinand Pfahl, der bereits einige Sargfabriken (Wierichs und Dürener) sowie auch mehrere Bestattungshäuser erfolgreich saniert hat, für alle Mitarbeiter zum besten Weihnachtsmann der Welt. Sämtliche Arbeitsplätze konnten erhalten werden.

„Manche kaufen sich zu Weihnachten eine Modelleisenbahn, ich kaufe lieber eine Sargfabrik“, so begründete der Bestatter damals lächelnd seine Entscheidung. Ferdinand Pfahl, der aus einer Schreinerfamilie stammt, ist eben mit Herzblut für die Bestattungsbranche tätig. Und das ist auch gut so. Seinerzeit hatte er sogar in der Firma Uphoff vorübergehend sein Domizil eingerichtet. Zugegeben, das Wohnen in einer Sargfabrik ist vielleicht nicht jedermanns Sache, aber es unterstreicht die

Authentizität des Unternehmers, der seine Ziele auf seine eigene Weise verwirklicht. Für die Geschäftsführerin Ute Klanjac und die Mitarbeiter der Uphoff-Sargfabrik steht neben dem Qualitätsanspruch der besondere Dienstleistungsgedanke ganz vorne. Das Sortiment hält Särge in unterschiedlichen Ausführungen, Verarbeitungen und Lackierungen bereit. Da gibt es schlichte oder traditionelle Ausführungen sowie auch aufwendig und modern verarbeitete Produkte. Zu den innovativen Fabrikaten im Programm gehört sicherlich auch ein Sarg, der von dem deutschen Designer Luigi Colani entworfen wurde.

Schwarz-Rot-Gold. Diese Farben stehen nicht nur für die Uphoff-Firmenphilosophie „Made in Germany“. Da gibt es auch eine Parallele zur Geschichte der Fabrik: Über Generationen schrieb die Firma schwarze Zahlen, bis zum Jahr 2008, da wurden diese rot. Heute kann das Unternehmen wieder mit goldenen Perspektiven rechnen: ein Traditionsunternehmen, dem die Kunden vertrauen.

www.uphoff-sarg.de



Erdmöbel: Ein bewegendes Thema

Dem Abschied eine persönliche Note verleihen. Die Firma IKT Lenz (Innovative Kunststoff-Technologien) aus Bergneustadt hat diesen Trend rechtzeitig erkannt und gehört für die Bestattungsbranche inzwischen zu den führenden Herstellern individueller Natururnen. Neben dem Gespür für das Besondere ist für die Geschäftsführer Christian und Karl Hendrik Lenz der ökologische Aspekt sehr wichtig. Alle verwendeten Materialien sind zu 100 % biologisch abbaubar.

Kreativität wird in dem Unternehmen aus Bergneustadt ganz großgeschrieben. Das Team, das u. a. aus studierten Künstlern besteht, setzt auch außergewöhnliche Nachfragen kreativ und stilvoll mittels Pinsel oder Airbrush-Technik um. Für die Trauerbewältigung der Angehörigen ist die bewusste

Auseinandersetzung mit den letzten Wünschen für den Abschied sehr wichtig. Die bevorzugte Urlaubsregion, besondere Hobbys und Leidenschaften oder ein Foto mit dem eigenen Haustier: Alles wird mit viel Herzblut und Liebe zum Detail umgesetzt. Die Urnen aus dem Hause IKT Lenz werden durch die ureigenen Motive zu individuel-

len Erdmöbeln, die die Persönlichkeit eines Menschen unterstreichen.

Die Hinterbliebenen können sich neben der ansprechenden Internetseite www.natururne.de auch durch die Firmenbroschüre im Hinblick auf die vielfältigen Möglichkeiten im Urnendesign inspirieren lassen. Hier sieht der Hirsch auch wie ein Hirsch aus!

100 % zuverlässig, 100 % ökologisch und 100 % individuell. Darüber hinaus spielt der besondere Servicegedanke in Bergneustadt eine große Rolle. Eine individuell gestaltete Natururne wird innerhalb von 4–5 Werktagen ausgeliefert. Internationale Anfragen und Bestellungen sind inzwischen selbstverständlich.

www.natururne.de
www.ikt-lenz.de

Fotos: © IKT Lenz GmbH & Co. KG



BESTATTUNGSWELT

Das Fachblatt für die Bestattungsbranche

unabhängig | innovativ | kreativ

Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihr Produkt in einem modernen Kommunikations- und Werbemedium vorzustellen, gerne auch als redaktionelle Anzeige!
Anzeigen immer 4-farbig ab € 150,00.

Tel. 0221-277 949 20

www.bestattungswelt.com

SEEBESTATTUNG –
kostengünstig und individuell

REEDEREI HUNTEMANN

individuell
besonders
kostengünstig

Fordern Sie
kostenlose
verkaufsstützende
Materialien
bei uns an!

REEDEREI HUNTEMANN GMBH

Schleuse 2
26434 Hooksiel

Fon: 0 44 25/17 37
www.reederei-huntemann.de

Für die letzte Reise zwischen Himmel und Erde

NICHT NUR FÜR PRINZEN, BAUERN UND JUNGFRAUEN!



SONDERAKTION „HIMMEL UN ÄD“

Angebot der Session vom 11. 11. 2015 solange der Vorrat reicht

SARG HÄNNESCHE

Einfacher Sarg, Kiefer roh, inkl. Ausschlag

ZUM HIMMELUNÄD-PREIS VON

€ 39,99*

Abholpreis, max. 2 Paletten pro Kunde

Das Leben ist voller Farben und deswegen haben wir uns für die fünfte Jahreszeit etwas ganz Besonderes ausgedacht. In diesem Zeitraum können Sie unseren Kiefernarg HÄNNESCHE zum Vorteilspreis von **€ 39,99*** erwerben.

* Preis zzgl. 19% MwSt.

DÜRENER SARGFABRIK

Die Dürener Sargfabrik wurde im Jahr 1930 von Karl Jacobs und Joachim Decker gegründet. Als dritter Gesellschafter kam im gleichen Jahr Peter Klinkhammer dazu. 1972 wurde der Betrieb am jetzigen Standort zwischen Düren und Jülich neu errichtet. Das Unternehmen hat sich über die Jahrzehnte zu einem renommierten Sarglieferanten entwickelt, der sich durch außergewöhnliche Qualität, langjährige Firmentradition und erstklassigen Service auszeichnet.

Der Sarg ist ein wichtiges Element innerhalb der Abschiedszeremonie. Für die Trauerbewältigung der Hinterbliebenen ist die bewusste und persönliche Auswahl sehr wichtig. Das vielfältige Angebot der Dürener Sargfabrik umfasst über 500 verschiedene Sargmodelle: von der schlichten oder konservativen Ausführung bis hin zur modernen oder

extravaganter Version. Für die Herstellung der Särge stehen verschiedene Holzarten zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es unterschiedliche Formen, Lackierungen und Verarbeitungen, die einem Sarg den besonderen Charakter verleihen.

Für jedes Bestattungshaus gibt es das passende Produkt, um den individuellen Ansprüchen und Wünschen der Kunden gerecht zu werden. Die Särge zeichnen sich durch eine hochwertige Qualität aus, die für die würdevolle Gestaltung einer Abschiednahme unerlässlich ist. Die persönliche Beratung und der besondere Dienstleistungsgedanke werden außerdem von den Kunden sehr geschätzt.

DIE DÜRENER SARGFABRIK IST DER PARTNER IHRES VERTRAUENS.

MICHAEL HOFFMANN



UTE KLANJAC

www.duerener-sargfabrik.de
E-Mail: info@duerener-sargfabrik.de

Tel. 02428 - 8070

Dürener Sargfabrik GmbH
Industriestraße 18-20
52459 Inden-Pier

Udo Conen®

Hier kennt Qualität keine Kompromisse

Die Firma Udo Conen® Bestatterkleidung hat durch die Kooperation mit dem namhaften Unternehmen Seidensticker im Bereich Berufskleidung für Bestatter die Nase vorn.

Seit Beginn des Jahres gibt es im Hause Udo Conen® ein besonderes Lagerprogramm für unifarbene Hemden und Blusen der Marke Seidensticker. Diese werden in bestimmten Farben und Größen vorproduziert, sodass der Kunde immer mit einer zeitnahen Lieferung rechnen darf. Kleider machen Leute. Eine gepflegte äußere Erscheinung ist für den Bestatter bzw. die Bestatterin enorm wichtig, da sie Professionalität ausstrahlt und außerdem auch eine Vertrauenswürdigkeit bewirkt. Die Hemden und Blusen zeichnen sich durch eine besonders hochwertige Qualität aus, die auch unter starken Belastungen keine Beeinträchtigungen aufweisen.

Die Zusammenarbeit der Firmen Udo Conen® Bestatterkleidung mit dem führenden Textilunternehmen Seidensticker garantiert dem Kunden eine A-Qualität ohne Einschränkungen. Firmensenioren Udo Conen möchte hier auch keine Kompromisse mehr machen. Auch er trägt mit Begeisterung die Hemden, deren Qualität sich immer wieder bewährt.

Die schwarze Rose lässt wieder grüßen: Die gleichnamige Kollektion umfasst dezent gestaltete Hemden, die überzeugen durch eine sorgfältig ausgewählte Farbrange in Weiß uni, Blau uni, Blau-Weiß gemustert und Blau-Weiß gestreift sowie durch ihre reduzierte Linienführung, die dank der Passformen slim fit und extra slim fit für einen angenehmen Tragekomfort sorgen. Den modischen Feinschliff bieten die eleganten Kragenvarianten Modern Kent und Shark, welche den zeitgemäßen Look gekonnt abrunden.


Die Splendesto-Hemden werden mit einer Doppelnaht gefertigt. Zur Wahl stehen uni-



farbene Modelle, die als „Regularschnitt“ produziert werden. Die Größe der Kragenweite kann bis 53/54 cm gewählt werden. Für Übergrößen werden keine Zuschläge berechnet. Selbstverständlich wurde auch hier an alles gedacht: Es gibt Hemden in Extralängen oder mit Kurzarm. Darüber hinaus kann der Kunde auch besondere Manschettenhemden beziehen.

Wer es figurbetonter mag, findet in der Sparte Uno-super-slim bestimmt das Richtige für den persönlichen modischen Anspruch.

Das komplette Sortiment dieser Hemden ist anlässlich des zwanzigjährigen Firmenjubiläums Udo Conen® Bestatterkleidung gerade

zu attraktiven Einführungspreisen erhältlich. Beste Qualität aus Markenhand, die erschwinglich ist: Sicherlich eine gute Idee, die eigene Garderobe doch jetzt ein wenig aufzufrischen. Das komplette Angebot sowie weitere Informationen zur Inspiration finden Sie auf der Internetseite. 

 www.bestatterkleidung.com

Eine prämierte Anerkennung

Das Unternehmen Pietät von Rüden in Saarbrücken gewinnt für seinen Internetauftritt den Saarländischen Staatspreis für Design 2015 in der Kategorie „Interaktive und zeitbasierte Medien“.

Inhaber Stefan Kohl weiß, dass sich Innovation und Tradition in der Bestattungsbranche durchaus miteinander verbinden lassen.

Der Preis, der im November des vergangenen Jahres in Saarbrücken verliehen wurde, unterstreicht die Philosophie des Hauses, das auf eine 125-jährige Geschichte zurückblicken kann. Menschlichkeit leben und kommunizieren. Die Besucher werden auch über die Internetseite wärmstens empfangen. Diese präsentiert sich in einem besonders ansprechenden Design mit einem übersichtlichen Aufbau.



Wichtige und wertvolle Informationen zu allen Fragen rund um den Trauerfall sowie hilfreiche Dokumente zum Download komplettieren den Internetauftritt Pietät von Rüden.

Diese Auszeichnung ist aber auch ein erneuter Beweis dafür, dass sich ein Bestattungsunternehmen nicht verstecken muss – auch nicht bei Design-Wettbewerben. Man muss nur den Mut haben, neue Wege zu gehen. Dafür ist Stefan Kohl mit seinem Team jederzeit offen.

www.pietat-von-rueden.de

Hier trifft sich die Branche

In diesem Jahr trifft sich die Branche in der Kraftzentrale im Landschaftspark Duisburg-Nord.

Bereits im Jahr 2012 hat sich diese Adresse als besondere Plattform für die Fachmesse präsentiert. Über 70 Aussteller werden dem Fachpublikum Innovatives und Bewährtes aus ihrem Programm bzw. Sortiment vorstellen. Und da ein persönliches Gespräch durch nichts zu ersetzen ist, ist die FORUM BEFA regional die ideale Veranstaltung für den Austausch in der Bestattungsbranche. Das Programm wird komplettiert durch die Fachvorträge „Die Bestattungsvorsorge und das Sozialamt – Urteile, Entscheidungen und Klarstellungen“ sowie „Hygienische Versorgung von Verstorbenen im modernen Bestattungswesen“.

www.forum-bestattung.de



Jetzt schon vormerken: Am 9. April 2016 findet die FORUM BEFA regional in Duisburg statt, im Herzen der Metropolregion Rhein-Ruhr.



Grabkreuzbeschriftungen nach Maß

Die Wahl der Grabkreuzbeschriftung ist für die Hinterbliebenen innerhalb der Grabgestaltung besonders wichtig. Für die Bestattungsunternehmen stellt dieser Service außerdem einen wichtigen Punkt innerhalb ihres Dienstleistungsangebots dar.

Unter dem Motto „Beschriftung nach Maß“ beliefert die Firma Epitaph Graphics aus Wettenberg seit 2008 die Bestattungsbranche mit individuellen Grabkreuzbeschriftungen. Die Qualität und der optimale Service stehen für die Firma Epitaph Graphics im Mittelpunkt. Als Hersteller von hochwertigen Qualitätsfolien für Grabkreuze liefert sie individuelle Folienschriften, die online oder per Fax bestellt werden können. Außerdem gibt es für die Nutzer von „PowerOrdo“, „Funeral Office“ oder „Ruhe Sanft“ die Möglichkeit, Bestellungen ganz bequem per Mausclick aufzugeben.

Zur Auswahl stehen neben den zahlreichen Schriftarten über 150 Symbole. Die Qualität der Folien besticht durch Glanz und Farbbrillanz und eine extreme Klebekraft. Darüber hinaus ist eine mindestens siebenjährige Licht- und Wetterbeständigkeit garantiert. Die Beschriftungen werden nach Kundenwunsch hergestellt. Das freundliche



Team ist auch gerne bei der Anlage der Daten behilflich. Jeder Neukunde hat die Chance, das Angebot kostenlos und unverbindlich zu testen. Inhaber Jörg Rosenbaum weiß, dass ein besonderer Service für den Kunden eine große Rolle spielt. Mit der Anlegehilfe „Crosslayer“ wird dieser Anspruch bestens bedient: Mittels einer Hilfslinie, die der Kunde beim Montieren am unteren Rand des Querbalkens anhalten kann, gelingt das Ausrichten nun viel präziser. Die beiden Fixpunkte müssen hierzu nur noch am rechten und linken Rand des Holms angelegt werden. Somit gelingt eine perfekte horizontale und vertikale Ausrichtung. Falls Sie Crosslayer nutzen möchten, bitte entsprechend auf dem Bestellformular unten rechts ankreuzen.

www.beschriftung-nach-mass.de



Mit uns lebt Ihr Lebenswerk weiter.

Unternehmensentwicklung der AHORN Gruppe:
05751 / 964 68 01 | peter-ludwig.jessen@ahorn-ag.de

Sie suchen nach einem Nachfolger für Ihr Bestattungsinstitut?

Tragen Sie sich mit dem Gedanken, Ihr Bestattungsunternehmen zu verkaufen?

Die Ahorn AG ist deutschlandweit an der Weiterführung erfolgreicher Firmen interessiert. Gerne führen wir ein persönliches Gespräch, um gemeinsam mit Ihnen über die Zukunft Ihres Instituts zu sprechen und um Ihre Unternehmensnachfolge zu sichern.

Oder Sie nutzen unseren Unternehmenswertrechner auf www.ahorn-ag.de – dort können Sie sich anonym und unverbindlich über den Verkaufswert Ihres Betriebes informieren.

Hessische Messe
für Bestattungskultur

PAX

Der Kongress · Die Messe · Das Event

Hessenhallen Gießen
15.–16. April 2016

Hessischer Bestattertag
15. April » 10–17 Uhr

Fachmesse
15.–16. April » 10–17 Uhr

Publikumsmesse
16. April » 10–17 Uhr

www.messe-pax.de

Deutsches Institut für Bestattungskultur GmbH
Auf der Roten Erde 9 · 34537 Bad Wildungen · www.dib-bestattungskultur.de



**SEEBESTATTUNGSREEDEREI NORDDEICH
NORDSEE**

- seit 1996 Seebestattungen ab Norddeich, Norderney, Juist, Borkum und Baltrum mit unserem Neubauschiff „Groninger“ – bis zu 15 Personen
- Seebestattungen Spanien, Costa Blanca, Altea mit der „Blue Moon“ – bis zu 8 Personen
- Die Angehörigen haben exklusiv bei uns die Möglichkeit, an der Stele „Meeresblick“ am Norddeicher Hafen ihrer Verstorbenen durch das Anbringen einer Namensplakette zu gedenken.

MS Groninger Kapitän Henk Stoppels
mobil 0171.7547435 | info@stoppels-sailing.de
www.seebestattungen.org

FAIRPREIS
Bestattungsbedarf. Günstig & schnell.

**JETZT (ENT)DECKEN
Unsere Neuheiten 2016**



www.FP-VERSAND.DE
Wir sind nur einen Klick entfernt!

FAIRPREIS
Theodor-Jörg-Straße 13+15 | 86480 Waltenhausen
Telefon 08263 960-535 | Fax 08263 960-536
Verkauf@FP-Versand.de | www.FP-Versand.de

BESCHRIFTUNG NACH MAR
Grabkreuzbeschriftungen
www.grabkreuzbeschriftung.de

€* 5,95

**Einsendeschluß:
14.00 UHR**
KINDERLEICHTE VERARBEITUNG
MEHR ALS 150 SYMBOLE
Optional:
SONDERFARBEN, EXPRESSVERSAND

BESCHRIFTUNG NACH MAR | KINZENBACHER STR. 20
35435 WETTENBERG | TEL. 0641 2095065

*NETTOPREIS ZZGL. MWST. IM PREIS INBEGRIFFEN: NAMENSCHRIFTZUG,
GEB- UND STERBEDATUM, SPRUCH/MOTIV, VERPACKUNG & VERSAND

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine
BESTATTUNGSFACHKRAFT (m/w)

Das Aufgabengebiet umfasst u. a.:


- Hygienische /thanatopraktische Versorgung der Verstorbenen
- Beratung der Kunden in allen Fragen der Bestattung und Bestattungsvorsorge
- Eigenverantwortliche Bearbeitung von Bestattungsaufträgen

Ihre Bewerbung mit Gehaltsvorstellung richten Sie bitte an:

Norddt. Bestattungsges. Bremen mbH
z. H. Hr. Lankenau, Güntherstr.12, 28199 Bremen

ESCHKE
Bestattungsfuhrwesen
Familienbetrieb in 4. Generation seit 1910

Tradition Qualität Innovation



Umfassendes Leistungsspektrum für:
Bestatter · Friedhöfe · Krankenhäuser
Callcenter bundesweit.

Eschke Bestattungsfuhrwesen GmbH & Co. KG
Lauterstr. 34 · 12159 Berlin-Friedenau
Tel: 030 - 851 55 72 · Fax: 030 - 851 52 10
www.bestattungsfuhrwesen.de

Bestattungswagen VW T 6 neues Modell

VW T6 neues Modell
EZ 8-2015 2.300 km
Euro 6, gute Ausstattung
1-2 Sarg Ausbau
nur 37.900 zzgl. Mwst



Bestattungswagen MB Vito 447 neues Modell



verschiedene Modelle, Motoren
und Farben von 350 – 8000 km
weit unter Neupreis, **sofort verfügbar**
Große Auswahl an Gebrauchten
Rufen Sie uns an:

Bestattungen WOLF 0170-7722320

Sylter Seebestattungs-Reederei

- freier und unabhängiger Familienbetrieb
- seit über 25 Jahren auf Sylt ansässig
- mit uns direkt ab Hafen Hörnum/Sylt
- kurzfristige und individuelle Termine



Kapt. Fritz Ziegfeld



Ms. Ekke Nekkenen

Sylter Seebestattungs-Reederei
Kapitän Fritz Ziegfeld
Boy-Truels-Straße 22 · 25980 Sylt OT Westerland
Tel. 04651 - 92 96 98 · Fax 04651 - 2 86 24
www.sylterseebestattungsreederei.de

TERMINE

MESSEN

09.04.2016
FORUM BEFA regional,
Duisburg

15./16.04.2016
PAX, Gießen

29./30.04.2016
Leben und Tod, Bremen

BESTATTERTAG INTENSIV
VERANSTALTUNG FÜR BESTATTER
UND FRIEDHOFSGÄRTNER

24.02.2016 Schwerin

09.03.2016 Erfurt

13.04.2016 Mainz

11.05.2016 Hannover

Anmeldung und weitere Informationen
über Inhalte sowie Wegbeschreibung
unter www.bestattertag.de

FRIEDHOFSVERWALTUNGSTAG

25.02.2016 Hannover

07.07.2016 Karlsruhe

Die Inhalte und weitere Informationen
zu den Veranstaltungen finden Sie unter
www.friedhofsverwaltungstag.de

INSERENTEN

2 Daxecker Sargerzeugung
www.daxecker.at

3 Udo Conen®
www.bestatterkleidung.com

5 Bestattertag
www.bestattertag.de

7 PaxMare Seebestattungsreederei
der Hammonia GmbH
www.seebestattungen-paxmare.de

9 Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com

11 Westhelle Köln GmbH
www.westhelle-koeln.de

13 Linn Sprachverstärker
www.linn-sprachverstaerker.com

15 Volke Rechtsanwälte
Partnerschaftsgesellschaft mbB
www.volke2-0.de

17 Reederei H. G. Rahder GmbH
www.seebestattung-buesum.de

19 ikt Lenz GmbH & Co. KG
www.natururne.de

21 Seebestattungs-Reederei Albrecht
www.seebestattung-albrecht.de

23 Reederei Huntemann GmbH
www.reederei-huntemann.de

24 Dürerer Sargfabrik GmbH
www.duerener-sargfabrik.de

27 Ahorn AG
www.ahorn-ag.de

28 Deutsches Institut für
Bestattungskultur GmbH
www.dib-bestattungskultur.de

28 Seebestattungsreederei Norddeich
www.seebestattungen.org

28 Eschke Bestattungsfuhrwesen
GmbH & Co. KG
www.bestattungsfuhrwesen.de

29 Fairpreis Bestattungsbedarf AG
www.fp-versand.de

29 Beschriftung nach Maß
www.beschriftung-nach-mass.de

31 Sylter Seebestattungsreederei
www.sylterseebestattungsreederei.de

30 Ralf Krings Licht & Leuchter
www.licht-leuchter.de

31 Adelta.Finanz AG
www.adeltafinanz.com

32 Rapid Data GmbH
www.rapid-data.de

BEILAGEN

Forevent GmbH
www.forum-bestattung.de

Sargexpress GmbH
www.sargexpress.de

Engelsinfonie
www.engelsinfonie.de

Josef Uphoff Vertriebs-
und Handels GmbH
www.uhoff-sarg.de



Endlich Zeit für mich!



Um wirklich abschalten zu können muss ich erst einmal den Kopf frei haben. Gerade hier bei uns, in der ländlichen Region, wo jeder jeden kennt, fällt es schwer, über Geldangelegenheiten mit Hinterbliebenen zu sprechen, die sich um die Bestattungskosten sorgen. Die Adelta-Partnerschaft befreit mich wunderbar von den Lasten des Alltags und ich kann mir unbesorgt die Freiheit für eine Fahrt ins Grüne nehmen. (Dirk Sträßer, Bestattungsinstitut Sträßer, Gummersbach)



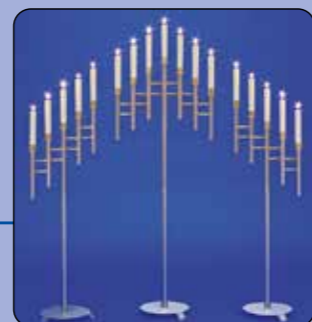
www.adeltafinanz.com



Licht und Leuchter

Waren aus NE-Metallen und Metallgestaltung

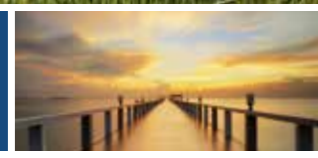
Vollendete und zeitlose Edelstahldekorationen, die in Punkto Verarbeitungsqualität und Vielseitigkeit keine Wünsche offen lassen. Oberteile und Grundfüße lassen sich innerhalb unseres Programmes vielfältig kombinieren. Wir fertigen nach Ihren Wünschen bis hin zum maßgeschneiderten Unikat und liefern das komplette Zubehörprogramm für die stilvolle Trauerfeier.



Ralf Krings seit 1985

Waren aus NE-Metallen
Metallgestaltung
Donatusstraße 107-109 · Halle E1
50259 Pulheim

www.licht-leuchter.de
e-mail: Ralf.Krings@t-online.de
Telefon 0 22 34/92 25 46 · Mobil 01 72/2 89 21 57
Telefax 0 22 34/92 25 47



Armin und Tanja Stier
Trauerhilfe Stier, Karlsruhe

Gemeinsame Ziele verfolgen.

