

Inhalt

1	Fragestellung.....	1
2	Forschungsdesign.....	2
3	Institutioneller Rahmen.....	5
4	Forschungsstand.....	8
5	Theoretischer Hintergrund zu Zertifikaten	10
6	Analyse	11
6.1	Bestatterverbände	12
6.2	Bestatter	16
6.3	Angehörige	19
7	Ergebnisse	20
8	Diskussion und Ausblick	23
9	Literatur.....	25

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gesetzliche Bestimmungen nach dem BestG der einzelnen Länder.....	6
Abbildung 2: Entstehungsdatum und Größe von Bestatterverbänden.	16

Abkürzungsverzeichnis

Ba-Wü	Baden-Württemberg
BD	BESTATTER DEUTSCHLAND
BDB	Bundesverband Deutscher Bestatter
BestG	Bestattungsgesetz
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BRD	Bundesrepublik Deutschland
DIB	Deutsche Institut für Bestattungskultur
DIN	Deutsches Institut für Normung
EN	Europäische Norm
GBV	Gesellschaft für Bestattungen und Vorsorge
GewO	Gewerbeordnung
GG	Grundgesetz
HWK	Handwerkskammer
HwO	Handwerksordnung
ISO	Internationale Organisation für Normung
PZI	problemzentriertes Interview
qih	Qualität im Handwerk
QM-System	Qualitätsmanagementsystem
StGB	Strafgesetzbuch
TÜV	Technischer Überwachungsverein
VuB	Verein unabhängiger Bestatter

1 Fragestellung

Die meisten Berufe in Deutschland unterliegen geschützten Berufsbezeichnungen. Wer diese unbefugt benutzt, macht sich gemäß § 132a StGB strafbar.¹ Nicht geschützt sind Berufsbezeichnungen, die nicht zwingend eine Berufsausbildung erfordern. Diese dürfen legal geführt werden und kommen ohne einen Nachweis besonderer Fachkompetenzen aus. Dazu gehört auch das Berufsbild des Bestatters (§ 18 Abs. 2 HwO). Eine staatlich anerkannte Ausbildung zur Bestattungsfachkraft wird in Deutschland erst seit 2007 angeboten.² Jedoch ist dies nicht die einzige Möglichkeit, Bestatter zu werden. Wie auch vor 2007, so ist es auch heute noch möglich, den Bestatterberuf zu ergreifen, indem man als ungelernete Arbeitskraft in einem Bestattungsunternehmen tätig wird. Will man selbst ein Unternehmen dieser Art gründen, ist es ausreichend – neben den Auflagen des Gesundheitsamts –, ein Gewerbe anzumelden³.

Unter diesem Gesichtspunkt ist es für den Kunden äußerst schwierig, zwischen „guten“ Bestattern und „schwarzen Schafen“ der Branche zu unterscheiden – auch wenn die „Ausbildung zum Bestatter in den letzten Jahren professionalisiert worden [ist], um den veränderten Ansprüchen in Wirtschaft und Gesellschaft gerecht zu werden.“ (Bundesverband Deutscher Bestatter (BDB) 2002) Mit den gestiegenen Anforderungen an die Bestattungsbetriebe gingen auch organisatorische Probleme einher, die mit rechtlichen Fragestellungen verbunden sind. Nicht nur international unterscheiden sich die Bestattungsgesetze voneinander, sondern innerhalb Deutschlands auch bereits zwischen den Bundesländern.

Um eine Homogenisierung des Bestattungsgewerbes bemühen sich verschiedene Berufsverbände, die Qualitäts- oder Gütesiegel an Bestatter vergeben. Derartige Zertifikate sind dazu gedacht, dem Kunden eine Transparenz zu schaffen. Jedoch ist auf den ersten Blick nicht ersichtlich, welche Bedingungen für welche Zertifikate gelten. Wie transparent ist eine Branche, die augenscheinlich im Verborgenen agiert? Wer *kann* und wer *will* Zertifikate erhalten? (Wie) werden Zertifikate von den Akteuren wahrgenommen? In der vor-

¹ Straftatbestand des abstrakten Gefährdungsdelikts. Dabei handelt es sich um Tätigkeiten, die der Gesetzgeber generell als gefährlich einstuft.

² In einer Probephase bereits seit dem Jahre 2003. Seit dem 1. August 2007 ist dieser Ausbildungsberuf staatlich anerkannt. (BGBl. I S. 1264)

³ Eine Gewerbebeanmeldung in Deutschland ist erforderlich, wenn Waren oder Dienstleistungen angeboten werden.

liegenden Arbeit sollen die Ursachen der Entstehung und die Bedeutung von Bestatterzertifikaten für Anbieter (Verbände), Anwender (Bestatter) und Käufer (Kunden) erörtert werden. Auf inhaltliche Aspekte soll nur am Rande eingegangen werden. Die Analyse beschränkt sich auf den deutschen Bestattungsmarkt. Diese Eingrenzung ist von Bedeutung, da sich die Gegebenheiten und Richtlinien der Totenfürsorge zwischen den Kulturen nicht unerheblich unterscheiden.

Mit welchen Mitteln und Methoden die Analyse durchgeführt wird, wird im Abschnitt zum Forschungsdesign (2) näher dargestellt. In Abschnitt 3 soll näher auf den rechtlichen und institutionellen Rahmen des Bestattungswesens eingegangen werden. Darauf folgend (4) wird der Stand der Forschung für das Bestattungsgewerbe und für Zertifikate kurz abgehandelt. Theoretische Hintergründe zu Zertifikaten, die eine Erklärung für das Aufkommen, Fortbestehen und Konkurrieren bestatterischer Qualitätssiegel liefern können, sollen anschließend ihre Beachtung finden (5). In Abschnitt 6 kommen die Hauptakteure zu Wort: Für wichtig befundene Stellen aus geführten Interviews mit Bestatterverbänden, Bestattern und Angehörigen werden hier aufgeführt. Die Verknüpfung zu den zuvor genannten Theorien – und auch die mögliche Abweichung davon – werden in Abschnitt 7 aufgegriffen. Insgesamt werden in diesem Abschnitt Ergebnisse präsentiert. Zuletzt (8) werden sowohl das Forschungsdesign als auch die Ergebnisse zur Diskussion stehen.

2 Forschungsdesign

Um ein tieferes Verständnis des genannten Themenbereichs zu erlangen, eignet sich der qualitative „Werkzeugkasten“ der empirischen Sozialforschung. „Qualitative Forschung hat den Anspruch, Lebenswelten [...] aus der Sicht der handelnden Menschen zu beschreiben. Damit will sie zu einem besseren Verständnis sozialer Wirklichkeit(en) beitragen“ (Flick 1995: 14). Das Ziel ist dabei weniger Theoriebildung als vielmehr Entdeckung bisher unerforschter Lebenswelten (ebd.: 24) – wie die von Bestattern.

Eine Recherche im aktuell geltenden Bestattungsrecht ist unabdingbar für diese Analyse. Damit wird der rechtliche Rahmen bestimmt, innerhalb dessen sich die Reglements für Zertifikate bewegen können. Die Regelwerke und Internetauftritte der Zertifizierer werden qualitativ inhaltsanalytisch betrachtet. Internetauftritte sind aufgrund ihrer Aktualität, von der ausgegangen werden kann, von besonderer Bedeutung – nicht zuletzt aus Gründen der leichten Zugänglichkeit für Bestatter und Kunden.

Ein Großteil der Analyse basiert auf *problemzentrierten Interviews* (PZI) mit Bestatterverbänden, Bestattern und Angehörigen, um in die Tiefen der Selbstverständnisstrukturen vorzudringen. Das PZI ist eine „halbstandardisierte Interviewform, die das Ziel verfolgt, konkrete gesellschaftsbedeutsame Tatbestände in Verbindung mit deren subjektiven Verarbeitung und Interpretationsleistungen zu erfassen.“ (Hron 1994: 119) Das Prinzip der *Problemzentrierung* innerhalb des PZI konzentriert sich auf wissenschaftliche Vorüberlegungen zu Zertifizierungen. Modifikationen seitens des Interviewten werden – trotz Interviewleitfaden, der die zu stellenden Fragen als Redeimpuls thematisch vorgibt – durch individuelle Schwerpunktsetzung berücksichtigt. Dadurch bleibt genügend Spielraum, um die Reihenfolge und Frageinhalte an den Erzählstrang des Interviewten anzupassen. Die offen formulierten Fragen tragen dazu bei, dass möglichst ausführliche Antworten zustande kommen.

Diese halbstandardisierten Leitfadenterviews sind zugleich *Experteninterviews*, innerhalb derer spezifisches Wissen abgefragt wird. Experten sind nach Przyborski und Wohlrab-Sahr (2014) Personen, die „über ein spezifisches Rollenwissen verfügen, solches zugeschrieben bekommen und diese besondere Kompetenz für sich selbst in Anspruch nehmen.“ (ebd.: 119) Das Ziel der Erkennung von Deutungsmustern und Erfahrungsräumen soll mit Hilfe von Kodierungsschemata erfolgen. Dabei werden Ordnungskategorien für Texte, also auch für Interviews gebildet. Kodierungen sind somit Verkürzungen oder Verallgemeinerungen des Gesagten oder Geschriebenen. Idealtypisch werden die Kodierungen entweder *deduktiv* auf Grundlage theoretischer Vorüberlegungen gebildet oder *induktiv* aus dem Text heraus entwickelt. Die Analyse findet durch theoriegeleitetes *und* offenes Kodieren anhand vorgenommener Fallkontrastierungen statt. Die ausschließliche Verwendung nur einer Strategie soll mit der Kombination beider Methoden umgangen werden („Rückkopplungsschleifen“ z. B. Mayring 2003).

Um eine möglichst breite Aufstellung zu erlangen, werden kontrastreiche Fälle herangezogen. In Bezug auf die Zertifizierer stellen dies der Marktführer *Bundesverband Deutscher Bestatter* (BDB) mit seinem *Markenzeichen* und sein schärfster Kritiker *Verband unabhängiger Bestatter* (VuB) dar. Auch weitere Verbände, die konkret und öffentlich (z.B. auf Internetseiten) Aussagen über die Qualität von Bestattern treffen, sollen dabei zu Wort kommen.

Bei der Auswahl von Bestattern als Interviewpartner werden Bestatter mit dem Markenzeichen des BDB und nicht-zertifizierte Bestatter zu Rate gezogen. Da die Lebensbedingungen sich in Stadt und Land zum Teil stark unterscheiden – vor allem bezogen auf die Anonymität in der Stadt –, sollen Bestatter als Interviewpartner rekrutiert werden, die die eben aufgezählten Bedingungen sowohl in der Stadt als auch auf dem Land erfüllen. Damit ergibt sich eine angestrebte Fallzahl von vier Bestattern. Nicht nur die Anonymität in Städten kann ein Kontrast zum Landleben darstellen; auch die Konkurrenzsituation in den Städten scheint schärfer zu sein als auf dem Land. Breuer und Daumann (2011) sagen für ländlich gelegene Bestatter mit langer Tradition voraus, dass diese sich auch in der Zukunft behaupten können (530). Es ist anzunehmen, dass diese auch weniger auf ein Zertifikat „angewiesen“ sind. Einer anderen Konkurrenzsituation sind städtische Bestatter ausgesetzt. „Diese resultiert aus der größeren Anzahl verfügbarer Anbieter im Umfeld wie aus der fehlenden Konstanz der ortsansässigen Wohnbevölkerung. Im Zuge der gestiegenen Mobilität der (arbeitenden) Bevölkerung können sich Traditionen, wie die Auswahl eines Bestatters, schlechter ausbilden.“ (Breuer/Daumann 2011: 530)

Der Kontrast bei Angehörigen soll durch den erlebten Sterbefall gestaltet werden. Es kann angenommen werden – allein aufgrund der zeitlichen Ressourcen –, dass erwarteten Sterbefällen andere Bedingungen zugrunde liegen als bei einem plötzlichen Todesfall bzgl. der Auswahl von Bestattern. Die Hauptfrage, die sich bei Angehörigen bzw. Kunden stellt, ist, ob sie überhaupt die Gütesiegel von Bestattern wahrnehmen und ob dieses ein Auswahlkriterium darstellen könnte.

Die Kontaktaufnahme soll so persönlich wie möglich erfolgen. Das heißt, dass ein persönliches Vorsprechen vor Ort dem Telefonat und das Telefonat dem E-Mail-Verkehr vorzuziehen ist. Der Interviewzeitpunkt, der -ort und die -art (mündlich oder schriftlich) sollen maßgeblich vom Interviewpartner bestimmt werden. Die interviewten Personen und Betriebe sind anonymisiert. Bei persönlich geführten oder Telefoninterviews wurden während des Gesprächs Notizen angefertigt, die direkt im Anschluss als Fließtext verschriftlicht wurden. Die Sprache wurde „geglättet“, also sowohl vom Dialekt als auch von einer fehlerhaften Grammatik oder Wiederholungen befreit.

3 Institutioneller Rahmen

Zertifikate sind wie auch Gesetze als Institutionen zu sehen. Institutionen beziehen sich – im soziologischen Sinne – auf geteilte und anerkannte Regelsysteme. Institutionen ermöglichen Akteuren, sich zu organisieren, zu konkurrieren und zu kooperieren. Gleichzeitig schränken sie Willkür ein, wodurch Situationen und Ergebnisse erwartbar werden. (Fuchs-Heinritz 2011: 308) Die Regelsysteme, die für diese Analyse von Bedeutung sind, sind festgehalten in Normen, Satzungen und Gesetzen. Wie bereits erwähnt, stellt das Bestattungsgesetz (BestG) den Bezugsrahmen für Zertifikate dar. Die Regelungen zum Bestattungsrecht in Deutschland unterliegen den Bundesländern.⁴ Die Mehrzahl dieser noch heute geltenden Bestimmungen stammt aus der Zeit vor der Gründung der BRD.⁵ Im Gegensatz zu den Bestimmungen, die den Umgang mit Leichen und die Bestattung an sich (Friedhofswesen) regeln, wird das Bestattungsgewerbe von weniger strengen Reglementierungen beherrscht. Die Aufgaben, die eine Person, die gewerbsmäßig mit Verstorbenen umgeht, vollbringen soll, sind weitgehend unkonkret gehalten. Nur Baden-Württemberg und Bayern schreiben vor, dass Hände, Unterarme und verwendete Geräte nach Beendigung der Tätigkeit gründlich gereinigt werden sollen (§ 15 BestG Ba-Wü, bzw. § 6 BestG Bayern). Die meisten anderen Bundesländer beschränken sich darauf zu mahnen, dass „die gebotene Ehrfurcht vor dem toten Menschen zu wahren“ sei (u.a. § 2 BestG Berlin, Bremen und Mecklenburg-Vorpommern). In sechs Bundesländern⁶ gibt es zudem Bestimmungen darüber, welche Berufe neben dem des Bestatters⁷ nicht ausgeübt werden dürfen. Auch diese unterscheiden sich zwischen den Bundesländern. Insgesamt werden genannt: Heilberuf, Hebamme, Gesundheitswesen, Lebensmittel-, Gaststätten-, Friseurgewerbe und Genussmittelgewerbe. Die Gründe hierfür macht das Gesetz nicht offenbar.

Die Bestattungseinrichtungen werden nur in den Bestattungsgesetzen von Bayern, Brandenburg, Saarland, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen erwähnt. Wobei alle bis auf Bayern lediglich vorschreiben, dass der Würde des Menschen und „den allgemeinen sittlichen Vorstellungen und den anerkannten gesellschaftlichen Ordnungen“

⁴ Lediglich Kriegsgräber u. ä. unterliegen der Gesetzgebung des Bundes (Art. 74 Abs. 1 Ziff. 10 GG).

⁵ Z.B. Das Gesetz zur Feuerbestattung ist bundesweit einheitlich, stammt aus dem Jahre 1934 und gilt bis heute weiter. Andere Bestimmungen wie die Bestattungsfristen oder Ruhezeiten sind sogar noch im 19. Jahrhundert zu verorten.

⁶ Baden-Württemberg, Hessen, Niedersachsen, Rheinland-Pfalz, Saarland und Sachsen.

⁷ Auch: Leichenbesorger, Totengräber. Meist der Wortlaut, mit dem sie beschrieben werden: „Personen, die gewerbsmäßig oder berufsmäßig Leichen reinigen, ankleiden oder einsargen“ (Z.B. Bestattungsgesetz Baden-Württemberg, § 15)

(Brandenburg, Bestattungsgesetz, § 2) entsprochen wird. Saarland und Thüringen sehen zusätzlich vor, dass die Allgemeinheit weder gefährdet noch Anwohner belästigt werden. Über welche Ausstattung eine Bestattungseinrichtung verfügen soll und wie diese zu benutzen ist, ist nicht niedergeschrieben. Nur für Grabstellen und Feuerbestattungen gibt es rechtliche Regelungen, an denen sich das Bestattungsunternehmen zu orientieren hat.

Sanktionen bei Verstößen gegen das Bestattungsgesetz sind kaum definiert. Zwar wird in den meisten Bundesländern ein Katalog an Ordnungswidrigkeiten bereitgestellt, aber inwiefern diese zu sanktionieren sind, ist nicht in allen Bundesländern vorgesehen. Die Länder Bayern, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Sachsen sehen keine Ordnungsgelder bei Verstößen vor. Die anderen Länder variieren hingegen stark in der Höhe der Geldbußen. So sind in Rheinland-Pfalz höchstens 1 000 Euro zu entrichten, hingegen in Bremen bis zu 25 000 Euro. Die genannten Bestimmungen sind in Abbildung 1 graphisch dargestellt.

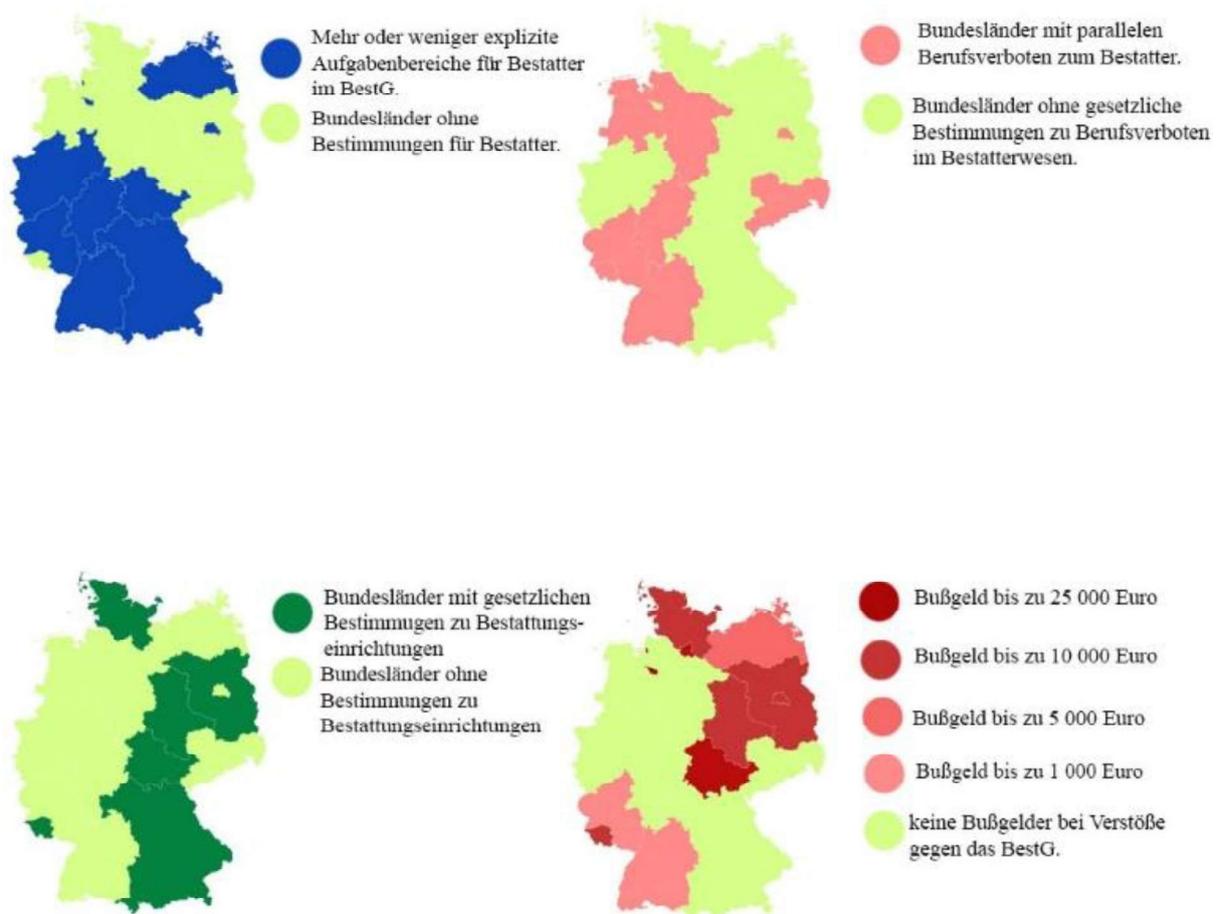


Abbildung 1: Gesetzliche Bestimmungen nach dem BestG der einzelnen Länder. Eigene Darstellung, Quelle der Daten: Bestattungsgesetze der Bundesländer.

Die im Jahr 2001 veröffentlichte DIN-Norm zu „Bestattungsdienstleistungen“ (DIN EN 15017, vormals DIN 77 300) ist nicht bindend, gilt aber als Empfehlung in der europäischen Bestattungsbranche. Der Freistaat Bayern, der zwar keine konkreten Regelungen für Bestatterbetriebe vorsieht, verweist aber seit 2002 als einziges Bundesland der BRD auf diese Norm. Sie gilt lediglich als Anhaltspunkt, nicht aber als Verpflichtung. Diese Norm verspricht hohe Qualitätsstandards, die bei einer Zertifizierung erfüllt werden. Darin ist nicht nur ein Tätigkeitsprofil für Bestatter angegeben, das vorgibt, wie ein pietätvoller Umgang mit Verstorbenen konkret auszusehen hat⁸, sondern auch die Räumlichkeiten des Betriebes werden Reglementierungen unterworfen⁹. Zudem sind Orientierungshilfen für das Aufbahnen, die Trauer- und Bestattungsfeier vorgesehen. Die DIN-Norm 15017 geht also weit über die gesetzlichen Bestimmungen des deutschen Bestattungsgesetzes hinaus. Übereinstimmungen gibt es lediglich beim Transport und der Überführung der Verstorbenen (Leichenpass, Seuchenhygienische Vorschriften).

Auf dieser DIN-Norm aufbauend wurde vom DBD im Jahre 2004 das Markenzeichen geschaffen, welches das am weitesten verbreitete Gütesiegel für Bestatter in Deutschland darstellt. Welcher Betrieb mit dem Markenzeichen zertifiziert wird, ist gleichzeitig zertifiziert nach DIN EN 15017 sowie nach DIN EN ISO 9001. Letztgenannte Norm legt die Mindestanforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) fest. Hauptanliegen sind die kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems zur vermehrten Kundenfreundlichkeit - und damit verbundene wirtschaftliche Vorteile. Sie ist die „meist verbreitete und bedeutendste Norm im Qualitätsmanagement“ (TÜV Süd 2015). Dadurch wird die Transparenz betrieblicher Abläufe erhöht, eine höhere Kundenzufriedenheit erzielt, Fehlerquoten gesenkt und damit auch die Kosten (ebd.) Es werden die wesentlichen betrieblichen Prozesse begleitet und geprüft.

Das Markenzeichen ist über die Bundesländergrenzen hinweg einheitlich und unterliegt keinen Abstufungen. Die Mitarbeiter sind dazu verpflichtet, sich regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen zu unterziehen und die Geschäftsleitung soll sich einer Prüfung zum Bestatter unterzogen haben. Wie solche Prüfungen sowie Fort- und Weiterbildungen aus-

⁸ Zum Beispiel dass beim Waschen, Desinfizieren und Lockern der Totenstarre des Verstorbenen stets die Scham bedeckt bleibt. (DIN EN 15017:2005, 3.4.1.3)

⁹ Versorgungs- und öffentlicher Bereich sowie Personal- und Verwaltungseinrichtungen müssen entsprechend ausgestattet sein (DIN 15017:2005, 3.6).

sehen, ist sehr unterschiedlich. Der DBD bietet freiwillige Weiterbildungen zum fachgeprüften Bestatter und entsprechende Fortbildungen zum Bestattermeister und/oder Thanatopraktiker an. Somit hat der BDB „die fehlenden gesetzlichen Berufsrichtlinien durch eigene Initiativen [ersetzt]. Deshalb werden nach dem Vorbild von Handwerksorganisationen freiwillige Fachprüfungen angeboten.“ (Thomas 1999: 197) Seit „2007 ist zudem endgültig die *Verordnung über die Berufsausbildung zur Bestattungsfachkraft* in Kraft getreten, womit dieses ‚Handwerk‘ nun auch in dreijähriger Ausbildung ordnungsgemäß erlernt werden kann.“ (Miofsky 2009: 20) Die Gestaltung des Ausbildungsberufs zur Bestattungsfachkraft entstand in Kooperation des BDB mit den Handwerkskammern (HWK).

Das Bestattungsgewerbe zählt zu den handwerksähnlichen Gewerben¹⁰ und ist somit der Verwaltung der jeweiligen Handwerkskammer unterstellt. Die Zugehörigkeit von Kammern¹¹ äußert sich in kostenpflichtige Pflichtmitgliedschaften bestimmter Berufsgruppen.¹² Die Aufgaben der Kammern bestehen in der Zulassung und dem Entzug (bei Fehlverhalten) von Berufen (Berufsverbot) und dem Erteilen von Strafen bei Fehlverhalten. Ihr Einfluss dehnt sich auf Ausbildung dieser Berufe und den zugehörigen Prüfungsrichtlinien aus. Auch Zulassungsvoraussetzungen für Weiterbildungen legen sie fest (Leitfaden Trier). Das Bestattungsgewerbe ist damit neben dem Bestattungsgesetz der Länder lediglich der deutschen Gewerbeordnung (GewO) unterworfen, welche mitunter das Arbeitsverhältnis regelt und der Gefahrenabwehr dient.

4 Forschungsstand

Zur Bestattungs- und Friedhofskultur wurde bereits vielfach geforscht. Schmid (2014) beschreibt den Umgang mit Verstorbenen und Abschiedsritualen. Die historische Bestattungskultur (Hengerer 2005, 2006; Happe 2014) wurde ebenso erforscht wie die aktuelle Vielfalt derer (Happe 2012). Zur Kulturgeschichte des Friedhofs forschte Sörries (2009) und aktuell setzen sich Benkel und Meitzler (u. a. 2013) mit der Soziologie des Friedhofs

¹⁰ Handwerksähnliche Gewerbe sind Gewerbe der Anlage B, Abschnitt 2 HwO (Handwerksordnung), Handwerksverzeichniseintragung nach § 19 HwO, benötigt kein Qualifikationsnachweis und ist demnach der HWK zugehörig. Davon gibt es derzeit 57 Gewerbe.

¹¹ Eigentlich: Bundesständische Körperschaften

¹² Jedoch können Bestatter sowohl der Handwerks- (HWK) als auch der Industrie- und Handelskammer (IHK) zugeordnet werden. Das hängt davon ab, welcher betriebswirtschaftliche Schwerpunkt der Betrieb gesetzt hat, wenn es sich um sogenannte „Mischbetriebe“ handelt (Leitfaden Trier: 2). Eine gesetzliche Abgrenzung des Begriffs „Handwerk“ ist jedoch nicht definiert

auseinander. Auch Beschreibungen zum Entstehen und Werden des Bestatterberufs, wie dieser sich heute in Deutschland darstellt, sind vereinzelt vorhanden (z.B. Akyel/Beckert 2014).

Was die aktuellen Berufspraktiken und Geschäftsmäßigkeiten eines Bestattungsunternehmens betrifft, sind die Forschungsbestrebungen rar gesät. Von Seiten der Kommunikationswissenschaften beschäftigt sich die Analyse von Seitz (2006) mit der Problematik der Werbung für Bestattungsdienstleistungen (vor allem Vorsorgeprodukte). Einen umfassenden Transformationsprozess im Bestattungswesen erkennt Kahl (2008) „auf ökonomischer, kultureller und juristischer Ebene“ (ebd.: 3495). Sie spricht dabei vor allem auf die Individualisierung von Gestaltungsmöglichkeiten der Bestattung an. Weiters attestiert sie Bestattern einen Drang zur Enttabuisierung und zur Sichtbarmachung ihrer Branche. Dies geschehe vor allem mit Werbung und Veranstaltungen (z.B. Tag der offenen Tür). Die historische Entwicklung der Selbstdarstellung von Bestattern wird von Hänel (2003) inhaltsanalytisch aufbereitet. Das gesellschaftliche Rollenbild für Bestatter wandelte sich demnach „vom sachlich-distanzierten Fachmann für Bestattungsfragen zum Trauertherapeuten“ (Hänel 2003: 330).

Nach derzeitigem Kenntnisstand wurden lediglich zwei Forschungsansätze aus betriebswirtschaftlicher Sicht zum Bestattungswesen publiziert. Miofsky (2009) beschäftigt sich dabei mit der Produktion von Bestattungsdienstleistungen. Das „Output“ dieser Produktion analysieren Breuer und Daumann (2011). Es sei jedoch eine „Unmöglichkeit“, dieses Output in Bezug auf die Qualität zu bewerten. Eine objektive Analyse wird vor allem durch „die immateriellen Bestandteile wie die Trauerbegleitung“ erschwert. „Die wahrgenommene Produktqualität ist maßgeblich von den Erwartungen der Angehörigen abhängig.“ (ebd.: 530) Zudem unterstellen die Autoren dem Bestattungsmarkt einen nicht vorhandenen Standardisationsgrad. Die Betriebe seien „höchst individuell aufgestellt“ (ebd.: 527). Eine Ansicht, die Miofsky (2009) nicht teilt. Er rechnet zumindest dem Markenzeichen des BDB eine Objektivität bezüglich der Qualität zu. Eine Analyse zu diesem und auch anderen Gütesiegeln in der Bestatterbranche steht aber noch aus.

In anderen Wirtschaftszweigen finden sich Analysen zu Zertifikaten. Eine umfassende Analyse zu internationalen Zertifikaten im Bereich der Forstwirtschaft, des Kaffeeanbaus und der Fischerei stellt Auld (2014) bereit. Eine kritische Auseinandersetzung mit Zertifikaten liefert Walgenbach (1998). Er expliziert sein Misstrauen gegenüber der DIN EN

ISO 9000er Normen in deutschen Unternehmen. Eine Zertifizierung sei „weniger als Ergebnis eines Bemühens um Effizienz, sondern vielmehr als Anpassung an Erwartungen in der Umwelt“ zu sehen und betitelt sie als „Legitimationsfassade“ (ebd.: 11). Zu ähnlichen Erkenntnissen gelangen auch Christmann und Taylor (2006) für den chinesischen Markt, der sich am internationalen Markt beteiligt. Zertifikate, die Standards setzen, haben vielmehr symbolischen Charakter als dass die tatsächliche Effizienz generieren.

5 Theoretischer Hintergrund zu Zertifikaten

Wie lassen sich das Entstehen der Zertifikate im Bestattungswesen und ihr Wirken theoretisch erklären?

Das Bestattungsgesetz der Länder entspricht Piersons (2004) und Aulds (2014) Auffassung von *politics*. Das meint, dass nicht nur Autoritäten – also die Legislativen der Länder – gegeben sind, die Regeln vorgeben, sondern dass diese gesetzlich bindenden Einschränkungen Erwartungen an das Verhalten des Einzelnen mit sich bringen. Die Ziele der *politics* sind komplex und schwer zu messen. Weil die wirkenden Mechanismen nicht immer eindeutig sind, „actors may not think to propose an alternative arrangement, and thus existing institutions can persist.“ (Auld 2014: 31) Dies zeigt sich zum Beispiel an Teilen des aktuell geltenden Bestattungsgesetzes, die aus der Zeit vor 1900 stammen, obwohl diese technologisch überholt sind. So zum Beispiel die Maßgabe in allen Bundesländern, dass ein Verstorbener frühestens nach 48 Stunden bestattet werden darf. Dies stammt noch aus einer Zeit, in der die Angst, lebendig begraben zu werden gegenüber dem medizinischen Wissen überwog. Scheintot ins Leichenhaus überführt zu werden, kann heutzutage nahezu ausgeschlossen werden (Koch 1990).

Um nun weniger konkrete Bestimmungen des BestG zu überwinden, wurden privatwirtschaftliche Regelwerke geschaffen. Die zu Beginn der 2000er entstandenen Gütesiegel für Bestatter sind ebenfalls *politics*, wenn sie auch auf Freiwilligkeit basieren. Betriebe verpflichten sich freiwillig, sich an bestimmte (nicht-technische de jure, Brunsson et al. 2012: 11) Standards zu halten und stellen damit ein Mindestmaß an Qualität ihrer Arbeit sicher. Standards sind nach soziologischem Verständnis ebenfalls Institutionen: „Standards reflect explicitly formulated and explicitly decided rules and thus differ from more

implicit social norms“ (ebd.: 7). Um eine gewisse Stabilität¹³ für die geschaffenen Standards herzustellen bedarf es „conceptions of control“ (Fligstein 1996: 658). Sie beziehen sich auf Vereinbarungen, die die Vorstellungen darüber strukturieren, wie ein Markt funktioniert. Organisationen betreiben nicht nur Wettbewerb um Ressourcen und Kunden, sondern auch um institutionelle Legitimität im sozialen wie im wirtschaftlichen Sektor (DiMaggio/Powell 1991: 66).

Es ist unklar, welche Mechanismen bei der Entstehung der neuen Normen (Zertifikate) in Abgrenzung zum geltenden BestG wirkten. Einerseits kann die Normemergenz instrumentell verstanden werden, um den Berufsstand aus dem Dunkeln zu heben und transparenter zu machen. Dass mit einem Zertifikat die Informationsasymmetrie zwischen Bestatter und Kunden behoben wird, lässt die Anwendung der Signaling-Theorie von Spence (1973) zu. Beuer und Daumann (2011) bescheinigen: „Ziel ist es, eine hohe Produktqualität zu kommunizieren und somit die Unsicherheit auf Seiten der Konsumenten zu verringern.“ (528) Auch eine Kombination mit einem Distinktionsmechanismus ist denkbar (Stachura 2012), um eine Plattform zu schaffen, die sich von den „schwarzen Schafen“ der Branche abhebt, denen es nicht möglich sein sollte, ein Gütesiegel dieser Qualität zu beziehen.

Es stellt sich zudem die Frage, ob die Zertifikate für Bestatter auf Angebot- oder Nachfrageseite zu verorten sind. Angebotsseite würde bedeuten, dass Verbände die Gütesiegel aktiv und innovativ geschaffen haben und die Nachfrage dadurch erst generiert wurde. Die Nachfrageseite wird gemäß Hirschmans (1974) Theorie zu Reaktionsmöglichkeiten auf den Leistungsabfall oder zu Skandalen in Organisationen zur Voice-Option gezählt. Dadurch wird ein Fehlverhalten an die Öffentlichkeit gebracht, woraus die Zertifizierung angetrieben wird.

6 Analyse

Nachfolgend werden Passagen aus Selbstdarstellungen wiedergegeben, die aus Interviews, Homepageauftritten und Verbandssatzungen generiert wurden. Dazu wird im

¹³ Wobei Stabilität nicht gleichzusetzen ist mit Starrheit und Unveränderlichkeit. Dynamische Prozesse sind nicht nur möglich, sondern auch durchaus notwendig zum Fortbestehen mancher Standards und deren Anwender (siehe dazu auch: Brunsson et al. 2012).

kommenden Abschnitt auch ein kurzer Überblick über die wichtigsten Verbände der Bestatterbranche gegeben. Darauffolgend kommen Bestatter und Angehörige zu Wort.

6.1 Bestatterverbände

Wie viele der Bestattungsinstitute in Verbänden organisiert sind, ist bisher nicht erfasst. Die Verbände geben selbst auf Nachfrage nur vage Zahlenwerte an. So nennt z. B. die Gesellschaft für Bestattungen und Vorsorge (GBV) aus „Gründen der Unternehmenspolitik [...] keine absoluten Zahlen“ und spricht lediglich von „mehrere[n] Hundert aktive[n] Partner[n]“ (E-Mail-Interview vom 13.1.16). Der DBD zählt nach Eigenaussage 80 % der Bestattungsunternehmen zu seinen Partnern (BDB 2016). Davon seien ca. 1 000 Unternehmen mit dem DBD-Markenzeichen zertifiziert. Auch hier wird auf Nachfrage, wie viele Unternehmen genau zertifiziert seien, keine weitere Auskunft gegeben (Telefoninterview am 21.1.16).

Ebenso bleibt die Anzahl der Verbände schleierhaft, da eine Trennschärfe zwischen den Verbänden nicht immer klar gegeben ist. So arbeiten zum Beispiel das Deutsche Institut für Bestattungskultur GmbH (DIB) mit der Fördergesellschaft Qualität im Handwerk (qih) zusammen. Die qih ist aus dem Bundesinnungsverband heraus entstanden. Bestattern ist es möglich, sich den Innungsverbänden für Tischler und Schreiner anzuschließen. Auf nationaler Ebene ist daraus die Fachorganisation BESTATTER DEUTSCHLAND (BD) entstanden, deren „Qualitätssiegel“ lediglich aussagt, dass der Betrieb Mitglied einer Innung ist. Die Mitgliedschaft in einer Innung ist zwar freiwillig, aber kostenpflichtig. Einer Prüfung werden die Betriebe vor Aufnahme in die Innung nicht unterzogen.¹⁴ Das Siegel der BD und das des DIB sind optisch kaum voneinander zu unterscheiden. Lediglich der Text unterhalb des Logos und ein gewisses Hintergrundwissen führen zu der Erkenntnis, dass neben der reinen Innungsmitgliedschaft noch weitere Kriterien erfüllt sein müssen, um das Qualitätssiegel des DIB zu erhalten. Dazu gehört, dass die Leitung oder ein leitender Angestellter ein (fach-)geprüfter Bestatter ist, regelmäßig an Fortbildungsveranstaltungen teilgenommen wird und der Nachweis „der persönlichen Zuverlässigkeit

¹⁴ Eine Innungsmitgliedschaft lohnt sich für Betriebe vor allem, wenn sie sich branchenspezifisch in der Region organisieren wollen, Lehrlinge ausbilden und kostenlose Rechtsberatung benötigen. Ansonsten unterscheiden sich Innungen in ihren Aufgabenbereichen kaum von denen der Handwerkskammern, deren Mitgliedschaft obligatorisch ist.

und der Kundenzufriedenheit im Rahmen einer Betriebsprüfung in einem Turnus von drei Jahren“ erbracht werden muss (DIB 2016).

Der Bundesverband Deutscher Bestatter e. V. (BDB) und der Verbund unabhängiger Bestatter (VuB) sind hingegen Konkurrenten und klar voneinander und von den bisher genannten Verbänden zu unterscheiden. Weitere nennenswerte Verbände im Bestattungswesen sind die Gesellschaft für Bestattungen und Vorsorge mbH (GBV) und die Verbraucherinitiative aeternitas e. V. Jeder der genannten Verbände vergibt Gütesiegel an Bestatter.

Der BDB wurde 1948 gegründet und hat sich zur Aufgabe gemacht, „die Interessen der Bestatter in Politik, Rechtsprechung und Verwaltung“ zu vertreten (BDB 2016). Das ist insofern gelungen, als dass der BDB in Kooperation mit den Handwerkskammern den Ausbildungsberuf der Bestattungsfachkraft und den Lehrgang zum Bestattermeister ins Leben gerufen hat. Mit diesen Errungenschaften und weiteren fachspezifischen Zusatzqualifikationen, die vom Verband angeboten werden, wirbt der BDB mit der Professionalisierung und Hebung der Bestatterbranche auf ein qualitativ hohes Niveau. Das Jahrzehnte später geschaffene *Markenzeichen* des BDB zertifiziert „Bestatter, die ihr garantiertes Qualitätsversprechen auch dokumentieren können und hohe persönliche, fachliche und betriebliche Anforderungen bei der Beratung und Durchführung von Bestattungsdienstleistungen erfüllen.“ (ebd.)

Die BDB-zertifizierten Betriebe werden intern und extern auditiert. Externe Auditoren stellt die LGA InterCert GmbH bereit, welches zum Unternehmen der TÜV Rheinland Group gehört. Ein hauptamtlicher Auditor, der beim BDB angestellt ist, plant die internen Audits und führt sie zusammen mit mehreren ehrenamtlichen¹⁵ Auditoren durch. Interne und externe Audits werden unabhängig voneinander durchgeführt. Zertifiziert wird der gesamte Betrieb mit entsprechender Leitung.

Werden nach der Zertifizierung Vorgaben der Markenzeichensatzung nicht eingehalten, drohen Mahnung, Entzug des Markenzeichens und im schlimmsten Fall eine Geldbuße in Höhe von 30 000 Euro. Auf die Frage, ob Betriebe schon einmal mit dem Entzug oder gar eine Geldstrafe geahndet wurden, antwortete die Rechtsabteilung des BDB-Markenzeichens: „Es kommt vor, aber sehr selten. Konkret kann ich dazu nichts sagen. Aber

¹⁵ Ehrenamtliche Auditoren verfügen über eine mehrjährige Berufserfahrung als BDB-zertifizierter Bestatter.

wenn, dann ist der Bestatter in einer Art auf dem Markt aufgetreten, die nicht mit dem Regeln unseres Berufsstandes zu vertreten ist.“ (Telefoninterview vom 21.01.2016)

Der VuB steht mit seiner Markenzeichensatzung in Konkurrenz zu der des BDB. Inhaltlich unterscheiden sich die beiden Satzungen jedoch kaum voneinander, was der VuB auch zugesteht: „Man kann das Rad nicht neu erfinden.“ (VuB, Telefoninterview vom 21.01.2016) Der größte Unterschied liegt in der Zertifizierung selbst: Beim VuB sind verbandsangehörige Bestatter für die komplette Zertifizierung zuständig. Die Prüfungen werden nicht – wie z.B. beim BDB – ausgelagert „Da geht es doch nur ums Geld. Jedes Jahr kommt da ein neues Handbuch raus, ständig wird nachzertifiziert. Das kostet alles.“(ebd.) Auch das VuB-Zertifikat ist mit Kosten verbunden, die jedoch nicht an die des BDB heranreichen. Außerdem zertifiziert der VuB personenbezogen und nicht betriebsbezogen. D. h., wenn der zertifizierte Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, verlässt auch das Zertifikat das Unternehmen.

Eine unangemeldete Prüfung findet nur bei Reklamation statt. Dies sei seit Bestehen des Zertifikats (2006) bisher nur einmal vorgekommen, woraufhin das Zertifikat entzogen wurde. Derzeit sind 155 Bestatter vom VuB zertifiziert. „Es wird großen Wert auf Qualität statt Quantität gelegt, weshalb nur 5-6 Zertifizierungen pro Jahr stattfinden.“ (ebd.)

Zusätzlich herausheben möchte der VuB, dass die Bestatter nicht vorbestraft sein dürfen. „Wir haben in unserer Branche sehr viele schwarze Schafe, das muss man leider sagen. Da hilft die beste Ausbildung und das tollste Zertifikat nichts, wenn einer eine kriminelle Energie in sich trägt.“ (ebd.) Langfristig will der VuB erreichen, dass Bestattungsunternehmen genehmigungspflichtig werden, womit sie einem strengeren Gewerbeamt unterliegen würden:

„Wenn aktuell schwere Verfehlungen passieren, dann gibt es ein Berufsverbot für höchstens 3-5 Jahre. Aber es gibt auch so Kandidaten, die melden ihr Gewerbe immer wieder auf andere Namen an und sind so nicht wegzubringen aus der Branche. Wenn wir genehmigungspflichtig werden, könnte man immerhin ein personenbezogenes, lebenslanges Berufsverbot erreichen.“

(VuB am 21.01.2016)

Der BDB und der VuB sind sich darüber einig, dass es eine verpflichtende Eignungsqualifikation für den Bestatterberuf geben soll. Uneinigkeit besteht lediglich darin, wie diese aussehen soll.

Die GBV, die 2010 als Start-Up gegründet wurde, hat für sich als Ziel definiert, „Transparenz im Bestattungsmarkt zu fördern“ (GBV 2015). Dazu wurde das Bestattervergleichsportal bestattungen.de gegründet, wo Partner der GBV, also Bestattungsunternehmen, von Kunden online bewertet werden können. Bestatter, die – aus welchen Gründen auch immer – keinen Internetauftritt haben, haben erst gar nicht die Möglichkeit, Partner der GBV zu werden. Die GBV finanziert sich über ein Provisionsmodell: Kommen über dieses Portal Geschäftsbeziehungen zwischen Bestatter und Kunden zustande, gehen 12,5 % der Bestattungskosten an die GBV (Bisping 2013). Dem Willen, Transparenz in der Bestattungsbranche zu schaffen, sind aber offensichtlich Grenzen gesetzt. So wird auf die Frage, ob Bestattungsunternehmen bestimmte Anforderungen erfüllen müssen, wie folgt geantwortet:

„Für uns ist die Qualität der Unternehmen wichtig. Auch hier kann ich leider nicht ins Detail gehen, kann aber sagen das [sic] wir sehr strikte Qualitätsrichtlinien für unsere Partner haben. Wir prüfen unsere Partner sehr sorgfältig vor Beginn der Geschäftsbeziehung und Überprüfen die Qualität der Dienstleistungen permanent während der Partnerschaft. So ist gab [sic] es schon einige Fälle, bei denen wir Partnerschaften beendet haben, weil die Qualität der Dienstleistungen nicht durchweg hochgehalten werden konnte, bzw. uns nicht zufrieden gestellt hat“

(GBV E-Mail-Antwort vom 13.01.2016)

Neben bestattungen.de existieren im Internet noch weitere Bewertungsportale für Kunden wie z.B. bestattungs-preisvergleich.de oder bestattungsvergleich.de. Jedoch sind diese vor Fälschungen nicht gefeit. Jeder, der über einen Internetzugang verfügt, kann anonym die Leistung des Bestatters bewerten. Es gibt nur einen schwachen Kontrollmechanismus¹⁶, ob die bewertende Person tatsächlich eine Bestattungsdienstleistung in Anspruch genommen hat oder ob nicht der Bestatter selbst die Bewertung zu seinen Gunsten abgibt.

Betrieben, die bereits nach DIN EN 15017 und DIN EN ISO 9001 zertifiziert sind, verleiht die Verbraucherinitiative *aeternitas* gegen Gebühr ohne weitere Prüfung ihr Qualitätssiegel „Qualifizierter Bestatter“. Diese Bezeichnung ist irreführend, da die Ausbildung zum Bestatter nicht konkret geprüft wird. Es ist lediglich ein Nachweis in Form eines Lebenslaufs oder Zeugniskopien zu erbringen, dass der „Betrieb [...] durch ausgebildete bzw. berufserfahrene Fachkräfte geführt“ wird (aeternitas 2015). Aber auch ohne DIN-Norm ist es möglich, ins Netzwerk der Qualifizierten Bestatter aufgenommen zu werden. Die Bestimmungen ähneln stark denen des BDB und des VuB. Die Verbraucherinitiative legt zudem verstärkt Wert auf Kostentransparenz gegenüber Kunden.

¹⁶ Name, Ort und Emailadresse müssen angegeben werden, damit der Eintrag verifiziert wird.

Allgemein wurde bei den Interviews die Beobachtung gemacht, dass die Gespräche mit den kleineren Zertifizierern weniger „angespannt“ waren. Vereinzelt wurden Fallbeispiele genannt. Beim BDB traf dies nicht zu. Obwohl die BDB-Interviewpartnerin gleichzeitig die Stelle der Schlichtungsstelle betreute, trennte sie ihre Aufgabenbereiche strikt und antwortete lediglich auf Fragen zur Satzung. Fragen zu möglich auftretenden Konfliktsituationen zwischen Bestattern und Kunden beantwortete sie in der Regel mit: „Das hat mit dem Markenzeichen nichts zu tun.“ (Telefoninterview vom 21.01.2016)

Eine bildliche Darstellung der wichtigsten Verbände mit ihrer aktuellen Größe und dem Entstehungsdatum ihrer Gütesiegel kann Abbildung 2 entnommen werden.

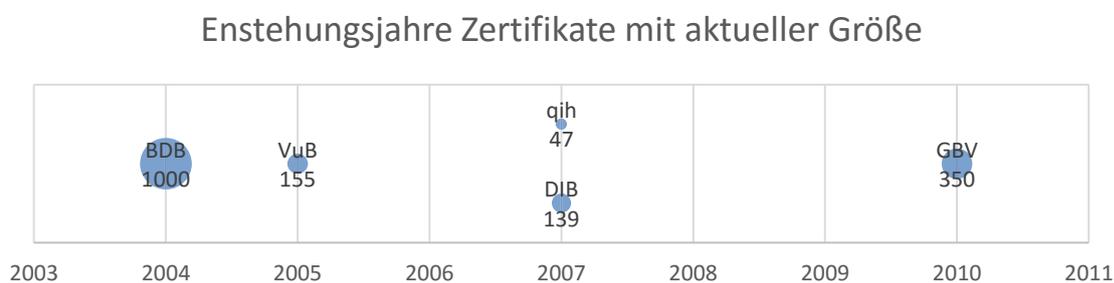


Abbildung 2: Entstehungsdatum und Größe von Bestatterverbänden.
Größe=Zahl der zertifizierten Betriebe, eigene Darstellung, Quelle: homepages der Verbände und Telefoninterviews.

6.2 Bestatter

Die Zahl der in Deutschland ansässigen Bestattungsunternehmen, die sich um die jährlich etwa 850 000 Verstorbenen zu kümmern haben (Statistisches Bundesamt 2014), kann momentan nur geschätzt werden. Dazu sei die „Fluktuation innerhalb des Marktes“ (GBV, E-Mail-Interview vom 13.01.2016) zu groß. Die Schätzungen liegen bei etwa 4 100 (Breuer/Daumann 2011: 528). Werden alle Filialen gezählt, ergibt sich eine Zahl von rund 5 400 Bestattungsinstituten (Deutscher Handwerkskammertag 2015).

Die folgenden Interviews wurden telefonisch mit Bestattern aus Baden-Württemberg geführt. Dazu zählen zwei nicht zertifizierte Bestattungsbetriebe (W. und H.) und ein BDB-zertifiziertes Unternehmen (S.), welche in einer ländlichen Region ansässig sind und ein nicht zertifiziertes Unternehmen aus städtischer Umgebung (Z.).

Das Bestattungsunternehmen W. ist mit etwa 100 Betriebsjahren das älteste in einer kleineren Stadt. Das Betriebsalter wird von W. als eine Art eigenes „Qualitätssiegel“ gesehen, weswegen es nicht für notwendig erachtet wird, ein offizielles Zertifikat zu erwerben.

„Worin läge der Vorteil? Wir haben einen guten Ruf, man kennt uns in der Gegend.“ (W. am 18.01.2016)

Das zweite Bestattungsunternehmen, H., ist mit einem Betriebsalter von 20 Jahren recht jung und ein Quereinsteiger. Das Ehepaar, das dieses Bestattungsunternehmen führt, kommt ursprünglich aus der Metallbranche und kennt Zertifizierungsprozesse aus dieser Zeit. Das Unternehmen spricht sich gegen eine Zertifizierung ihres Betriebs aus, weil der Prozess „ein Graus“ sei. Man habe für sich selbst eine Kontrolle übernommen und somit den Anspruch, fehlerfrei und nah am Kunden zu arbeiten.

„Jede Familie, jede Bestattung ist anders. Da kann man keinen Automatismus fordern, wie zum Beispiel in der Metallbranche. Ich sehe darin keinen Vorteil. Eher den Nachteil, dass man mit einem größeren Verwaltungs- und Papieraufwand geplagt ist. Das ist wie im Pflegesektor, wo auch alles minutiös dokumentiert werden muss. Da wird am Patienten Zeit abgezwickelt fürs Papier. Wir sind lieber für den Verstorbenen und seine Familie da als fürs Papier.“

(H. am 19.01.2016)

Das DBD-zertifizierte Bestattungsunternehmen S. aus der ländlichen Region berichtet von einem „Schattenspiel“ des Bestattungsgewerbes, dem mit der Zertifizierung entgegengewirkt wird. Den größten Vorteil sieht S. darin, dass die Kommunikation mit dem Ausland besser funktioniere: „Wenn zum Beispiel einer in den USA stirbt, aber in Deutschland bestattet werden soll, hilft das schon ungemein, zertifiziert zu sein.“ Der Aufwand, der schon von H. beschrieben wurde, wird auch von S. beschrieben.

„Es ist natürlich ein Nachteil, dass so viel Zeit investiert werden muss, aber es lohnt sich. Ich meine, es kostet ja auch Geld. Das würden wir also nicht machen, wenn es sich nicht lohnen würde.“

(S. am 22.01.2016)

Es wird von sehr genauen Protokollen berichtet, die mehrere Ordner füllen.

„Das ist auch eine Absicherung für uns, damit hinterher niemand sagen kann, wir hätten etwas nicht getan, obwohl wir es versprochen und in Rechnung gestellt haben. Jedem Kunden wird das Protokoll vorgelegt.“

(S. am 22.01.2016)

Ein weiterer großer Vorteil wird darin gesehen, dass alle Mitarbeiter verpflichtet sind, an Weiterbildungskursen teilzunehmen.

„Das kann ja nur im Interesse des ganzen Gewerbes sein. Dann kann niemand seine fachliche Expertise daraus schöpfen, dass er sagt: ‚Das mach ich jetzt aber schon 40 Jahre lang so.‘ Mit der Zertifizierung sind halt alle auf dem gleichen Level. Und für unser Bestattungsunternehmen ist das auch besser. So kann jeder Mitarbeiter alles machen und weiß genau über die Abläufe Bescheid.“

(S. am 22.01.2016)

Auf die Frage, ob Kunden das Zertifikat überhaupt wahrnehmen oder explizit danach fragen, antwortet S.:

„Die Kunden bekommen das auf jeden Fall mit in den Tätigkeiten. Sie teilen uns das auch mit, indem sie sagen, dass die Bestattung bei uns ganz anders abgelaufen ist als sie das von anderen Bestattungsunternehmen kennen. Organisierter und informierter sei es bei uns.“

(S. am 22.01.2016)

Auf das Zertifikat direkt werden sie eher selten angesprochen. „Das sind dann eher Leute, die mal in der Branche gearbeitet haben und sich damit auskennen. Vom normalen Kunden kann man das nicht erwarten.“ (ebd.)

Auch der städtische Bestatter Z. bestätigt, dass Kunden noch nie nach Zertifikaten gefragt haben. Er hält nichts davon und ist selbst nicht zertifiziert.

„Unser Bestattungsinstitut gibt es seit 125 Jahren, es wird in der dritten Generation von mir nun seit 28 Jahren geführt. Wir sind fair gegenüber den Leuten. Wir sind nie auf jeden Zug aufgesprungen, der in der Branche angeboten wurde.“

(Z. am 22.01.2016)

Er sei Mitglied beim VuB und kritisiert den BDB mit seinem Markenzeichen stark:

„Marketing, Einkauf und so weiter. Es geht mit System um den Gewinn. Vom Kaufmännischen her ist es ja noch okay, aber wenn ein Lehrberuf geschaffen wird, der Standards schaffen soll, damit unausgebildete Leute und schwarze Schafe es schwerer haben, in die Branche zu gelangen, das aber nach 10 Jahren immer noch nicht erreicht ist, kann ich das nicht gutheißen.“

(Z. am 22.01.2016)

Er ist der Meinung, dass Zertifikate die Machenschaften der „schwarzen Schafe“, die lediglich am schnellen Geld interessiert seien, zudecken. Die Möglichkeit, Bestatter ordnungsgemäß auszubilden, werde oft aus ökonomischen Interesse nicht wahrgenommen:

„Ich kenne Bestatter, die bilden nicht aus, weil die sagen: ‚Ich züchte mir doch keine Konkurrenz!‘ Was ist das denn für eine egoistische Denke? Da merkt man, dass es denen nur ums Geld geht. Aber die Zeiten sind vorbei, wo man im Bestattungsgewerbe groß Geld machen konnte.“

(Z. am 22.01.2016)

Beständig müsse man in der Branche sein und einen guten Ruf haben, damit die Kunden Dienstleistungen bei bestimmten Bestattern erwerben:

„Wir sind ein altmodischer Betrieb. Alt und bewährt. Ich bin stolz darauf, dass über 70 % der Bestattungsaufträge über persönliche Empfehlungen kommen. Das ist uns besonders wichtig. Das ist eine Rückmeldung, dass wir unseren Job gut gemacht haben.“

(Z. am 22.01.2016)

Auf die Frage, ob er im urbanen Bereich, wo es offensichtlich mehr Konkurrenz gibt, einen Konkurrenzdruck verspürt, antwortet er:

„Wir sind der zweitgrößte Bestatter der Region. Man kann sagen, dass es in [der Stadt] drei beständige Unternehmen gibt. Und wir haben keine Probleme. Aber ich habe viele kommen und gehen sehen. Und weil Sie die Größe der Stadt ansprechen... [Die Stadt] ist gar nicht so eine große Stadt. Das täuscht. Das sind doch auch nur zusammengefügte Stadtteile. Da denkt man immer, oh, 300 000 Einwohner, da lässt sich gut was verdienen, weil es ja genügend Leute gibt, die sterben. Nein, so ist das nicht. Man kann schon sagen, dass jeder Bestatter hier so seine Stadtteile hat.“

(Z. am 22.01.2016)

Weitere Bestatter in Großstädten (ab 100 000 Einwohner) wurden kontaktiert, jedoch blieb eine Antwort aus. Bei drei der kontaktierten BDB-Bestattern wird der Telefondienst von Aushilfen getätigt, deren Kenntnis über die Zertifizierung gering ist. Zwar wussten alle, dass ihre Betriebe zertifiziert sind, jedoch ging die Kenntnis über „das zeugt von Qualität“ (Telefonanfrage am 25.01.2016) nicht hinaus. Nur in einem Fall wurden Kontaktdaten zur Unternehmensleitung herausgegeben. Die Kontaktfanfrage blieb jedoch unbeantwortet.

6.3 Angehörige

Die beiden Interviews mit Angehörigen von Verstorbenen sind im persönlichen Gespräch geführt worden. Die Fälle ähneln sich sehr in Bezug auf den Wohnort (beide in ländlicher Gegend), dem Alter (beide Verstorbene wurden jeweils 69 Jahre alt) und den Umständen des Todes. Bei beiden handelte es sich um Krebserkrankungen, bei denen sich mehrere Wochen vor dem Ableben abzeichnete, dass die Betroffenen sie nicht überleben würden.

G. erfuhr etwa drei Wochen vor dem Ableben ihres Ehemannes, dass er sterben würde. Zehn Tage vor dem Tod wurde ihr von den Ärzten mitgeteilt, dass es schnell gehen würde. Ihr war es ein Anliegen, mit dem Partner die Bestattungsangelegenheiten zu klären, solange er noch bei Bewusstsein war. In die Auswahl des Bestatters bezog sie ihn jedoch nicht mehr ein. „Das wäre für ihn zu viel gewesen.“ Den Bestatter bekam G. durch ihren Schwiegersohn empfohlen.

„Wir haben uns davor nie Gedanken über Bestatter gemacht. Es gibt noch einen Bestatter in der Nähe, der schon ein paar Mal in der Verwandtschaft Bestattungen durchgeführt hat. Aber da hörte ich von meinem Exmann, dass er bei meiner Exschwiegermutter nicht so zufrieden war. Es wurden ein paar Sachen vergessen. Da wusste ich für mich, den will ich nicht haben. Mein Schwiegersohn hat mir dann den H. empfohlen. Meinem Schwiegersohn kann ich in der Hinsicht vertrauen, der kommt viel rum, der kennt die Leute.“

(G. am 28.12.2016)

Bei M. verlief es ähnlich: Vier Monate vor dem Tod des Ehepartners kam die Diagnose, dass er den Krebs nicht überleben wird. Etwa eine Woche vor dem Ableben war klar, wie schnell es gehen wird.

„Man hat halt den Bestatter genommen, der in der Nähe und zudem ortsbekannt war. Der hat einen guten Ruf. Von anderen hat man da schon viel Gutes gehört. Die Frau von dem Bestatter macht zudem immer so tolle Sachen wie Gedenkgottesdienste für die Verstorbenen halten. Das ist sehr würdevoll. Das fand ich sehr wichtig. Es war unausgesprochen klar, dass H. unser Bestatter wird. Da haben wir nie groß drüber nachgedacht. Es gibt zwar noch einen anderen Bestatter hier, aber von dem weiß man, dass er immer die Hälfte vergisst. Da muss man so viel selbst machen. Klar, man braucht für ganz viele Dinge gar keinen Bestatter. Man kann so viel selbst machen. Aber wenn er doch extra dafür den Auftrag bekommen hat, dann will ich davon ausgehen können, dass er es auch macht. Es ist eben nicht immer alles möglich, dass man das als Angehöriger selbst macht – sei es aus Zeitgründen oder weil man es emotional nicht packt.“

(M. am 16.01.2016)

Beide Witwen wussten nicht, dass es Gütesiegel für Bestatter gibt. Auf die Frage, ob das für sie ein entscheidendes Kriterium gewesen wäre, verneinten sie. Für beide Angehörigen war die Reputation über Mundpropaganda von größerer Bedeutung. Auch künftig würden sie darauf mehr Wert legen wollen als auf Gütesiegel, da man bei letzterem „nicht so genau weiß, woran man ist“ (M.).

7 Ergebnisse

Am Ende dieser Arbeit sollen zunächst noch einmal die Fragen, die eingangs gestellt wurden, aufgegriffen werden und anschließend eine Verbindung von der Analyse zu den getroffenen Theorieaussagen hergestellt werden.

Wie transparent ist eine Branche, die augenscheinlich im Verborgenen agiert?

Die Transparenz der Branche ist je nach Akteur unterschiedlich zu sehen. Während die Verbände (also die Zertifizierer) sich vage in ihren Aussagen halten, geben Bestatter selbst bereitwillig Auskunft. Es scheint so, als ob im Bestattungsgewerbe – zumindest auf Seiten der Zertifizierer – Goffmans Begriffe der Vorder- und Hinterbühne angebracht wären (2015 [1969]). Auf der Vorderbühne spielt sich das für die Öffentlichkeit (Publikum) Gedachte ab. Bei diesen „offiziellen“ Tätigkeiten weiß der jeweilige Rollenträger, dass er beobachtet wird. Die Hinterbühne ist ein Ort des „Inoffiziellen“, der nur für Eingeweihte und Beteiligte sichtbar ist. Es ist nicht nachzuvollziehen, inwiefern verschiedene Stimmen des Bestattungsgewerbes Transparenz fordern und gleichzeitig für Laien

undurchsichtige Aussagen treffen. Selbst auf konkrete Nachfrage wird entweder auf „Firmenpolitik“ verwiesen oder gesagt, dass man darauf keine Antwort geben könne. Wobei nicht eindeutig ist, ob das „können“ auf einem *nicht wollen* basiert oder ob die entsprechenden Informationen nicht zur Verfügung stehen.

Wer kann und wer will Zertifikate erhalten?

Zertifikate kann jeder Betrieb erhalten, der die klaren Regeln der jeweiligen Satzung erfüllt. Jedoch will dies nicht jeder Betrieb. Es scheint so, als ob vor allem beständige Unternehmen – also Unternehmen mit langer (Familien-)Tradition – auf von außen gesetzte Gütesiegel verzichten und sie zudem kritisieren. Für diese Betriebe schafft das Gründungsjahr eine Legitimation, weil dadurch Seriosität vermittelt wird (s. a. Breuer/Daumann 2011: 529), die durch Mund-zu-Mund-Werbung von Kunden unterstützt wird. Damit verbinden lässt sich die Signaling-Theorie, weil sowohl durch das Gründungsjahr als auch durch die Mundpropaganda Signale geschaffen werden, die die Informationsasymmetrie zwischen Bestatter und Kunden minimieren. Ob diese Signalwirkung auch bei Zertifikaten zugegen ist, ist eher fraglich.

Wie werden Zertifikate von den Akteuren wahrgenommen?

Die Zertifikate werden von den unterschiedlichen Akteuren ebenfalls unterschiedlich wahrgenommen. Während Anbieter von Zertifikaten eine große Legitimation allein aus ihrer Existenz speisen und dem Herausarbeiten mehr oder minder eindeutigen und verständlichen Regelwerken, gibt es bei den Bestattern zwei Lager: die Befürworter und die Gegner. Während die Befürworter von Zertifikaten eine Notwendigkeit darin sehen, um den Berufsstand qualitativ und reputabel aufzuwerten, sprechen die Gegner dem Zertifikat die Möglichkeit zu, „schwarze Schafe“ auf dem Markt zu halten.

Kunden wiederum nehmen Zertifikaten entweder gar nicht wahr oder wissen nicht, was es damit auf sich hat. Auch für sie sind Reputationen von größerer Bedeutung. Von Seiten der Angehörigen – zumindest im ländlichen Bereich – ist davon auszugehen, dass sie vor allem auf Erfahrungswerte vertrauen, die im näheren Umfeld gemacht wurden. Auf Mundpropaganda wird mehr vertraut als auf Gütesiegel. Aus diesem Grund und weil die

Inhalte eines Zertifikats nicht jedermann geläufig sind sowie die Beschaffung der Information umständlich und nicht kostenfrei¹⁷ ist, kann kaum davon ausgegangen werden, dass die Signaling-Theorie hier greift.

Mehrfach fiel in den Interviews der Begriff „Schwarzes Schaf“. Die „schwarzen Schafe“ stehen für unsittliches Verhalten in der Branche, das häufig in Verbindung steht mit einer „Abzockermentalität“. Auch, dass Bestatter vielfach im Verborgenen agieren, wurde von Branchenangehörigen selbst mit dem Begriff der „Schattenwirtschaft“ beschrieben. Ein Distinktionsmechanismus auf Seiten der Bestatter, um sich mit Zertifikaten von „schwarzen Schafen“ abzuheben, scheint nicht zu gelten.

Verschiedene Verbände sprechen sich dafür aus, dass eine Zutrittsbarriere zur Branche geschaffen wird, um eben diese schwarzen Schafe fern zu halten und den Ruf der gesamten Branche zu verbessern. Bisher besteht noch kein Konsens darüber, wie sich diese Zutrittsbarrieren gestalten sollen. Es scheint, als ob sich die Verbände mehr gegenseitig blockieren als dass sie gemeinsam um eine Lösung bemüht wären.

Bestatterverbände erheben für ihre Zertifikate den Anspruch, dass dem Gewerbe ein besserer Ruf anhaftet und ein Anstieg der Qualität geschaffen wird. Conceptions of control sind durch Prüfungsinstanzen zumindest dafür gegeben. Damit verbunden ist auch die Gründung des Lehrberufs. Für zulassungspflichtige Berufe des Handwerks ist eine betriebliche Selbstständigkeit nur dann gestattet, wenn ein Meister des Handwerks im Betrieb eingestellt ist. Einen Meister der Handwerkskammer kann es aber nur dann geben, wenn es auch einen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf gibt. Doch bis heute ist sowohl der Ausbildungsberuf als auch die Meisterausbildung fakultativ, was bedeutet, dass noch immer keine Eingangshürde für die Bestatterbranche existiert.

Ob beim Kunden ein Bedürfnis nach standardisierten Qualitätsmerkmalen laut wird, ist durchaus zu hinterfragen. Zwar will die Öffentlichkeit einen „guten“ Bestatter, aber da kaum ein Kunde hinter die Kulissen schaut, ist nicht davon auszugehen, dass Zertifikate in der Bestatterbranche mit dem Voice-Mechanismus zu erklären und damit auf der Nach-

¹⁷ Bsp. Komplette DIN-Normen, die Kosten liegen z.B. für DIN 9001 (Qualitätsmanagement), welcher Bestandteil des Zertifikats des BDB ist, bei 150,40 Euro für die PDF-Datei. Deutschlandweit gibt es vereinzelt Institute, die den kostenfreien Zugang für bestimmte Personengruppen (z.B. Hochschulangehörige) ermöglichen.

frageseite zu verorten sind. Damit *voice* Anwendung findet, müsste der Begriff der *Öffentlichkeit* anders definiert werden. Wird *Öffentlichkeit* beschränkt auf die Bestatterbranche, die gewillt ist, der schlechten Reputation, die ihrer Branche anhaftet, zu entfliehen, scheint die Nachfrageseite hier an der richtigen Stelle zu sein. Allgemein ist aber eher zu vermuten, dass Zertifikate ihre Nachfrage erst geschaffen haben, *nachdem* sie angeboten wurden.

8 Diskussion und Ausblick

Zuletzt sollen mögliche Defizite dieser Untersuchung erörtert werden. Zum Beispiel wurde nicht geklärt, weshalb Konkurrenzertifizierer auf den Markt getreten sind. Sie unterscheiden sich inhaltlich kaum voneinander, weswegen nicht von einer neuen oder einer Konkurrenznorm gesprochen werden kann. Auch von Komplementärakteuren (vgl. Auld 2014) kann zumindest bei den konkurrierenden Verbänden (allen voran BDB und VuB) nicht ausgegangen werden. Kollektive Akteure (Elster 2007) verfolgen im Allgemeinen dasselbe Ziel. Als solche sind die Zertifizierer zu sehen – zumindest in ihrem Hauptziel, das sie nach Außen kommunizieren. Und doch treten sie als Konkurrenten auf. Künftige Untersuchungen würden sich auf die feinen Unterschiede zwischen den Zertifikaten konzentrieren, um herauszufinden, ob der Begriff der kollektiven Akteure tatsächlich zutreffend ist.

Misslungene Interviewanfragen dieser Untersuchung zu zertifizierten Bestattern in Ballungszentren wurden immer an Personen gerichtet, die kaum praktisch in Bestattungstätigkeiten involviert waren und auch nichts über die Gründe der Zertifizierung des eigenen Betriebs zu berichten wussten. Aufgrund mangelnder Zeitressourcen wurde von weiteren Anfragen an andere zertifizierte städtische Bestatter abgesehen.

Zwar konnten die angestrebten Interviews mit Angehörigen, die einen plötzlichen Todesfall erfahren haben, mangels verfügbarer Interviewpartner nicht geführt werden, aber da selbst die erwarteten Todesfälle keinen Wert auf Zertifikate legten, kann davon ausgegangen werden, dass plötzliche Todesfälle sich nicht allzu stark davon unterscheiden. Ob ein Unterschied in einer städtischen Gegend zu erwarten wäre, müsste geprüft werden. Ein weiterer Faktor, der die Wahrnehmung von Zertifikaten auf Kundenseite beeinflussen könnte, ist der Bildungshintergrund. Entsprechend ihrer Ausbildung sind z. B. Akademi-

ker in Recherchearbeiten „sozialisiert“ worden und könnten diese zumindest bei erwarteten Sterbefällen anwenden. Um diesen offenen Vermutungen nachzugehen, wird für die Zukunft angestrebt, dass Interviews mit Angehörigen dieser Kategorien geführt werden.

Interessant wären auch die Ergebnisse einer Studie, die dieser gleicht, für andere Regionen Deutschlands. Spezielles Augenmerk soll dabei auf Metropolregionen in Nordrhein-Westfalen und Berlin gelegt werden, da in diesen beiden Regionen von einem starken Konkurrenzdruck ausgegangen werden kann und zudem eine größere Anonymität zugegen ist. Detailliertere Untersuchungen könnten klären, ob das Betriebsalter, Werbetätigkeiten, das Geschlecht der Leitung, die Anzahl der Mitarbeiter und der jährlich getätigten Bestattungen in Korrelation zu einem Zertifikat stehen.

Es bleibt die Frage offen, warum Gütesiegel überhaupt vergeben werden, wenn der Kunde doch augenscheinlich keinen Bedarf daran hat.

9 Literatur

- Aeternitas (2015): Die Qualifikation – Wie erkenne ich den qualifizierten Bestatter? URL: [http:// www.gute-bestatter.de/inhalt/qualifikation](http://www.gute-bestatter.de/inhalt/qualifikation). [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Akyel, Dominic; Beckert, Jens (2014): Pietät und Profit. In: *Köln Z Soziol* 66 (3), S. 425–444. DOI: 10.1007/s11577-014-0276-3.
- Auld, Graeme (2014): *Constructing private governance. The rise and evolution of forest, coffee, and fisheries certification*. New Haven: Yale University Press.
- Benkel, Thorsten; Meitzler, Matthias (2013): *Die Verwaltung des Todes. Annäherungen an eine Soziologie des Friedhofs*. 2., überarb. Aufl. Berlin: Logos Verl. (PeriLog, 6).
- Bisping, Antje (2013): Bestattungen.de – Portal muss Provisionszahlung an den Bestatter nennen. Pressemitteilung, 09.12.2013. Verfügbar unter: https://www.bestatter.de/meta/news-termine-presse/news-details/?tx_news_pi1%5Bnews%5D=351&tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=6b2fca2a578fea30ef1808ab65ebbeb1 [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Breuer, Markus; Daumann, Frank (2010): Der Bestattungsmarkt in Deutschland, in: *Jahrbuch für Wirtschaftswissenschaften*, 60 (3), S. 227–253.
- Brunsson, N.; Rasche, A.; Seidl, D. (2012): The Dynamics of Standardization. Three Perspectives on Standards in Organization Studies. In: *Organization Studies* 33 (5-6), S. 613–632.
- Bundesgesetzblatt Teil I S. 1264, vom 3.7.2003.
- Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz: Gesetze im Internet – Gewerbeordnung. URL: <https://www.gesetze-im-internet.de/gewo>, Stand: 22.12.2015 [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz: Gesetze im Internet – Grundgesetz. URL: <https://www.gesetze-im-internet.de/gg>, Stand: 13.11.2015 [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz: Gesetze im Internet – Handwerksordnung. URL: <https://www.gesetze-im-internet.de/hwo>, Stand: 15.08.2015 [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz: Gesetze im Internet – Strafgesetzbuch. URL: <https://www.gesetze-im-internet.de/stgb>, Stand: 18.01.2016 [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Bundesverband Deutscher Bestatter (2002): Funeralmaster – Die deutsche Sprache zu Grabe getragen? Pressemitteilung, 24.01.2002. Verfügbar unter: https://www.bestatter.de/meta/news-termine-presse/news-details/?tx_news_pi1%5Bnews%5D=295&tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=e37cd9fd465de85085586cf89e6218c4 [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Bundesverband Deutscher Bestatter (2016): Wir setzen den Maßstab. URL: <https://www.bestatter.de/meta/wir-ueber-uns/> [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Christmann, Petra; Taylor, Glen (2006): Firm Self-Regulation through International Certifiable Standards: Determinants of Symbolic versus Substantive Implementation. In: *Journal of International Business Studies* 37(6), S. 863-878.
- Deutsches Institut für Bestattungskultur (2016): „Qualifizierter Fachbetrieb im Bestattungsgewerbe“ geschützt. URL: <http://www.dib-bestattungskultur.de>. [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].

- DiMaggio, Paul; Powell, Walter (1991): The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. In: W. Powell and P. DiMaggio (Hg.): *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. University of Chicago Press, Chicago.
- DIN EN 15017:2006-01, Bestattungs-Dienstleistungen – Anforderungen (EN 15017:2005)
- DIN EN ISO 9001:2015-11, Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen (ISO 9001:2015)
- Elster, Jon (2007) *Explaining Social Behavior. More Nuts and Bolts for the Social Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Flick, Uwe (1995): *Qualitative Forschung - Theorien, Methoden, Anwendung in Psychologie und Sozialwissenschaften*. Reinbek: Rowohlt.
- Fligstein, Neil (1996): Markets as Politics: A Political-Cultural Approach to Market Institutions. In: *American Sociological Review*, 61(4), S. 656-673.
- Fuchs-Heinritz, Werner (Hg.) (2013): *Lexikon zur Soziologie*. 5., überarb. Aufl. 2011. Wiesbaden: Springer VS.
- Gaedke, Jürgen, und Joachim Diefenbach (2000): *Handbuch des Friedhofs- und Bestattungsrechts*. Köln: Heymann.
- Gesellschaft für Bestattungen und Vorsorge (2015): Über uns. URL: <https://www.bestattungen.de/ueber-uns.html>. [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Goffman, Erving (2015): *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*, 15. Aufl. München: Piper.
- Hänel, Dagmar (2003): Bestatter im 20. Jahrhundert. Zur kulturellen Bedeutung eines tabuisierten Berufs. Münster: Waxmann (Beiträge zur Volkskultur in Nordwestdeutschland, 105).
- Happe, B. (2014): Dynamik in der heutigen Bestattungskultur. In: *Onkologie* 20 (12), S. 1222–1228.
- Happe, Barbara (2012): *Der Tod gehört mir. Die Vielfalt der heutigen Bestattungskultur und ihre Ursprünge*. Berlin: Reimer.
- Hengerer, Mark (2005): *Macht und Memoria. Begräbniskultur europäischer Oberschichten in der Frühen Neuzeit*. Köln u. a.
- Hengerer, Mark (2006): Grabmäler des oberschwäbischen Adels 1500-2000. Entwicklungspfade, Familie und Individualität. In: Mark Hengerer und Elmar L. Kuhn in Verb. mit Peter Blickle (Hgg.): *Adel im Wandel. Oberschwaben von der Frühen Neuzeit bis zur Gegenwart*. Ostfildern 2006, S. 775-792.
- Hirschman, Albert O. (1974): *Abwanderung und Widerspruch. Reaktionen auf Leistungsabfall bei Unternehmungen, Organisationen und Staaten*. Tübingen: Mohr.
- Hron, Aemilian (1994): Interview. In: Huber, Günter L.; Mandl, Heinz (Hg.): *Verbale Daten. Eine Einführung in die Grundlagen und Methoden der Erhebung und Auswertung*. Weinheim: Beltz.
- Kahl, Anne (2008): Der Tod als Vermarktungsobjekt? zur aktuellen Transformation im Bestattungswesen. In: Karl-Siegbert Rehberg und Dana Giesecke (Hg.): *Die Natur der Gesellschaft. Verhandlungen des 33. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Kassel 2006*. Frankfurt am Main: Campus-Verl., S. 3495–3503.
- Koch, Tankred (1990): *Lebendig begraben. Geschichte und Geschichten vom Scheintod*. Leipzig: Ed. Leipzig.
- Mayring, Philipp (2010): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 11., aktualisierte und überarb. Aufl. Weinheim: Beltz.

- Miofsky, Daniel (2009): Zur Produktion von Bestattungsdienstleistungen. Ein aktivitätsanalytischer Ansatz: Diplomica Verlag.
- Pierson, Paul (2004): Politics in time. History, institutions, and social analysis. Princeton: Princeton University Press. Przyborski, Aglaja; Wohlrab-Sahr, Monika (2014): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch, München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Schmid, Ulrike (2014): Abschiedsrituale. In: Kränzle, S./Schmid, U./Seeger, C. (Hrsg.) (2014): Palliative Care. Handbuch für Pflege und Begleitung, 5. überarbeitete und ergänzte Auflage. Berlin: Springer Verlag.
- Seitz, Aisha Nadine (2006): Marketing für Bestattungsinstitute. Zwischen Pietät und Profit. Saarbrücken: VDM Müller.
- Sörries, Reiner. 2009. *Ruhe sanft. Kulturgeschichte des Friedhofs*. Kevelaer: Butzon & Bercker.
- Spence, Michael: *Job Market Signaling*. In: *Quarterly Journal of Economics*. Band 87, Nr. 3, 1973, S. 355–374.
- Stachura, Mateusz (2012): Normative Innovationen und die Distinktion sozialen Handelns, In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 4, S. 649-671.
- Statistisches Bundesamt (2014): URL: Mehr Geburten und weniger Sterbefälle im Jahr 2014, Pressemitteilung. https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2015/08/PD15_302_126.html;jsessionid=FC2B32B12522EBE398C93D61E61134D6.cae2. [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Thomas, Carmen (1999): *Berührungängste? Vom Umgang mit der Leiche*. 3. Aufl. Köln: vgs.
- TÜV Süd (2015): ISO 9001 - Qualität mit System. URL: <http://www.tuev-sued.de/management-systeme/iso-9001> [zuletzt aufgerufen am 31.01.2016].
- Walgenbach, Peter (1998): Zwischen Showbusiness und Galeere : zum Einsatz der DIN EN ISO 9000er Normen in Unternehmen. In: *Industrielle Beziehungen : Zeitschrift für Arbeit, Organisation und Management* 5(2), S.135-163.

Eigenständigkeitserklärung

Hiermit versichere ich, dass diese Arbeit von mir persönlich verfasst ist und dass ich keinerlei fremde Hilfe in Anspruch genommen habe. Ebenso versichere ich, dass diese Arbeit oder Teile daraus weder von mir selbst noch von anderen als Leistungsnachweise andernorts eingereicht wurden. Wörtliche oder sinngemäße Übernahmen aus anderen Schriften und Veröffentlichungen in gedruckter oder elektronischer Form sind gekennzeichnet. Sämtliche Sekundärliteratur und sonstige Quellen sind nachgewiesen und in der Bibliographie aufgeführt. Das Gleiche gilt für graphische Darstellungen und Bilder sowie für alle Internet-Quellen. Ich bin ferner damit einverstanden, dass meine Arbeit zum Zwecke eines Plagiatsabgleichs in elektronischer Form anonymisiert versendet und gespeichert werden kann. Mir ist bekannt, dass von der Korrektur der Arbeit abgesehen und die Prüfungsleistung mit „nicht ausreichend“ bewertet werden kann, wenn die Erklärung nicht erteilt wird.

Mannheim, den 31. Januar 2016



Keller, Regina