

# Standpunkt zum **Bestattungswesen**



**BUNDES**  
**WETTBEWERBS**  
**BEHÖRDE**

**Weil es uns um  
Fairness geht!**

**Impressum:**

Medieninhaber und Herausgeber:  
Bundewettbewerbsbehörde (BWB)  
Radetzkystraße 2,  
1030 Wien

**Layout:**

Strike.co.at

**Druck:**

Bundesministerium für Digitalisierung und  
Wirtschaftsstandort (BMDW)

Wien, November 2018

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Vorwort des Generaldirektors</b>                                             | <b>4</b>  |
| <b>2. Einleitung</b>                                                               | <b>6</b>  |
| <b>3. Verbotene Geschäftspraktiken im Kartellrecht</b>                             | <b>8</b>  |
| <b>4. Der Bestattungsmarkt in Österreich</b>                                       | <b>10</b> |
| 4.1. Die Marktteilnehmer                                                           | 10        |
| 4.2. Problemaufriss im Bestattungsmarkt                                            | 11        |
| 4.3. Trends im Bestattungswesen                                                    | 11        |
| <b>5. Fairer und freier Zugang zu Aufbahrungshallen</b>                            | <b>14</b> |
| 5.1. Die Gemeinde/Kirche als Verpächter von Aufbahrungshallen                      | 14        |
| 5.1.1. Hintergrund und wettbewerbsrechtliche Auswirkung                            | 14        |
| 5.1.2. Empfehlung für Gemeinden und Kirchen als Verpächter                         | 15        |
| 5.2. Das Bestattungsunternehmen als Pächter                                        | 16        |
| 5.2.1. Problemstellungen in der Fallpraxis                                         | 16        |
| 5.2.2. Empfehlungen für Bestattungsunternehmen als Pächter                         | 17        |
| <b>6. Friedhöfe und Wettbewerb</b>                                                 | <b>20</b> |
| 6.1. Marktmacht und Hoheitsverwaltung                                              | 20        |
| 6.2. Transparenz bei Friedhofsgebühren & Best-Practice-Beispiele                   | 20        |
| 6.3. Empfehlung für Gemeinden mit kommunaler Bestattung<br>und Friedhofsverwaltung | 22        |
| <b>7. Präsenz und Preisauszeichnung der Bestattungsunternehmen im Internet</b>     | <b>22</b> |
| 7.1. Allgemeine Zahlen zum Bestattungswesen                                        | 23        |
| 7.2. Status Quo in Österreich – Datenerhebung und Analyse                          | 24        |
| 7.3. Gründe für die jetzige Situation & Best-Practice-Beispiele                    | 25        |
| 7.4. Empfehlung für Bestattungsunternehmen betreffend Internet                     | 27        |
| <b>8. Todesfall in Krankenanstalten oder Pflegeheimen</b>                          | <b>28</b> |
| 8.1. Status Quo in Österreich – Datenerhebung und Analyse                          | 28        |
| 8.2. Empfehlungen für Krankenanstalten und Pflegeheime                             | 29        |
| <b>9. Eine Reform des Preisauszeichnungsgesetzes</b>                               | <b>30</b> |
| <b>10. Vorgehensweise, wenn Sie mit Wettbewerbsproblemen konfrontiert sind</b>     | <b>31</b> |
| <b>11. Rechtsgrundlagen für die Tätigkeit der BWB</b>                              | <b>32</b> |

# 1. Vorwort des Generaldirektors

## Sehr geehrte Damen und Herren!

Dass Sie den aktualisierten Standpunkt zum Bestattungswesen in die Hand genommen haben, freut mich. In einem Markt, in welchem man mit den Konsumenten und Konsumentinnen sehr pietätvoll umgehen sollte, kann Wettbewerb einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, Dienstleistungen zu fairen Preisen zu erhalten. Konsumenten und Konsumentinnen müssen bei dem Tod eines nahen Angehörigen sehr rasch Bestattungsformalitäten erledigen, weshalb wenig Zeit für die Einholung von Angeboten bleibt. Wettbewerb dient dazu, den Kunden und Kundinnen eine Auswahl an Produkten bzw. Dienstleistungen zu Verfügung zu stellen. Aus diesem Angebot soll sich der Kunde oder die Kundin das beste Produkt bzw. die beste Dienstleistung herausuchen können. Wenn aber Unternehmen bei Leistungen und Preisen nicht transparent agieren, ist dies ein Nachteil für die Kunden und Kundinnen. Bestattungsunternehmen können Angehörigen durch höhere Transparenz in schweren Zeiten beistehen. Dieser Beistand liegt auch darin, den Angehörigen den Überblick über die verschiedenen Angebote der Bestattungsunternehmen zu vereinfachen. Gerade in diesem Markt wäre dies ein wertvoller Beitrag, da es die Situation von Angehö-

rigen sehr erleichtern würde. Einige Bestattungsunternehmen sind unseren Empfehlungen bereits gefolgt und haben erkannt, dass die Transparenz der Preise und der angebotenen Leistungen auf ihrer Website einen Wettbewerbsvorteil darstellen kann. Ich bin daher überzeugt davon, dass auch andere Bestattungsunternehmen dies erkennen werden. Denn der Kunde bzw. die Kundin von heute ist es gewohnt, die Preise und Leistungen vergleichen zu können.

Auch ist der faire Umgang zwischen den Bestattungsunternehmen mir und meinem Team der Bundeswettbewerbsbehörde ein sehr wichtiges Anliegen. Die BWB erhält regelmäßig Beschwerden insbesondere über Zugangsprobleme zu Aufbahrungshallen, u.a. aufgrund der Forderung überhöhter Preise. Jedem Bestattungsunternehmen muss der Zugang zur örtlichen Aufbahrungshalle zu nicht diskriminierenden Preisen gewährleistet werden. Die BWB geht hier jeder Beschwerde vertieft nach und wird aufgrund der bisherigen Zahl an Beschwerden auch in naher Zukunft einen Fokus auf die Bestattungsbranche legen.

Der aktualisierte Standpunkt zum Bestattungswesen soll dazu dienen, sich einen Überblick über die aktuelle Wettbewerbssituation und mögliche Wettbewerbsverzerrungen im Bestattungsmarkt zu verschaffen sowie Handlungsmöglichkeiten bei einem Verstoß gegen das Kartellrecht aufzuzeigen.



**Weil es uns um Fairness geht**

Dr. Theodor Thanner

Generaldirektor der Bundeswettbewerbsbehörde

Fotocredit Portrait: feelimage.at

## 2. Einleitung

Die Aufgabe der Bundeswettbewerbsbehörde (BWB) ist es, funktionierenden Wettbewerb in Österreich sicherzustellen. Wettbewerb steigert die Produkt- und Dienstleistungsauswahl und die Innovationskraft von Unternehmen. Damit erhält der Konsument und die Konsumentin eine höhere Produktvielfalt zu besseren Preisen.

Um funktionierenden Wettbewerb zu gewährleisten, hat die BWB zahlreiche Ermittlungsmöglichkeiten. Dazu zählen die **Durchführung von Hausdurchsuchungen, das Versenden von Auskunftsverlangen sowie die Durchführung von Wettbewerbsmonitorings oder Branchenuntersuchungen.**<sup>1</sup>

Mit diesen Instrumenten sollen rechtswidrige Handlungsweisen von Unternehmen, wie bspw. Kartellabsprachen oder Marktmachtmissbräuche, aufgedeckt werden. Stellt sich heraus, dass Unternehmen bspw. Preise absprechen oder ihre Marktmacht missbrauchen, kann die BWB einen Antrag auf Verhängung einer Geldbuße beim Kartellgericht stellen. Insbesondere Preisabsprachen zählen zu den Kernbeschränkungen im Kartellrecht und werden von der BWB intensiv verfolgt. Seit der Entstehung der BWB im Jahr 2002 wurden mehr als EUR 198 Millionen an Geldbußen aufgrund von Kartellabsprachen und Marktmachtmissbräuchen verhängt.

Der **Bestattungsmarkt** befindet sich seit längerer Zeit im Fokus der BWB. Beginnend mit der Liberalisierung im Jahr 2002 sind einige neue Bestattungsunternehmen in den Markt eingetreten. Dies ist eine positive Entwicklung, denn Wettbewerb fördert faire Preise, Produktinnovationen und Auswahlmöglichkeiten für den Konsumenten bzw. die Konsumentin.

<sup>1</sup>Weitere Details finden sich in den Gesetzesauszügen am Ende der Broschüre.

2011 veröffentlichte die BWB zum ersten Mal einen Standpunkt zum Bestattungswesen.<sup>2</sup> In diesem gab die Behörde Empfehlungen ab, um einen fairen Wettbewerb zu etablieren. Die Anliegen der BWB waren damals vor allem:

- ➔ die Preistransparenz auf den Websites der Bestattungsunternehmen zu erhöhen;
- ➔ einen fairen Zugang für Bestattungsunternehmen zu Aufbahrungshallen zu gewährleisten; sowie
- ➔ eine organisatorische Trennung der Friedhofsverwaltung vom Bestattungswesen zu erwirken.

Derzeit sind über 500 Bestattungsunternehmen am Bestattungsmarkt aktiv. Trotz dieser hohen Zahl an Wettbewerbern erhält die BWB regelmäßig Beschwerden insbesondere wegen des Verdachts von Marktmachtmisbräuchen, hoher Bestattungskosten, mangelnder Transparenz in der Preisgestaltung und Erschwerung des Zugangs zum Markt für Bestattungsunternehmen. Da es somit noch umfassenden Handlungsbedarf in der Branche gibt, hat sich die BWB dazu entschlossen, diesen Standpunkt zum Bestattungswesen zu überarbeiten. Die vorliegende Broschüre soll allen Marktteilnehmern als nützliche Hilfestellung dienlich sein, insbesondere:

- |                                                                                                                                                    |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| ➔ Gemeinden und Pfarren als Verpächter von Aufbahrungshallen;                                                                                      | ➔ allen sonstigen Bestattungsunternehmen; |
| ➔ Bestattungsunternehmen als Pächter und Betreiber von Aufbahrungshallen;                                                                          | ➔ Friedhofsbetreibern und -verwaltern;    |
| ➔ Bestattungsunternehmen, die beim Zugang zu Aufbahrungshallen auf Widerstände oder Probleme stoßen (bspw. bei der Terminvergabe oder den Kosten); | ➔ Krankenhäusern und Pflegeheimen;        |
|                                                                                                                                                    | ➔ Konsumentinnen und Konsumenten.         |

<sup>2</sup> [https://www.bwb.gv.at/fileadmin/user\\_upload/PDFs/Standpunkt%20zum%20Bestattungswesen.pdf](https://www.bwb.gv.at/fileadmin/user_upload/PDFs/Standpunkt%20zum%20Bestattungswesen.pdf)



# 3. Verbotene Geschäftspraktiken im Kartellrecht

Was schadet dem Wettbewerb eigentlich und woraus ergeben sich die gesetzlichen Vorgaben? Die verbotenen Geschäftspraktiken finden sich im nationalen Recht, nämlich dem Kartellgesetz (*KartG*), sowie im Europäischen Wettbewerbsrecht<sup>3</sup>, welches in Österreich parallel Geltung findet.

## Kartellverbot

Generell verboten sind Vereinbarungen zwischen Unternehmern und aufeinander abgestimmte Verhaltensweisen, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken (§ 1 KartG). Darunter fallen insbesondere

- ➔ horizontale Preisabsprachen (d.h. Unternehmen der gleichen Wirtschaftsstufe – bspw zwei Einzelhändler – sprechen Preise ab);
- ➔ vertikale Preisabsprachen (d.h. Unternehmen von verschiedenen Wirtschaftsstufen sprechen Preise ab – bspw Festsetzung von Mindestpreisen im Endverkauf);
- ➔ Absprachen über die Einschränkung der Produktion;
- ➔ räumliche Aufteilung von Märkten oder Aufteilung nach Kunden;
- ➔ die Anwendung von unterschiedlichen Bedingungen bei gleichwertiger Leistung, wodurch Handelspartner benachteiligt werden;
- ➔ die Erzwingung von zusätzlichen Leistungen, die in keinem Verhältnis zum Vertragsgegenstand stehen.

<sup>3</sup> Art 101 und 102 AEUV.



## Verbot des Marktmachtmissbrauchs

Unterliegt ein Unternehmen keinem hinreichenden Wettbewerbsdruck, kann es sich im Wesentlichen unabhängig von seinen Wettbewerbern und letztlich auch von seinen Abnehmern verhalten („**Marktmacht**“, vgl. § 4 KartG). Eine solche dominante Marktstellung innezuhaben, ist nicht verboten, der Missbrauch einer Machtstellung in einem Markt jedoch schon. Ziel des Kartellrechts und der Tätigkeit der BWB ist es, Marktmachtmissbräuche abzustellen.

Missbräuchlich sind jene Verhaltensweisen von marktbeherrschenden Unternehmen, die andere Unternehmen oder auch Kunden von Unternehmen benachteiligen und bei wirksamem Wettbewerb nicht möglich wären. Solche Benachteiligungen sind beispielsweise die Erzwingung unangemessener Preise, die Einschränkung des Absatzes, die

Diskriminierung bestimmter Vertragspartner oder auch der Verkauf von Waren unter dem Einstandspreis (§ 5 KartG).

Besonders von solchen Missbräuchen betroffen sind sog. „**essential facilities**“ (d.h. notwendige Infrastruktureinrichtungen). Unternehmen einer Branche sind von solchen Einrichtungen – zu denen in der Bestattungsbranche bspw. die örtliche Aufbahrungshalle<sup>4</sup> zählt – wirtschaftlich abhängig, um ihre Dienstleistungen erbringen zu können. Wird eine solche *essential facility* von einem Unternehmen betrieben, lässt sich daraus eine Marktmacht erschließen, insoweit dieses Unternehmen anderen Unternehmen den Zugang zu bzw. die Nutzung von diesen Infrastruktureinrichtungen erschweren oder unmöglich machen kann.

---

<sup>4</sup>Siehe Kapitel 5.1.1, unten.

## 4. Der Bestattungsmarkt in Österreich

### 4.1. Die Marktteilnehmer

Im Zuge von Beratungsgesprächen anlässlich eines Todesfalls führt der erste Weg i.d.R. zum örtlichen **Bestattungsunternehmen**. Dessen Kernleistung ist die Aufbahrung der Verstorbenen sowie die Beisetzung von Sarg oder Urne in ein Grab. Daneben organisiert oder erbringt es weitere Serviceleistungen wie Trauerrede, Musik, Parten usw.

In einigen **Gemeinden** werden eigene oder gemeindenaher Bestattungsunternehmen und/oder Friedhofsverwaltungen geführt. Diese wurden in den letzten Jahren entflechtet, um interne Finanzströme und Quersubventionen auszuschließen und dem Wettbewerbsrecht zu entsprechen. Auch werden viele Aufbahrungshallen durch Gemeinden errichtet, jedoch zumeist nicht von diesen betrieben, sondern an private Bestattungsunternehmen verpachtet. Diese kümmern sich anschließend um die Instandhaltung, Verwaltung und den Betrieb der Aufbahrungshallen.

Aufbahrungshallen und andere Einrichtungen wie bspw. Kühlkammern, Krematorien etc. sind für das Bestattungswesen sog. „*essential facilities*“.

Andere Bestattungsunternehmen sind auf den diskriminierungsfreien Zugang und die Nutzung dieser Einrichtungen angewiesen, um ihre Leistungen erbringen zu können.

Aus der langjährigen Fallpraxis ist der BWB bekannt, dass viele Aufbahrungshallen auch durch **Pfarren und andere Religionsgemeinschaften** bereitgestellt werden, wobei es sich hierbei meist um religiöse Organisationen handelt. Viele der BWB vorgelegten Pachtverträge mit Bestattungsunternehmen betreffen auch örtliche Pfarren.

Friedhöfe werden meist von kommunalen bzw. gemeindenahen **Friedhofsverwaltungen** betrieben. In ganz Österreich dürfen auch Religionsgemeinschaften Friedhöfe errichten und betreiben. Mit Ausnahme von Vorarlberg und Tirol ist dies unter bestimmten landesgesetzlich geregelten Voraussetzungen auch privaten Unternehmen wie bspw. Bestattungsunternehmen möglich.

## 4.2. Problemaufriss im Bestattungsmarkt

Bei der BWB hat es seit 2006 bis dato zahlreiche Fälle gegeben, die das Bestattungswesen betreffen. Ein Großteil der Beschwerden wurde durch Bestattungsunternehmen eingebracht, manche durch Konsumentinnen bzw. Konsumenten, wobei die wesentlichen Sachverhaltselemente durchwegs ähnlich waren. In den weiteren Kapiteln wird auf die folgenden Problemstellungen vertiefend eingegangen:

- ➔ Bestattungsunternehmen als Pächter von Aufbahrungshallen (und anderen essential facilities) verweigerten oder erschwerten Drittbestattungsunternehmen den Zugang zur Halle (bspw. durch schlechte Erreichbarkeit zwecks Terminvereinbarung).
- ➔ In vielen Fällen waren Drittbestattungsunternehmen der Forderung stark überhöhter Preise für den Zugang und die Nutzung der Aufbahrungshalle durch das pachtende Bestattungsunternehmen ausgesetzt, wodurch ihre Preise weniger konkurrenzfähig waren.
- ➔ Ein örtliches Krankenhaus vermittelte Todesfälle immer an dasselbe Bestattungsunternehmen, obwohl auch andere Bestattungsunternehmen am lokalen Markt tätig waren.
- ➔ Einige Bestattungsunternehmen beschwerten sich über hohe Preise bei den örtlichen Friedhöfen für das Öffnen und Schließen der Gräber, was darüber hinaus i.d.R. in der jeweiligen Friedhofsordnung der Friedhofsverwaltung exklusiv vorbehalten ist.
- ➔ Konsumentinnen und Konsumenten beschwerten sich zumeist über stark steigende Grabgebühren.

## 4.3. Trends im Bestattungswesen

Ganz allgemein findet man für Österreich nur schwer Zahlen und Daten zur Bestattungsbranche. Aus diesem Grund wurde ein Blick nach Deutschland geworfen, wo in den Jahren 2013–2015 Umfragen unternommen und Trends erkannt wurden, welche auch für Österreich repräsentativ sein dürften. Die BWB hat daneben eine Erhebung zu den Internetauftritten der Bestattungsunternehmen in Österreich durchgeführt.<sup>5</sup> Aus der Analyse der erhobenen Daten können ebenfalls Rückschlüsse auf die Marktsituation des Bestattungswesens gezogen werden.

<sup>5</sup> Näheres dazu siehe Kapitel 7.

## Bestattungspreise

Die früher stark vorherrschenden Tabus, als Privatperson Preise von Bestattungen zu vergleichen oder als Bestattungsunternehmen mit günstigen Preisen zu werben, sind längst gefallen. Dies lässt sich aus mehreren Daten ableiten: Ein stagnierender Umsatz bei steigenden Bestattungen weist auf sinkende Preise pro Bestattung hin. In Deutschland waren dies im Jahr 2014 rund EUR 6.000.<sup>6</sup> Auch der Trend, anstelle der Sarg-Erdbestattung die deutlich preisgünstigere Feuer-/Urnenbestattung zu nutzen, zeigt dies deutlich auf (siehe „Bestattungsarten“).

Insbesondere die Folgekosten nach der Beisetzung differieren stark: Erduernengräber kosten in Deutschland rund ein Drittel bis zur Hälfte weniger im Vergleich zu Erdsarggräbern.<sup>7</sup> Ein kurzer Blick auf Österreichs größte Friedhöfe bestätigt diese Zahlen.<sup>8</sup> Die wohl preisgünstigste Variante nach der Kremierung stellt die Aufbewahrung der Urne zu Hause dar. Auch wenn in Deutschland immer wieder von „Entsorgungsmentalität“ gesprochen wird, bleiben Preise in der Bestattungsbranche ein relevantes Thema.

## Bestattungsarten

In Deutschland hat sich die Feuerbestattung bundesweit mittlerweile als Standard etabliert. Der Anteil an Feuerbestattungen ist von rund 13% (1960) über 40% (2000) bis mittlerweile 57% (2014) gestiegen und hat die klassische Sarg-Erdbestattung damit überholt. Die Prognose des Anteils an Feuerbestattungen in Deutschland für 2020 liegt bei 65-75%.<sup>9</sup> In Österreich stieg der Anteil an Kremierungen von 16% (1995) innerhalb kürzester Zeit auf 42% (2015), wobei es regionale Unterschiede gibt: Während in Wien der Anteil bei rund 30% liegt, laufen in Vorarlberg über 80% der Bestattungen über ein Krematorium.<sup>10</sup>

Neben den geringeren (Folge)Kosten bestehen bei der Feuerbestattung auch weit mehr Möglichkeiten der Beisetzung als bei einer Sargbestattung, die zwingend auf einem Friedhof zu geschehen hat:

Neben der nach wie vor klassischen Bestattung der Urne auf einem Friedhof, wachsen sowohl Angebot als auch Nachfrage bei Friedwäldern, wo Baumbestattungen durchgeführt werden. Der Anteil an Baumbestattungen hat sich in Deutschland von 2009 auf 2013 von 2,3% auf 5% mehr als verdoppelt bzw fand jede zehnte Urne unter einem Baum ihre letzte Ruhe. Daneben steigt auch die Nachfrage, die Urne der Verstorbenen zu Hause aufzubewahren, was in Deutschland aufgrund des Friedhofszwangs untersagt ist. In Österreich ist dies unter bestimmten Voraussetzungen bundesweit mittels Antrag an Bürgermeister bzw. Magistrat möglich,<sup>11</sup> kann jedoch in der Folge zu Problemen beim Zugang durch Dritte (bspw. trauernde Freunde) aufwerfen.

Derzeit wohl noch sehr exklusive Bestattungen, zu denen auch noch keine Daten erhoben wurden, sind

<sup>6</sup> Sieweck, Wirtschaftsfaktor Lebensende – Ein Milliarden-Markt rund ums Ableben (2016), S. 170, 175 f.

<sup>7</sup> Sieweck, Wirtschaftsfaktor Lebensende, S. 161.

<sup>8</sup> Vgl. Leistungsverzeichnis der Friedhöfe Wien ([https://www.friedhofwien.at/eportal3/ep/downloadTracker.do/path/media/files/2018/information%20grabentgelte\\_239971.pdf?oid=77944&type=pdf](https://www.friedhofwien.at/eportal3/ep/downloadTracker.do/path/media/files/2018/information%20grabentgelte_239971.pdf?oid=77944&type=pdf)); Gebührenordnung zur Stadtpfarre Graz ([http://www.stadtpfarrkirche-graz.at/\\_lccms\\_/download-archive/00271/Grabgebuehren\\_2016.pdf](http://www.stadtpfarrkirche-graz.at/_lccms_/download-archive/00271/Grabgebuehren_2016.pdf)); Friedhofsordnung Linz zum St. Barbara Friedhof ([http://www.barbarafriedhof.at/Anhang\\_zur\\_Friedhofsordnung\\_inkl\\_Gebuehren\\_Barbarafriedhof\\_ab%2001.07.2016.pdf](http://www.barbarafriedhof.at/Anhang_zur_Friedhofsordnung_inkl_Gebuehren_Barbarafriedhof_ab%2001.07.2016.pdf)) oder die Gebührenordnung St. Pölten ([www.st-poelten.gv.at/Content.Node/buergerservice/FH-Gebuehrenordnung\\_ab\\_1.07.2018.pdf](http://www.st-poelten.gv.at/Content.Node/buergerservice/FH-Gebuehrenordnung_ab_1.07.2018.pdf)).

<sup>9</sup> Sieweck, Wirtschaftsfaktor Lebensende, S. 144, 173.

<sup>10</sup> <https://www.wienerzeitung.at/nachrichten/wirtschaft/oesterreich/926180-Das-todsichere-Gewerbe.html> (Quelle der Daten: Bundesinnung Bestatter); <https://help.orf.at/stories/2899951/>.

<sup>11</sup> Sieweck, Wirtschaftsfaktor Lebensende, S. 146 f; siehe bspw. die Info-Website der Stadt Wien zur Antragstellung zwecks Aufbewahrung einer Urne zuhause: <https://www.wien.gv.at/amtshelfer/gesundheit/gesundheitsrecht/privatbegrabnisstaette/urnenbeisetzung.html>.

u.a. die Gefrierbestattung (*Promession*) oder die Mond-/Allbestattung, welche mittlerweile auch in Österreich vereinzelt angeboten werden. Auch die Blockchain-Technologie ist im Bestattungsmarkt

bereits angekommen. Ein österreichisches Bestattungsunternehmen bietet die Bezahlung alternativ auch mit Bitcoins an.

## Leistungen der Bestattungsunternehmen – Wettbewerb in der Branche

Die deutschen Bestattungsunternehmen selbst erwarten eine deutliche Zunahme des Wettbewerbs. Da die Umsätze in der Branche lange Zeit stabil blieben, verpassten viele Unternehmen Trends bzw. verzichteten auf die Entwicklung neuer Produkte bzw. Geschäftsmodelle (wie bspw. Zuhause-Beratungen) und laufen nunmehr Gefahr, hierdurch aus dem Markt gedrängt zu werden.<sup>12</sup>

Mit dem Auftreten von Discount-Bestattungsunternehmen – die in Deutschland allein von 2009 bis 2013 von 16% auf über 30% aller verrichteten Bestattungen zulegten –, und dem Trend, dass Hinterbliebene einige Leistungen selbst übernehmen, verloren viele Bestattungsunternehmen enorm an Nachfrage nach ihren Kerntätigkeiten. Darum entwickelten sich einige deutsche Bestattungsunternehmen weiter in Richtung „Lebensabendmanager“, wodurch neuartige Dienstleistungen zu Lebzeiten das Berufsbild des Bestattungsunternehmens erweitert haben und neue Umsatzmöglichkeiten erschlossen wurden.<sup>13</sup>

Inwiefern diese Trends auf Österreich umzulegen sind, ist nicht ganz klar: Die Voraussetzungen zur Gewerbeausübung in Deutschland und Österreich weichen voneinander ab. In Österreich ist der Beruf des Bestatters ein reglementiertes Gewerbe und es wird eine Berufsbefähigung benötigt, die per Verordnung geregelt ist.<sup>14</sup> In Deutschland besteht erst seit 2003 eine drei-jährige duale Ausbildung zur Bestattungsfachkraft<sup>15</sup>. Jedoch ist der Einstieg in den Markt leichter, da das Gewerbe nicht geregelt und folglich „frei zugänglich“ ist. Der Druck zu hoher Dienstleistungsqualität ist in Österreich daher vermutlich größer als in Deutschland. Auch gibt es in der Abwicklung der Verlassenschaft Unterschiede. Diese erfolgt in Deutschland rascher, weshalb deutschen Bestattungsunternehmen mehr Möglichkeiten für zusätzliche Services im Zuge der Verlassenschaftsabwicklung offenstehen als österreichischen Unternehmen. Es ist dennoch davon auszugehen, dass auch Österreichs Bestattungsunternehmen mittelfristig mit den oben bezeichneten Trends – Preistransparenz und Diskont bzw. individuelle, neuartige Dienstleistungen – konfrontiert werden können.

## Präsenz der Bestattungsunternehmen und Preisvergleiche im Internet

Auf Seiten der Kundinnen und Kunden gab es in Deutschland noch weitere Trends zu beobachten: Im Zuge einer Befragung ergab sich, dass im Jahr 2011 deutschlandweit nur 23% der befragten Personen im Internet nach einem Bestattungsunternehmen suchen würden, wenn eine Bestattung anstünde. Bereits 2015, also nur vier Jahre später,

waren dies bereits 39%, also nahezu doppelt so viele Personen. Noch deutlicher waren die Unterschiede zwischen den Altersgruppen. Während bei den Über-40-Jährigen nur jeder Dritte online nach Bestattungsunternehmen suchen würde, tun dies bei den Unter-40-Jährigen bereits 60-70%.<sup>16</sup>

<sup>12</sup> Sieweck, Wirtschaftsfaktor Lebensende, S. 174 f.

<sup>13</sup> Sieweck, Wirtschaftsfaktor Lebensende, S. 176, 193 f.

<sup>14</sup> <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20002423>.

<sup>15</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Bestattungsfachkraft>; <https://www.aubi-plus.at/berufe/bestattungsfachkraft-774/>.

<sup>16</sup> Sieweck, Wirtschaftsfaktor Lebensende, S. 224.

Geht man davon aus, dass bei einem Todesfall neben älteren Hinterbliebenen (bspw. Witwen/Witwer) auch jüngere Personen (nämlich Kinder und Enkelkinder) mit dem Auftrag einer Bestattung befasst sind, lässt sich der hohe Stellenwert und die Notwendigkeit eines Online-Auftritts für Bestattungsunternehmen erschließen.

Dies trifft auch auf die Veröffentlichung von Preisen im Internet zu: Ganz allgemein nutzen über sämtliche Altersgruppen hinweg rund 60-80% der Personen das Internet für die Suche nach Informationen und bedienen sich hierbei auch Suchmaschinen (wie bspw. Google, Ecosia oder Yahoo). Mehr als die Hälfte der Internetnutzer informiert sich gezielt auf

den Websites von Unternehmen nach deren Preisen. Fast 60% verwenden hierzu auch Preisvergleichsseiten. Bei den Google-Suchbegriffen zum Themengebiet „Preise und Bestattung“ konnte ein signifikanter Anstieg verzeichnet werden. So ist es auch nicht überraschend, dass in Deutschland bereits Preisvergleichsseiten etabliert sind, wie bspw. [www.bestattungen.de](http://www.bestattungen.de) oder [www.guents-tiger-bestatter-nrw.de](http://www.guents-tiger-bestatter-nrw.de).<sup>17</sup> All dies lässt vermuten, dass auch in Österreich die Nachfrage betreffend im Internet angeführte Preise in der Bestattungsbranche gegeben ist und – wie im Kapitel 7 aufgezeigt – die derzeitige Situation in Österreich hier Entwicklungspotential aufweist.

## 5. Fairer und freier Zugang zu Aufbahrungshallen

### 5.1. Die Gemeinde/Kirche als Verpächter von Aufbahrungshallen

Ein hoher Anteil der Beschwerden betraf und betrifft den Zugang zu Aufbahrungshallen. Dritten Bestattungsunternehmen wird der Zugang erschwert, indem sie bspw. für das Auf- und Zusperrern Preise zahlen (und an ihre Kunden weiterverrechnen) müssten, welche in einer Wettbewerbssituation nicht zustande kämen. Oder sie werden durch eine erschwerte Terminvergabe diskriminiert.<sup>18</sup> Oftmals war die Betreiberin der Aufbahrungshalle ein örtliches Bestattungsunternehmen, welches durch die Eigentümerin der Halle – d.h. die Gemeinde oder Pfarre – mittels Pachtvertrag zum Betrieb der Halle berechtigt und verpflichtet wurde.

#### 5.1.1. Hintergrund und wettbewerbsrechtliche Auswirkung

Mit Ausnahme von Tirol ist in jedem Landesgesetz geregelt, dass auf bzw. bei einem Friedhof (tlw. auch einer Feuerbestattungsanlage) eine Aufbahrungshalle errichtet werden muss;<sup>19</sup> in Tirol muss diese lediglich im Gemeindegebiet bestehen. Für die Errichtung und Erhaltung von Friedhöfen und – damit einhergehend – Aufbahrungshallen sind die Gemeinden zuständig, sofern nicht eine Religionsgemeinschaft (bzw. wenn gesetzlich zulässig: ein privater Friedhofsbetreiber) diese Pflicht erfüllt.<sup>20</sup>

<sup>17</sup> Sieweck, Wirtschaftsfaktor Lebensende, S. 224 ff.

<sup>18</sup> Näheres dazu siehe Kapitel 5.2.

<sup>19</sup> Vgl. § 17 Abs 1 Salzburger Leichen- und Bestattungsgesetz 1986 (Sz-LBG); § 40 Abs 1 Steiermärkisches Leichenbestattungsgesetz 2010 (St-LBG); § 32 Abs 1 Oö. Leichenbestattungsgesetz 1985 (Oö-LBG); § 23 Abs 1 NÖ Bestattungsgesetz 2007 (Nö-BG).

<sup>20</sup> Vgl. § 24 Abs 1 Sz-LBG; § 32 Abs 2 St-LBG; § 30 Abs 4 Oö-LBG; § 20 Abs 3 Nö-BG.

Den Errichter und Erhalter des Friedhofs betrifft auch eine Pflicht zum Betrieb des Friedhofs und (damit einhergehend) der Aufbahrungshalle.<sup>21</sup> Diese Pflicht umfasst bspw., für die Bereitstellung von notwendigen Betriebsmitteln und des erforderlichen Personals Vorsorge zu treffen. Da die Gemeinde subsidiär zur Errichtung und Erhaltung eines Friedhofs samt Aufbahrungshalle verpflichtet ist, trifft sie – ebenfalls subsidiär – auch die Betriebspflicht solcher Einrichtungen.

Aufgrund der zahlreichen Aufgaben, die eine Gemeinde zu bewältigen hat, werden zur Entlastung unter anderem Aufbahrungshallen an private Bestattungsunternehmen verpachtet. Diese kümmern sich in weiterer Folge um die Verwaltung und Administration der Aufbahrungshalle. Es besteht daher für das Bestattungsunternehmen eine Betriebspflicht, die aus dem Pachtvertrag zwischen Gemeinde und Bestattungsunternehmen resultiert.

Die Frage des Zugangs zur Aufbahrungshalle kann allerdings in der Folge zu Wettbewerbsproblemen führen. Insbesondere in ländlichen Gemeinden wird generell nur *eine* Aufbahrungshalle errichtet. Diese stellt eine notwendige Infrastruktureinrichtung (*essential facility*) für andere Bestattungsunternehmen dar, um deren Dienstleistungen überhaupt anbieten zu können: Aufbahrungen werden üblicherweise in Aufbahrungshallen durchgeführt. Daneben schränken sämtliche Landesgesetze die Aufbahrung außerhalb der Aufbahrungshalle ein bzw. sehen Genehmigungserfordernisse vor, die eine externe Aufbahrung erschweren, insb. in der oftmals kurzen Zeitspanne zwischen Ableben und Beerdigung.

Der Bestattungsunternehmer hat als Pächter einer Aufbahrungshalle daher in den meisten Fällen eine Marktmacht, da pro Gemeinde in der Regel nur eine Aufbahrungshalle besteht und die Verstorbenen in ihrer eigenen Gemeinde aufgebahrt werden möchten. Es gibt für die anderen Bestattungsunternehmen zumeist keine Ausweichmöglichkeiten.

### 5.1.2. Empfehlung für Gemeinden und Kirchen als Verpächter

Zum Betrieb eines Friedhofs samt Aufbahrungshalle sind Kirchen berechtigt und Gemeinden – unter bestimmten Umständen – subsidiär verpflichtet. Hierzu werden oftmals örtliche Bestattungsunternehmen herangezogen, die dann mittels Pachtvertrag im Auftrag der Kirche bzw. Gemeinde den Betrieb der Aufbahrungshalle übernehmen müssen. Der Pachtvertrag kann daher ein geeignetes Instrument darstellen, wettbewerbskonformes Verhalten des Bestattungsunternehmens zu fördern bzw. Fehlverhalten zu vermeiden.

<sup>21</sup> Vgl. § 24 Abs 2 Sz-LBG; § 32 Abs 2 St-LBG; § 32 Abs 2 Oö-LBG; § 20 Abs 3 Nö-BG.



## Empfehlung: Wettbewerbskonforme Ausgestaltung des Pachtvertrages

Generell ist davon Abstand zu nehmen, in Pachtverträge wettbewerbsschränkende Klauseln, bspw. ein Dritt-nutzungsverbot, aufzunehmen.

Um Beschwerden durch Drittbestattungsunternehmen vorzubeugen, wird seitens der BWB den Gemeinden und Kirchen empfohlen, eine Vertragsklausel in die Pachtverträge zu integrieren, welche das pachtende Bestattungsunternehmen u.a. dazu verpflichtet,

- ➔ die Aufbahrungshalle zu wettbewerbskonformen, nicht exzessiven Preisen anzubieten sowie
- ➔ einen angemessenen, nicht diskriminierenden Zugang zur Aufbahrungshalle (u.a. hinsichtlich Terminvergabe und Öffnung/Schließung) für andere Bestattungsunternehmen zu gewährleisten.

## 5.2. Das Bestattungsunternehmen als Pächter

Zugang zu einer Aufbahrungshalle ist für andere Bestattungsunternehmen essentiell, um überhaupt die eigene Dienstleistung anbieten zu können. Eine Aufbahrungshalle stellt daher einen notwendigen Infrastrukturbetrieb bzw. eine sogenannte *essential facility*<sup>22</sup> dar. Das pachtende Bestattungsunternehmen verfügt damit über eine signifikante Marktmacht und muss anderen Bestattungsunternehmen folglich einen fairen Zugang zur Aufbahrungshalle zu nicht diskriminierenden Preisen gewährleisten.

In der behördlichen Fallpraxis wurde festgestellt, dass Bestattungsunternehmen, die eine Aufbahrungshalle von der Gemeinde oder Kirche gepachtet haben, geneigt sein können, andere Bestattungsunternehmen vom Markt zu verdrängen. Solche Verdrängungsversuche können einen Marktmachtmissbrauch nach § 5 KartG darstellen.

### 5.2.1. Problemstellungen in der Fallpraxis

Folgende Problemfelder wurden der BWB im Rahmen von Beschwerden übermittelt:

- ➔ Einem Bestattungsunternehmen wird der Zugang zu einer örtlichen Aufbahrungshalle durch den Pächter (meist das lokale Bestattungsunternehmen) zur Gänze verwehrt.
- ➔ Drittbestattungsunternehmen werden keine oder nur sehr ungünstige Termine für die Nutzung der Aufbahrungshalle angeboten. Auch kam es vor, dass Bestattungsunternehmen vor verschlossenen Türen standen, trotz vereinbarten Termins.

<sup>22</sup> Auch bspw. Kühlkammern oder Krematorien können als Infrastrukturbetriebe deklariert werden.

- ➔ Dem Drittbestattungsunternehmen wird es verwehrt, eigene Gegenstände für die Aufbahrungszeremonie zu nutzen. Das pachtende Bestattungsunternehmen zwingt dadurch andere Bestattungsunternehmen zur Mietung des mobilen Inventars (wie bspw. Sargbock, Leuchter, Kondolenzbuchständer).<sup>23</sup>
- ➔ Das pachtende Bestattungsunternehmen verlangt weit überhöhte Preise für die Nutzung der Halle: Hierbei lagen in der bisherigen Fallpraxis die Höchstwerte bei bis zu ca. EUR 1.000,- (inkl. Nutzung des mobilen Inventars) bzw. EUR 400,- (für eine besenreine Halle).
- ➔ In einigen Fällen weigerten sich die Pächter, ihre Utensilien für die Drittbestattungsunternehmen auszuräumen bzw. forderten sie für das Aus- und Einräumen sowie für das Zwischenlagern einen Kostenersatz, welcher die Nutzung der Halle inklusive Utensilien teilweise sogar überstieg. Die Bestattungsunternehmen standen hier vor der Entscheidung, fremde Utensilien zu verwenden oder für die Nutzung einer leeren Halle und der eigenen Utensilien „Strafkosten“ zahlen zu müssen.

Die genannten Vorgehensweisen können einen Marktmachtmissbrauch darstellen und führen diesfalls zu Wettbewerbsverzerrungen auf dem Bestattungsmarkt. Denn gem. § 5 Abs 1 Z 1 KartG sind Forderungen nach Einkaufs- oder Verkaufspreisen oder sonstigen Geschäftsbedingungen verboten, die von denjenigen abweichen, die sich bei wirksamem Wettbewerb mit hoher Wahrscheinlichkeit ergeben würden. Die überhöhten Preise und unangemessenen Forderungen führen dazu, dass andere Bestattungsunternehmen die Kosten an ihre Kunden weitergeben und damit zu höheren Preisen anbieten müssen als das pachtende Unternehmen. Diese Wettbewerbsverzerrungen führen insb. dazu, dass das Entwicklungspotenzial von Bestattungsunternehmen gehemmt wird, Kunden Dienstleistungen zu weit überhöhten Preisen in Anspruch nehmen müssen und neue Wettbewerber am Markteintritt gehindert werden.

### 5.2.2. Empfehlungen für Bestattungsunternehmen als Pächter

Um der oben bezeichneten Problematik als pachtendes Bestattungsunternehmen aus eigenem Antrieb zu begegnen und Beschwerden durch Dritte vorzubeugen, hat die BWB Empfehlungen für solche Bestattungsunternehmen erarbeitet. Diese Empfehlungen sind nicht abschließend, sondern decken zumindest zwei Themenkomplexe ab: Nutzungsregeln für den Zugang sowie wettbewerbskonforme Preise.

#### Nutzungsregeln für Aufbahrungshallen und andere „essential facilities“<sup>24</sup>

Im Zuge der Bearbeitung von Beschwerden hat sich als Lösung regelmäßig die Aufstellung von Nutzungsregeln angeboten, welche – nicht diskriminierend – für alle Nutzer der Aufbahrungshalle gleichermaßen Geltung finden.

<sup>23</sup> Eine Umfrage der BWB in der Steiermark ergab, dass Bestattungsunternehmen die Aufbahrungshallen überwiegend in leerem Zustand (d.h. frei von fremden Utensilien) erhalten möchten, um eigene Bestattungsutensilien nutzen und individuellere Dienstleistungen erbringen zu können.

<sup>24</sup> Auch ein fairer Zugang zu Krematorien und anderen „essential facilities“-Einrichtungen muss für Bestattungsunternehmen gewährleistet sein.

## Empfehlung: Erstellung fairer und transparenter Nutzungsregeln

Die Nutzungsregeln sollten so detailliert sein, dass sie die häufigsten Fragen zur Zugangsgewährung einer Aufbahrungshalle abdecken. Sie sollten schriftlich, leicht zugänglich und transparent sein. Eine persönliche Kontaktaufnahme mit dem Pächter/Betreiber sollte für die bloße Einsicht oder Kopie der Nutzungsbedingungen nicht erforderlich sein.

Aus der bisherigen Fallpraxis ergeben sich als „Mindeststandard“ folgende Themen:

- ➔ Wer ist wie und wann für die Terminvergabe zu kontaktieren?
- ➔ Wie ist das Auf- und Zusperrn der Aufbahrungshalle geregelt und wer ist hauptverantwortlich?<sup>25</sup>
- ➔ Aufstellung eines genauen Leistungsumfanges des pachtenden Bestattungsunternehmens der Aufbahrungshalle.
- ➔ Bei der Terminvergabe sollte das „*first come - first serve*“-Prinzip gelten. Falls es bei Terminvereinbarungen zu Meinungsverschiedenheiten kommt, sollte anhand festgelegter, objektiver Kriterien beurteilt werden, welches Bestattungsunternehmen den Termin erhält. Eventuell ist eine neutrale Schlichtungsstelle zu benennen (z.B. die örtliche Gemeinde), welche bei Kapazitätsfragen usw. eine objektive Entscheidung trifft.
- ➔ Vereinbarung über die Reinigung der Aufbahrungshalle.
- ➔ Vereinbarung über die Nutzung des Inventars.
- ➔ Alle Bestattungsunternehmen sind gleich zu behandeln.

## Wettbewerbskonforme Preise

Exzessive Preise für die Nutzung von Aufbahrungshallen stellen für dritte Bestattungsunternehmen eine enorme Belastung dar, da sie diese Preise an ihre Kunden weiterverrechnen müssen. Das pachtende Bestattungsunternehmen hingegen kann günstiger anbieten, da ihm diese Kosten nicht bzw. zu einem deutlich geringeren Anteil anfallen. Dies kann zur Folge haben, dass Kunden zur günstigeren Bestattung (also dem Pächter der Aufbahrungshalle) ausweichen und anderen Bestattungsunternehmen hierdurch die Grundlage für das Überleben im Markt entzogen wird. Dies minimiert den Wettbewerb, behindert Markteintritte von neuen Unternehmen bzw. kann sogar dazu führen, dass nur mehr ein Bestattungsunternehmen (d.h. der Pächter) im regionalen Markt überlebt.

<sup>25</sup> Bestattungsunternehmen verrechneten hohe Kosten für das Auf- und Zusperrn der Aufbahrungshalle. In einigen Fällen konnte das Problem gelöst werden, indem ein Schlüssel bei der Gemeinde hinterlegt wurde. Bei einem vorab fixierten Termin kann das jeweilige Bestattungsunternehmen die Aufbahrungshalle anschließend selber auf- und zusperren.

Die Folge sind steigende Preise und eine Verschlechterung des Angebots für die Angehörigen von Verstorbenen. Diese Beschneidung der Margen (ebenfalls bekannt als Preis-Kosten-Schere oder „margin squeeze“) kann einen Missbrauchstatbestand gem. § 5 KartG bzw. Art 102 AEUV darstellen, wenn es keine objektive Rechtfertigung für die Preispolitik gibt und diese geeignet ist, andere Wettbewerber vom Markt zu verdrängen. Der Europäische Gerichtshof hat sich bereits mehrmals mit dieser Thematik befasst.<sup>26</sup>

### **Empfehlung: Vermeidung exzessiver Preise**

Die verrechneten Preise für den Zugang und die Nutzung der Aufbahrungshalle durch andere Bestattungsunternehmen dürfen nicht derart überhöht sein, dass sie geeignet sind, hierdurch andere Bestattungsunternehmen vom Markt zu verdrängen.

- ➔ Es bietet sich an, eine Kostenkalkulation für die Miete der Aufbahrungshalle anhand von betriebswirtschaftlichen Grundlagen durchzuführen. Anhaltspunkte für die Kalkulation sind die gesamten jährlichen Betriebskosten der Aufbahrungshalle, Pachtkosten, Administrations- bzw. Verwaltungskosten für das Bereitstellen der Aufbahrungshalle sowie ein Gewinnaufschlag bzw. eine angemessene Verzinsung des investierten Kapitals. Diese Kosten sind sodann in Relation zu den durchschnittlichen Sterbefällen pro Jahr zu setzen.
- ➔ Generell darf der Pächter einer Aufbahrungshalle bei Drittbestattungsunternehmen keine Preise für die Nutzung der Halle fordern, die über jenen Preisen liegen, die er seinen eigenen Privatkunden verrechnet. Es dürfen keine Preise gefordert werden, bei welchen Drittbestattungsunternehmen keine ausreichenden Gewinne mehr erwirtschaften können.<sup>27</sup>
- ➔ Bei der Kostenüberwälzung sollen alle Bestattungsunternehmen gleichbehandelt werden.

<sup>26</sup> siehe dazu u.a. EuGH 17. 2. 2011, Rs C-52/09, TeliaSonera sowie EUGH 14.10.2010, Deutsche Telekom AG, Rn 4: „Eine [Beschneidung der Margen] liegt dann vor, wenn die Summe der monatlichen und einmaligen an [die Rechtsmittelführerin] für [Vorleistungszugangsdienste] zu entrichtenden Entgelte die Wettbewerber zwingt, ihren Endkunden höhere Entgelte zu berechnen als [die Rechtsmittelführerin] ihren eigenen Endkunden für entsprechende Dienstleistungen in Rechnung stellt. Sind die [Zwischenabnehmerentgelte für Vorleistungszugangsdienste] höher als die [Endkundenentgelte für Endkundenzugangsdienste], können die Wettbewerber der [Rechtsmittelführerin] unter keinen Umständen Gewinne erzielen, selbst wenn sie zumindest ebenso effizient wie [die Rechtsmittelführerin] sind, da sie neben den [Zwischenabnehmerentgelten für Vorleistungszugangsdienste] noch zusätzliche Kosten, z. B. für Marketing, Rechnungsstellung, Inkasso usw., haben.“

<sup>27</sup> Immenga/Mestmäcker, Wettbewerbsrecht<sup>5</sup> (2014), GWB § 19 Verbotenes Verhalten von marktbeherrschenden Unternehmen, Rn 191.

## 6. Friedhöfe und Wettbewerb

### 6.1. Marktmacht und Hoheitsverwaltung

Sofern sich Verstorbene bzw. Hinterbliebene für eine Erdbestattung mittels Urne oder Sarg entschieden haben, gelangen die Hinterbliebenen zwangsläufig in Kontakt mit einem Friedhof und dessen Bestattungs- sowie Grabgebühren. Im jeweils örtlichen Umkreis des letzten Wohnortes von Verstorbenen besteht vor allem im ländlichen Bereich nur ein Friedhof, welcher somit für diesen geographischen Bereich eine Marktmacht aufweist, was per se nicht verboten ist. Diese Marktmacht im Einzugsgebiet des jeweiligen Friedhofbetreibers (Gemeinde oder, sofern gesetzlich erlaubt, Privatunternehmen) kann in der Praxis jedoch dazu führen, dass gegenüber Privatpersonen oder Bestattungsunternehmen überhöhte Preise bzw. unverhältnismäßige Konditionen verlangt werden, womit es zu einem Missbrauch der Marktmacht käme.

In sämtlichen Landesgesetzen ist die örtliche Gemeinde verpflichtet, einen Friedhof zu errichten bzw. zu betreiben, sofern dies nicht durch eine Religionsgemeinschaft (oder fallweise auch Private) bereits geschieht.<sup>28</sup> In einigen (jedoch nicht allen) Landesgesetzen ist darüber hinaus geregelt, dass Gemeinden betreffend kommunaler Friedhöfe

Gebühren bzw. Abgaben nur mittels Verordnung einheben dürfen und privatrechtliche Entgelte bloß für sonstige – nicht im jeweiligen Landesgesetz angeführte – Leistungen eingehoben werden können.<sup>29</sup> Sofern jedoch die Gemeinde von diesem Recht der Gebühreneinhebung Gebrauch macht und dies über Verordnung regelt, ist im Sinne der Rechtsprechung des VwGH diesbezüglich von einer Hoheitsverwaltung auszugehen.<sup>30</sup>

Somit betreffen die Aussagen im nachfolgenden Kapitel 6.2 lediglich Friedhöfe, bei denen keine gesetzliche Vorgabe für eine Gebührenverordnung besteht bzw. die Gemeinde in freiem Ermessen ihre Gebühren nicht per Verordnung oder Bescheid festsetzt. Von den Ausführungen betroffen sind daher nur vereinzelte, privatrechtlich geführte Gemeindefriedhöfe, überwiegend jedoch Friedhöfe von Religionsgemeinschaften oder privaten Eigentümern.

Das Kapitel 6.3 wiederum betrifft nur jene Gemeinden, die kommunale Friedhöfe und kommunale Bestattungsunternehmen führen.

### 6.2. Transparenz bei Friedhofsgebühren & Best-Practice-Beispiele

Ein weiterer Aspekt beim Thema „Friedhof“ sind die Gebühren für die Grabnutzung. In der Vergangenheit konnte ein stetig steigender Wunsch der Bevölkerung nach geringeren (Grab)Gebühren festgestellt werden. Offenbar besteht bei der Wahl des Friedhofes (sofern räumlich mehrere in Frage kommen) als auch bei der Lage und Art des Grabes innerhalb einer Friedhofsfläche eine gewisse Flexibilität seitens der Nachfrager (d.h. Angehörigen). Derzeit besteht auf den Websites der Friedhofsbetreiber noch Nachholbedarf, was die Transparenz der Gebühren betrifft. Nur vereinzelt werden die Gebühren für die verschiedenen Grabarten online veröffentlicht.

<sup>28</sup> Siehe oben in Kapitel 5.1.1.

<sup>29</sup> Vgl. bspw. § 42 Vorarlberger Gesetz über Leichen- und Bestattungswesen oder § 40 Abs 3 Burgenländisches Leichen- und Bestattungswesengesetz.

<sup>30</sup> VwGH 04.02.2009, 2006/15/0220.

Positiv hervorzuheben ist, dass sich bereits einige Friedhofsverwaltungen (wie bspw. in Wien, Linz, Graz und Klagenfurt) an die Kundenwünsche angepasst und die Gebühren auf ihren Websites veröffentlicht haben. Die BWB regt an, die Leistungen und Preise der Friedhöfe online anzuführen (siehe Beispiele unten)<sup>31</sup>, um die mittlerweile stark nachgefragte Transparenz für Private und Bestattungsunternehmen zu schaffen und Beschwerden von Konsumenten und Konsumentinnen vorzubeugen.

### Beispiel 1:

| Leistung                                                               | Tarif in EUR           |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| • Erdsarggräber Lage A (ohne Auswahlmöglichkeit)                       | <b>26,00</b>           |
| • Erdsarggräber Lage B                                                 | <b>58,00</b>           |
| • Erdsarggräber Lage C                                                 | <b>68,00</b>           |
| • Erdsarggräber Lage D                                                 | <b>79,00</b>           |
| • Sarggräber mit Deckplatte je nach Lage von                           | <b>116,00 – 158,00</b> |
| • Erdurnengräber Lage A (ohne Auswahlmöglichkeit)                      | <b>26,00</b>           |
| • Erdurnengräber Lage B (Grabfläche 1 m <sup>2</sup> )                 | <b>41,00</b>           |
| • Erdurnengräber Lage C (Grabfläche 1 m <sup>2</sup> )                 | <b>47,00</b>           |
| • Erdurnengräber Lage D (Grabfläche 1 m <sup>2</sup> )                 | <b>55,00</b>           |
| • Urnengräber 1 m <sup>2</sup> mit Deckplatte je nach Lage von         | <b>82,00 – 110,00</b>  |
| • Besondere Urnengräber (Felsen-, Baum-, Rasen-, Strauch-, Waldgräber) | <b>79,00</b>           |
| • Urnenstele (Friedhof)                                                | <b>105,00</b>          |
| • Urnengarten (Feuerhalle)                                             | <b>130,00</b>          |

### Beispiel 2:

| Leistung                                                | Abteilung                   | Tarif in EUR                    |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| • Urnennischen für 4 Urnen                              | N1 bis N6 bis N13, K26      | <b>905,10</b>                   |
| • Urnennischen für 4 Urnen                              | N7                          | <b>1.181,60</b>                 |
| • Urnenwahlgrab für bis zu 6 Urnen                      | 6A                          | <b>252,00</b>                   |
| • Urnenwahlgrab für bis zu 6 Urnen                      | S1 bis S16, 6B, 6D          | <b>483,00</b>                   |
| • Erdgräber für 6 Urnen                                 | je nach Lage – von 1 bis 45 | <b>260,70 – 533,10</b>          |
| • Gräfte bis 3m Tiefe                                   | 24G und 32G                 | <b>pro m<sup>2</sup> 396,20</b> |
| • Zusätzliche Grünfläche bis zu max. 6 m                |                             | <b>pro m<sup>2</sup> 69,20</b>  |
| • Reihengräber für Kinder ohne Verlängerungsmöglichkeit | 16B                         | <b>87,90</b>                    |
| • Reihengräber für Kinder ohne Verlängerungsmöglichkeit | 16B                         | <b>161,10</b>                   |

<sup>31</sup> Anmerkung: Zur Vermeidung von möglichen Vor-/Nachteilen der Unternehmen wurde auf das Anführen von Quellen bewusst verzichtet.

### 6.3. Empfehlung für Gemeinden mit kommunaler Bestattung und Friedhofsverwaltung

Gemeinden sollten Raum für Wettbewerb schaffen. Mit anderen Worten soll ihr Handeln zu keinen Wettbewerbsverzerrungen auf den Märkten führen. Daher ist auch eine organisatorische Trennung der Friedhofsverwaltung vom Bestattungswesen zu befürworten. Insbesondere in Gemeinden, die sowohl über kommunale Friedhöfe als auch kommunale Bestattungsunternehmen verfügen, ist diese Trennung sinnvoll.

#### **Empfehlung: Trennung von Friedhof und Bestattung**

Die effizienteste Möglichkeit hierfür ist, das Bestattungsunternehmen als ausgegliederten Rechtsträger bspw. als juristische Person zu führen und die Friedhofsverwaltung in eine andere Abteilung der Gemeindeverwaltung einzugliedern.

Zusätzlich sollten klare interne Regeln implementiert werden, welche eine Weitergabe von wettbewerblich sensiblen Informationen zwischen der Friedhofsverwaltung und der Bestattung unterbinden (bspw. durch Installierung einer sogenannten „Chinese Wall“). Damit soll verhindert werden, dass ein gemeindenahes Bestattungsunternehmen im Wettbewerb gegenüber anderen Bestattungsunternehmen begünstigt wird.

## 7. Präsenz und Preisauszeichnung der Bestattungsunternehmen im Internet

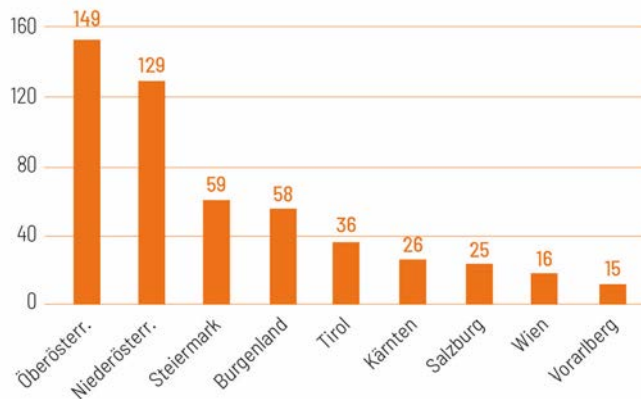
Zum Zeitpunkt der letzten Marktuntersuchung im Jahr 2011 gab es nur wenige Bestattungsunternehmen, die eine eigene Website führten. Im Februar 2018 wurde eine erneute, bundesweite Erhebung aller 513 Bestattungsunternehmen durchgeführt. Hierbei wurde geprüft, ob ein Onlineauftritt mit einer eigenen Website besteht und, wenn Ja, ob Preise für die angebotenen Leistungen angeführt werden. Die Ergebnisse dieser Analyse folgen im Anschluss an ausgewählte allgemeine Daten zum Bestattungsmarkt.<sup>32</sup>

<sup>32</sup> Anmerkung zur Datenerhebung: Eine recht beachtliche Anzahl der Bestattungsunternehmen ist im Hauptgewerbe Tischler, wobei oftmals keine eigene Website oder Rubrik für das Bestattergewerbe aufgefunden werden konnte. In solchen Fällen wurde das jeweilige Bestattungsunternehmen unter der Kategorie „Keine Website“ verbucht. Daneben wiesen einige Bestattungsunternehmen zwei oder mehr Zweigstellen auf, die teilweise mehrere Bundesländer umfassten. Hierbei wurde der Einfachheit halber die Hauptstelle bzw. größte Filiale als Standort herangezogen und das Unternehmen nur einfach und nicht mehrfach gezählt.



## 7.1. Allgemeine Zahlen zum Bestattungswesen

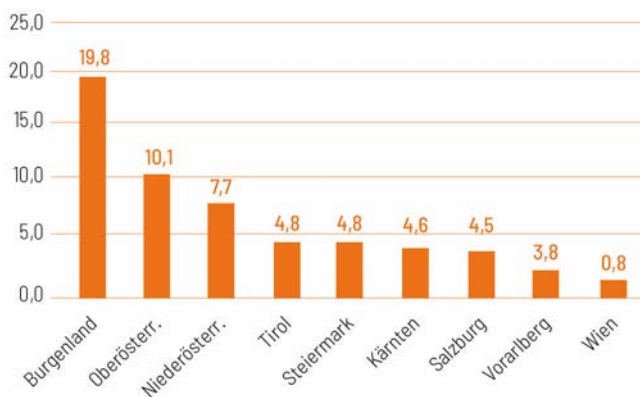
### Anzahl der Bestattungsunternehmen



Quelle: Eigene Erhebung der Bundeswettbewerbsbehörde im Februar 2018

Während sich in Oberösterreich und Niederösterreich jeweils weit über hundert Bestattungsunternehmen den Markt teilen, ist in Wien und Vorarlberg die geringste Anzahl von Bestattungsunternehmen vorzufinden.

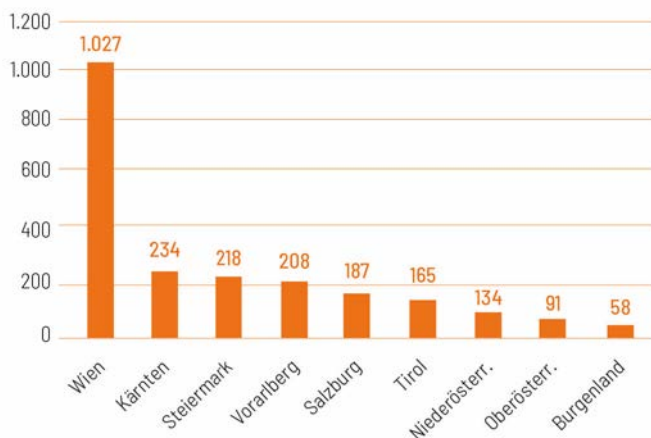
### Marktstruktur auf Basis der Einwohner (Anzahl an Bestattungsunternehmen je 100.000 EW)



Quelle: Eigene Erhebung der Bundeswettbewerbsbehörde im Februar 2018;  
Einwohner lt. Statistik Austria (Klassifikationen/Regionale Gliederung/Bundesländer)

Eine weit interessantere Kennzahl ist die Marktstruktur auf Basis der Einwohner, welche innerhalb Österreichs ebenfalls stark variiert. Im Burgenland arbeiten rund 20 Bestattungsunternehmen je 100.000 Einwohner. Das sind doppelt so viele wie in Oberösterreich, fast dreimal so viel wie in Niederösterreich und rund viermal so viel wie im Rest Österreichs (mit Ausnahme Wiens). Die Bundeshauptstadt fällt mit einem Wert von weniger als einem Bestattungsunternehmen je 100.000 Einwohner spürbar zurück. Dies deutet daraufhin, dass in Wien durchaus ein Bedarf an Wettbewerb durch Neugründungen oder Bestattungsunternehmen aus dem regionalen Umfeld (insbesondere Niederösterreich) besteht.

### Sterbefälle pro Bestattungsunternehmen

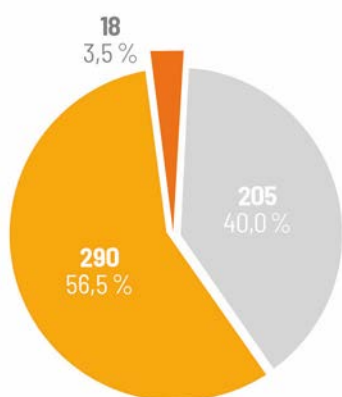


Quelle: Eigene Erhebung der Bundeswettbewerbsbehörde im Februar 2018;  
Sterbefälle lt. Statistik Austria (Klassifikationen/Regionale Gliederung/Bundesländer)

Die letzte Grafik dieses Unterkapitels ist von größter Relevanz für Bestattungsunternehmen, die in andere Bundesländer expandieren möchten oder zur Gänze neu in den Markt eintreten. Sie zeigt die Anzahl der Sterbefälle (und damit potentieller Aufbahrungen) in Relation zu den im jeweiligen Bundesland ansässigen Bestattungsunternehmen. Wie das Diagramm zeigt, scheint in Wien ein Bedarf für weitere Wettbewerber vorhanden zu sein. Auch in Kärnten, der Steiermark und Vorarlberg sind noch Aufbahrungszahlen über 200 je Bestattungsunternehmen zu erreichen.

## 7.2. Status Quo in Österreich – Datenerhebung und Analyse

### Online-Preisauzeichnung der Bestatter in Österreich



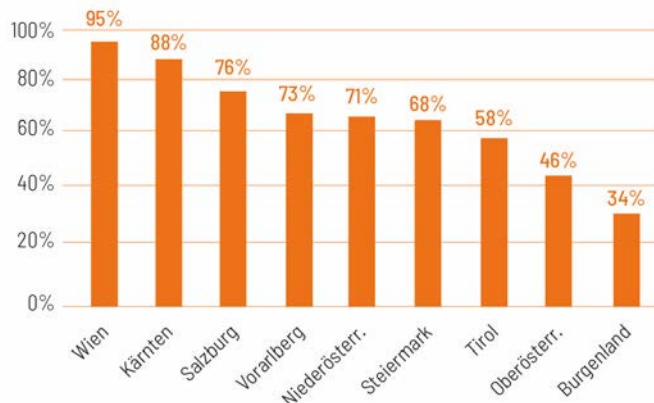
Keine Website Website ohne Preise Website mit Preisen

Quelle: Eigene Erhebung der Bundeswettbewerbsbehörde im Februar 2018;

Die bundesweite Untersuchung sämtlicher Bestattungsunternehmen hat ergeben, dass trotz der regelmäßigen Empfehlungen der BWB seit 2011, die Transparenz von Preisen auf den Websites der Bestattungsunternehmen zu erhöhen, weiterhin kaum Preise für Angebote online vorzufinden sind. Von insgesamt 513 Bestattungsunternehmen in Österreich wiesen nur 308 (d.h. 60%) einen Onlineauftritt auf. Hiervon haben 18 Bestattungsunternehmen ihre Preise online angeführt. Dies entspricht einem Anteil von 3,5% aller Bestattungsunternehmen in Österreich.

Auch bei der Online-Präsenz bzw. der Online-Preisauzeichnung waren erhebliche Unterschiede zwischen den Bundesländern zu verzeichnen, wie die beiden nachfolgenden Grafiken deutlich zeigen.

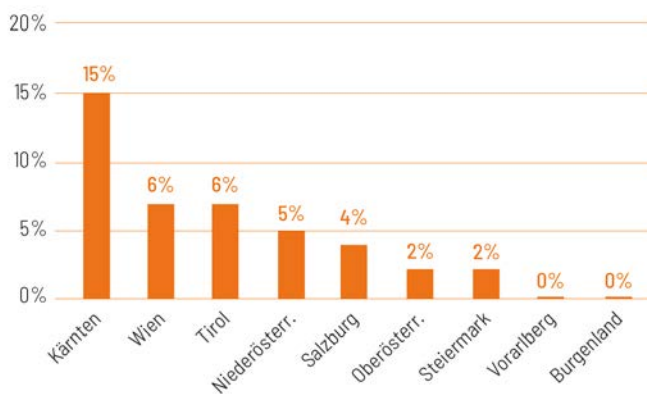
### Anteil der Bestattungsunternehmen mit Websites



Quelle: Eigene Erhebung der Bundeswettbewerbsbehörde im Februar 2018;

Während die Wiener und Kärntner Bestattungsunternehmen fast vollständig eine eigenständige Online-Präsenz aufweisen, sind in Oberösterreich und dem Burgenland weniger als die Hälfte aller Bestattungsunternehmen mit eigenem Auftritt online vertreten.<sup>33</sup>

### Anteil der Bestattungsunternehmen mit Online-Preisangabe



Quelle: Eigene Erhebung der Bundeswettbewerbsbehörde im Februar 2018;

Bezüglich Online-Preisangabe zeigt sich ein teilweise anderes Bild: Kärntner Bestattungsunternehmen sind nicht nur in der Online-Präsenz Spitzenreiter, sondern auch bei der Online-Preisangabe. Die Wiener Unternehmen weisen bereits eine signifikant niedrigere Preistransparenz auf. In Vorarlberg bzw. dem Burgenland gab es kein einziges Bestattungsunternehmen mit online angeführten Preisen.

## 7.3. Gründe für die jetzige Situation & Best-Practice-Beispiele

Im Zuge der Webrecherche stieß die BWB wiederholt auf gleichlautende Argumente, wieso keine Preisangaben vorab möglich wären:

- ➔ Es wäre pietätlos, ohne konkreten Anwendungsfall Preise einer Bestattung zu nennen.
- ➔ Es sei nicht möglich, Kostenvoranschläge oder auch nur grobe Kostenrahmen zu nennen, ohne konkrete Wünsche der Hinterbliebenen zu kennen. Hierfür sei ein persönliches Gespräch unvermeidbar.
- ➔ Es gäbe Kosten von Dritten (wie bspw. des Friedhofs, der Gemeinde etc.), auf die man keinen Einfluss nehmen könnte.

<sup>33</sup> In Tirol und Vorarlberg sind einige Bestattungsunternehmen Mitglied der Vereinigung „Trauerhilfe“. Auf deren Website waren zum jeweiligen Mitglied lediglich Kontaktdaten zu finden, die nicht über allgemeine Google-Kontakt-Infos hinausgehen. Folglich wurden diese Unternehmen in der Kategorie „Keine Website“ gewertet.

Wie die Frage der Pietät gehandhabt wird, liegt letztlich an jedem einzelnen Bestattungsunternehmen und den dort handelnden Personen selbst. Dass ein pietätvoller Umgang mit der Thematik „Bestattungspreise im Internet“ möglich ist, demonstrieren jedenfalls einzelne Bestattungsunternehmen in Österreich (bzw. ganze Preisvergleichsseiten im Ausland), wo die Möglichkeiten der Aufbahrungen und die finanziellen Rahmenbedingungen des letzten Abschieds von Verstorbenen würdevoll aufgezeigt werden. Nachfolgend werden einzelne **Best-Practice-Beispiele** angeführt, die gleichermaßen belegen, dass zumindest grobe Kostenvoranschläge auch ohne konkretes Beratungsgespräch möglich sind.<sup>34</sup>

## Beispiel A

|                                          |  |
|------------------------------------------|--|
| 1. Bestattungsart                        |  |
| <b>Feuerbestattung</b>   Bearbeiten      |  |
| 2. Trauerfeier                           |  |
| <b>Trauerfeier mit Sarg</b>   Bearbeiten |  |
| 3. Ort für die Verabschiedung            |  |
| Bearbeiten                               |  |
| 4. Aufbahrungsart                        |  |
| <b>Aufbahrung Standard</b>   Bearbeiten  |  |
| 5. Sarg                                  |  |
| <b>EW102</b>   Bearbeiten                |  |
| 6. Urne                                  |  |
| <b>Anthrazit</b>   Bearbeiten            |  |

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| Bestattungskosten:  | ca. € 2.420 |
| Friedhofsgebühren:  | ca. € 965   |
| sonstige Gebühren:  | ca. € 210   |
| Kremationsgebühren: | ca. € 450   |
| Steinmetz:          | ca. € 600   |

---

**Gesamtpreis: ca. € 4.645**

## Beispiel B

**Kostenrechner**

Ein Todesfall ist – logischerweise – mit Kosten verbunden. Zu einer seriösen Dienstleistung gehört auch Transparenz. Und deshalb bieten wir als neuestes Service einen Kostenrechner an, der eine Einschätzung der anfallenden Kosten ermöglicht. Trotzdem (und wegen der unterschiedlichen Bräuche und Abläufe in den verschiedenen Orten bzw. Pfarren) empfehlen wir zwecks genauer Berechnung ein persönliches Gespräch mit meinem Mitarbeiter unseres Bestattungsunternehmens.

Bezirk  Ort

Bestattungsart – Wählen Sie die Bestattungsart.

Erdbestattung  
 Feuerbestattung: Verabschiedung mit Sarg  
 Feuerbestattung: Trauerfeier mit Urne

Diese Beispiele widerlegen gleichfalls auch das Argument der „nicht beeinflussbaren Drittkosten“. Vielen Hinterbliebenen würde ein Preisvergleich der unmittelbaren Kosten des jeweiligen Bestattungsunternehmens bereits genügen, um einen Vergleich zwischen den Bestattungsunternehmen zu ermöglichen. Die nicht beeinflussbaren Drittkosten bestehen bei allen Bestattungsunternehmen in selber Höhe.

Dass Österreich im europäischen Vergleich betreffend Wettbewerb im Bestattungswesen Aufholbedarf hat, zeigt ein Blick nach Deutschland bzw. Großbritannien, wo Online-Preisvergleiche zwischen verschiedenen Bestattungsunternehmen bereits – auf pietätvolle Art und Weise – möglich sind.

<sup>34</sup> Anmerkung: Zur Vermeidung von möglichen Vor-/Nachteilen der Unternehmen wurde auf das Anführen von Quellen bewusst verzichtet.

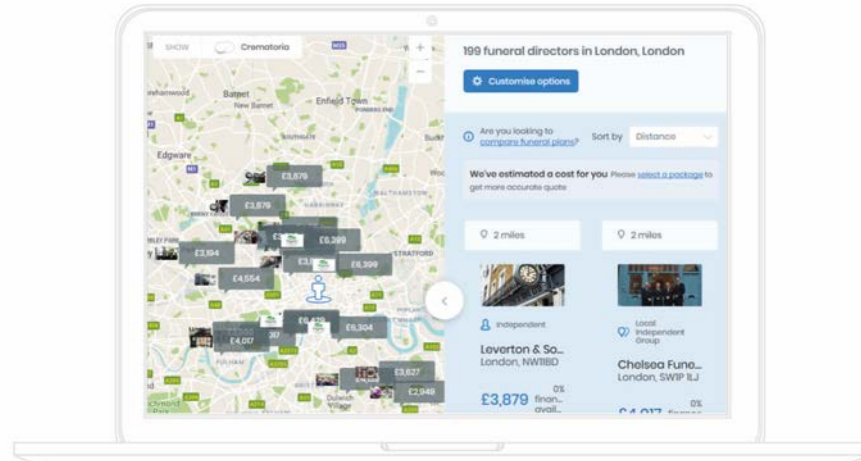
## Beispiel Deutschland:

Quelle: <https://www.bestattungen.de/>



## Beispiel Großbritannien:

Quelle: <https://beyond.life/funeral-directors/london/london>



## 7.4. Empfehlung für Bestattungsunternehmen betreffend Internet

In der Bestatter-Fachzeitschrift PIA, Ausgabe 01/2018 findet sich auf Seite 16 ein Schaufensterwettbewerb und darin der Satz: „*Das Schaufenster ist auch eine Visitenkarte eines Unternehmens*“. Dies mag heutzutage weiterhin Gültigkeit haben, aber mit Blick auf den Trend in Richtung Online-Präsenz und -Preisvergleiche ist diese Aussage wie folgt zu ändern bzw. zu ergänzen: „*Das Schaufenster ist die Visitenkarte des 20. Jahrhunderts. Die Website jene des 21. Jahrhunderts.*“ Da die Branche der Bestattungsunternehmen, wie sich zeigte, hier noch Aufholbedarf hat, folgt hierzu eine kurze Empfehlung.

## **Empfehlung: Nutzung des Internets zur Präsenz und Preisauszeichnung**

Um Kunden und Kundinnen die Suche nach alternativen Bestattungsunternehmen in der heutigen Zeit zu vereinfachen, empfiehlt es sich, zumindest einen simplen eigenen Website-Auftritt zu führen, auf welchem die im Wesentlichen angebotenen Produkte und Dienstleistungen dargestellt werden. Hierdurch können Angehörige in kurzer Zeit ermitteln, ob das jeweilige Bestattungsunternehmen für ihre Wünsche und Ansprüche in Frage kommt.

Daneben wäre es seitens der BWB zu begrüßen, wenn das jeweilige Bestattungsunternehmen zumindest einen Preisrahmen zu einzelnen Produkten, Leistungen bzw. Leistungskomponenten anführt. Im Idealfall gibt es einen Kostenrechner, welcher eine grobe und unverbindliche Kostenschätzung anhand einzelner Wahlmöglichkeiten (bspw. Sarg/Urne, Anzahl der Parten, Umfang des Blumenschmucks etc.) ermöglicht. Hierbei empfiehlt es sich, die Drittkosten (d.h. Gebühren der Friedhofsverwaltung udgl.) gesondert auszuweisen, um eine bessere Vergleichbarkeit zwischen den einzelnen Bestattungsunternehmen zu gewährleisten.

## **8. Todesfall in Krankenanstalten oder Pflegeheimen**

Wie schon eingangs beschrieben, stieß die BWB im Zuge der Bearbeitung eines Falls auf folgendes Problem: Ein bestimmter Krankenhausbetreiber kontaktierte bei Todesfällen als „erste Adresse“ das lokale Bestattungsunternehmen, welches von den Hinterbliebenen in der Folge oft auch für die Beisetzungszeremonie beauftragt wurde. Diese Vorgehensweise machte es anderen Bestattungsunternehmen schwer, ihre Dienstleistungen anbieten zu können, da diese im sog. „vorgelagerten Markt“<sup>35</sup> keinen Zugang erhielten. Aus diesem Grund unternahm die BWB hier ebenfalls eine vertiefende Analyse.

### **8.1. Status Quo in Österreich – Datenerhebung und Analyse**

Im Mai 2018 unternahm die BWB eine österreichweite Befragung von Krankenanstalten und Pflegeheimen. Ziel war es, zu eruieren, ob Zutrittsbarrieren für Bestattungsunternehmen am vorgelagerten Markt des Bestattungswesens bestehen. Hierbei wurden in allen neun Bundesländern jeweils drei Pflege-/Seniorenheime und zwei bis drei Krankenhäuser kontaktiert.

<sup>35</sup> Beim vorgelagerten Markt handelt es sich – vereinfacht ausgedrückt – um den „Beschaffungsmarkt“ für Unternehmen, um ihre eigenen Leistungen erbringen zu können. Im Bestattungsmarkt spielen dabei Krankenhäuser und Pflegeheime eine wesentliche Rolle, da in diesen Einrichtungen naturgemäß Todesfälle in größerer Zahl vorkommen, aus welchen sich für Bestattungsunternehmen Aufträge ergeben können.



Die genannten Institutionen wurden zu folgenden Themen befragt:

- ➔ Vorgehensweise bei einer Person, nachdem deren Tod festgestellt wurde;
- ➔ Umgang mit den Hinterbliebenen nach Eintreten des Todes eines Angehörigen;
- ➔ Vorhandenes Informationsmaterial über örtliche Bestattungsunternehmen.

Das Ergebnis der Untersuchung ist aus Sicht des Wettbewerbs sehr positiv ausgefallen. Die Krankenanstalten sowie Pflegeheime verhalten sich wettbewerbsneutral gegenüber Bestattungsunternehmen. Denn die Kontaktaufnahme mit den Bestattungsunternehmen wurde überwiegend von den Angehörigen selbst getätigt. Wenn in den genannten Institutionen Listen zu Bestattungsunternehmen

auflagen, waren diese ebenfalls neutral gehalten, wobei das Auflegen von Listen in den befragten Einrichtungen eher zu den Ausnahmen zählte.

Schlussfolgernd ist derzeit davon auszugehen, dass auf dem vorgelagerten Markt des Bestattungswesens keine Zutrittsbarrieren für Bestattungsunternehmen vorzufinden sind.

## 8.2. Empfehlungen für Krankenanstalten und Pflegeheime

Aufgrund der durchwegs positiven Ergebnisse können sich die Handlungsempfehlungen auf nur wenige Zeilen beschränken.

### **Empfehlung: Wettbewerbskonforme Routine bei Todesfällen**

Für das Institutspersonal sollten Richtlinien für die Vorgangsweise im Todesfall griffbereit aufliegen. Hierin kann eine neutral gehaltene Liste mit örtlichen Bestattungsunternehmen enthalten sein.

- ➔ Wird ein Bestattungsunternehmen durch eine Krankenanstalt, ein Pflegeheim oder eine ähnliche Institution kontaktiert, sollte darauf geachtet werden, nicht durchwegs dasselbe Bestattungsunternehmen für diese Tätigkeit heranzuziehen, sondern rotierend weitere Bestattungsunternehmen zu kontaktieren.
- ➔ Jedenfalls empfiehlt sich ein Hinweis an die Hinterbliebenen, dass die Wahl des Bestattungsunternehmens für die übrigen Angelegenheiten (d.h. Aufbahrung udgl.) unabhängig vom Auftrag der Abholung und des Transports zur Kühlkammer stets den Hinterbliebenen im freien Ermessen obliegt. Idealerweise gibt es eine kurze Broschüre, in welcher weitere Informationen für die Hinterbliebenen zu finden sind.



## 9. Eine Reform des Preisauszeichnungsgesetzes

Die Preisauszeichnung dient in einer Marktwirtschaft dazu, das Funktionieren eines Wirtschaftssystems durch tunlichst umfassende Informationen der Marktteilnehmer zu ermöglichen. Der Konsument bzw. die Konsumentinnen soll die Möglichkeit haben, das beste Angebot zu erhalten. Die Digitalisierung bringt hier große Vorteile für den Konsumenten bzw. die Konsumentin, da ein Preisvergleich im Internet rasch und mit vielen Vergleichsmöglichkeiten durchgeführt werden kann, sofern die jeweilige Branche transparent agiert.

Gem. § 2 Abs 1 Preisauszeichnungsgesetz haben Unternehmer die Preise für Sachgüter auszuzeichnen, sofern diese sichtbar ausgestellt sind oder in den Geschäftsräumlichkeiten in anderer Weise zum Verkauf bereitgehalten werden.

Viele Websites von Bestattungsunternehmen zeigen den Kunden mögliche Sach- und Dienstleistungen, ermöglichen Auftragserteilungen, den Kauf von Produkten oder weisen elektronische Zahlungs- und Versandmöglichkeiten sowie AGB auf. Jedoch werden nur in den wenigsten Fällen auch die Preise hierfür auf den Websites der Bestattungsunternehmen genannt.

Die Verpflichtung, Preise lediglich in den Geschäftsräumlichkeiten auszeichnen zu müssen, sollte hinterfragt werden, da der Konsument bzw. die Konsumentin von heute immer mehr im Internet einkauft und online Preise vergleicht und dazu keine Geschäftsräumlichkeiten von Unternehmen mehr aufsuchen muss.

# 10. Vorgehensweise, wenn Sie mit Wettbewerbsproblemen konfrontiert sind

**Sollten Sie als Bestattungsunternehmen der Meinung sein, dass der Zugang zu einer Aufbahrungshalle nicht fair geregelt ist bzw. die Preise exzessiv sind, ist folgende Vorgehensweise zu empfehlen:**

Sofern es sich um einen Fall zwischen Unternehmen handelt (bspw. zwischen Bestattungsunternehmen), bietet es sich zunächst an, das jeweilige Problem miteinander zu erörtern und zu einer einvernehmlichen Lösung zu gelangen. Dieser Standpunkt kann dabei als Grundlage für Gespräche dienen.

Sollte dies scheitern, kann oftmals der Eigentümer der Aufbahrungshalle (überwiegend die Gemeinde) ein geeigneter Ansprechpartner zur Konfliktlösung sein, wie es sich in der Vergangenheit wiederholt erfolgreich gezeigt hat.

Eine weitere Möglichkeit bilden die Schlichtungsstellen der Bestatter-Landesinnungen. Diese können sowohl von Bestattungsunternehmen als auch von Kundinnen und Kunden kontaktiert werden. Fast in

jedem Bundesland, mit Ausnahme von Steiermark und Kärnten, ist eine Schlichtungsstelle eingerichtet, wobei man sich bei Problemen ebenfalls direkt an die Landesinnungen der Bestatter wenden kann. Eine Liste der Landesinnungen befindet sich auf [www.bestatter.at](http://www.bestatter.at).<sup>36</sup>

Führt auch das zu keinem Ergebnis oder haben Sie Kenntnis über Preisabsprachen, Gebietsaufteilungen oder abgestimmte Verhaltensweisen, die den Wettbewerb einschränken oder verfälschen, können Sie sich direkt an die BWB wenden.

**Konsumenten und Konsumentinnen** können sich ebenfalls an die BWB wenden, sollte der Verdacht vorliegen, dass die Preise stark überhöht sind:

➔ Sie können das allgemeine Beschwerdeformular verwenden, welches unter folgendem Hyperlink zu finden ist: <https://www.bwb.gv.at/kontakt/>

➔ Wenn sie anonym bleiben möchten, können Sie das Whistleblowing-System der BWB nutzen. Dieses stellt sicher, dass Sie mit der BWB anonym über ein gesichertes elektronisches Postfach kommunizieren können. Nähere Informationen sowie ein Erklärungsvideo finden Sie hier: [https://www.bwb.gv.at/kartelle\\_marktmachtmissbrauch/whistleblower\\_werden/](https://www.bwb.gv.at/kartelle_marktmachtmissbrauch/whistleblower_werden/)

➔ Via E-Mail an [wettbewerb@bwb.gv.at](mailto:wettbewerb@bwb.gv.at)

➔ Via Fax an +43 (0)1 587 42 00

➔ Telefonisch unter +43 (0)1 245 08 - 0

➔ Via Post an Bundeswettbewerbsbehörde, Radetzkystraße 2, 1030 Wien

**Erreichbarkeit: Mo-Do: 8 - 14 Uhr / Fr: 8 - 12 Uhr**

Während dieser Zeiten können Sie uns anrufen und schriftliche Eingaben in der Kanzlei der BWB abgeben. Bei telefonischer Vereinbarung sind Termine selbstverständlich auch außerhalb dieser Zeit möglich.

<sup>36</sup> [http://www.bestatter.at/pub/main\\_layouts/info.aspx?Article=39](http://www.bestatter.at/pub/main_layouts/info.aspx?Article=39)

## Vorgehensweise nach dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)

Verhalten sich Unternehmen im Wettbewerb nicht fair, besteht die Möglichkeit, sich an das örtlich zuständige Handelsgericht zu wenden, sofern ein Verstoß gegen das UWG vorliegt. So können Ansprüche auf Unterlassung und – bei Verschulden – auch auf Schadenersatz geltend gemacht werden.

Unlauter im Sinne des UWG verhält sich ein Unternehmen unter anderem dann, wenn es aggressive Geschäftspraktiken (bspw. Belästigung oder Nötigung) oder irreführende Geschäftspraktiken (bspw. unwahre Preisangaben oder -vergleiche) anwendet. Generell verhält sich ein Unternehmen unlauter, wenn es im geschäftlichen Verkehr eine unlautere Geschäftspraktik oder sonstige unlautere Handlung anwendet, die geeignet ist, den Wettbewerb zum Nachteil von Unternehmen nicht nur unerheblich zu beeinflussen. Näheres entnehmen Sie dem UWG, welches bspw. unter <https://www.ris.bka.gv.at/> im Volltext zu finden ist.

# 11. Rechtsgrundlagen für die Tätigkeit der BWB

Auszugsweise folgen im Anschluss einzelne Gesetzespassagen, auf Basis derer die BWB behördlich tätig werden kann.

### Wettbewerbsgesetz (WettbG)

#### § 1 Einrichtung der Bundeswettbewerbsbehörde

- (1) Beim Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend wird eine Bundeswettbewerbsbehörde mit dem Ziel eingerichtet,
- a) funktionierenden Wettbewerb sicherzustellen und Wettbewerbsverzerrungen oder -beschränkungen im Sinne des KartG 2005, BGBl. I Nr. 62/2005, oder der Europäischen Wettbewerbsregeln (§ 4 Abs. 1) in Einzelfällen entgegenzutreten sowie
  - b) eine die Vereinbarkeit mit dem Unionsrecht und den Zusammenhang mit Entscheidungen der Regulatoren (§ 4 Abs. 2) während der Anwendung des KartG 2005, BGBl. I Nr. 62/2005, zu gewährleisten.
- (2) Die Bundeswettbewerbsbehörde wird vom Generaldirektor für Wettbewerb geleitet. Dieser wird im Verhinderungsfall vom Leiter der Geschäftsstelle oder bei dessen Verhinderung durch dessen Stellvertreter vertreten. Der Generaldirektor für Wettbewerb hat eine Geschäftsordnung zu erlassen, in der insbesondere nähere Bestimmungen über die Aufgaben des Leiters der Geschäftsstelle zu treffen sind.
- (3) Der Generaldirektor für Wettbewerb und im Verhinderungsfall der Stellvertreter sind bei der Besorgung der in § 2 genannten Aufgaben weisungsfrei und unabhängig.

#### § 2 Aufgaben der Bundeswettbewerbsbehörde

- (1) Zur Erreichung ihrer Ziele gemäß § 1 ist die Bundeswettbewerbsbehörde befugt zur Untersuchung und Bekämpfung vermuteter oder drohender Wettbewerbsverzerrungen oder -beschränkungen (§ 1), insbesondere durch Ausübung der in den folgenden Ziffern genannten Befugnisse:
1. Wahrnehmung der der Bundeswettbewerbsbehörde in Verfahren vor dem Kartellgericht und Kartellobergericht zukommenden Parteistellung nach § 40 KartG 2005,
  2. Durchführung der Europäischen Wettbewerbsregeln in Österreich (§ 3),
  3. allgemeine Untersuchung eines Wirtschaftszweigs, sofern die Umstände vermuten lassen, dass der Wettbewerb in dem betreffenden Wirtschaftszweig eingeschränkt oder verfälscht ist,
  4. Leistung von Amtshilfe in Wettbewerbsangelegenheiten gegenüber Kartellgericht, Kartellobergericht, Gerichten und Verwaltungsbehörden einschließlich der Regulatoren sowie des Bundeskartellanwaltes,
  5. Abgabe von Stellungnahmen zu allgemeinen Fragen der Wirtschaftspolitik,
  6. Antragstellung nach § 7 Abs. 2 Bundesgesetz zur Verbesserung der Nahversorgung und der Wettbewerbsbedingungen,
  7. Geltendmachung von Unterlassungsansprüchen nach § 14 Abs. 1 des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb 1984 – UWG, wobei die §§ 11 bis 14 WettbG keine Anwendung finden,
  8. Durchführung eines Wettbewerbsmonitorings, insbesondere über die Entwicklung der Wettbewerbsintensität in einzelnen Wirtschaftszweigen oder wettbewerbsrechtlich relevanten Märkten,
  9. Wahrnehmung der Aufgaben nach § 6a des Bundesgesetzes über den Österreichischen Rundfunk (ORF-Gesetz), BGBl. Nr. 379/1984 sowie
  10. Wahrnehmung der Aufgaben nach § 3 Abs. 1 Z 3 Bundesgesetz über die Zusammenarbeit von Behörden im Verbraucherschutz (Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz – VBKG), BGBl. I Nr. 148/2006.
- (2) Der Bundeswettbewerbsbehörde obliegt die Geschäftsführung für die Wettbewerbskommission (§ 16).
- (3) Die Bundeswettbewerbsbehörde nimmt ihre Befugnisse von Amts wegen wahr.

#### § 11 Ermittlungen

- (1) Die Bundeswettbewerbsbehörde kann nach Maßgabe dieses Bundesgesetzes alle Ermittlungen führen, die ihr zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben gemäß diesem Bundesgesetz zukommen. Die im Rahmen von Ermittlungen erlangten Kenntnisse dürfen – sofern nicht eine Berech-

tigung zur Zusammenarbeit nach § 10 Abs. 1 besteht – nur zu dem mit der Ermittlungshandlung verfolgten Zweck verwertet werden.

§ 11a. (1) Die Bundeswettbewerbsbehörde ist, soweit dies zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben gemäß diesem Bundesgesetz erforderlich ist, auch befugt:

1. von Unternehmen und Unternehmervereinigungen die Erteilung von Auskünften innerhalb einer jeweils zu setzenden, angemessenen Frist anzufordern,
2. geschäftliche Unterlagen, auf die im oder vom Unternehmen aus zugegriffen werden kann, unabhängig davon, in welcher Form diese vorliegen, einzusehen und zu prüfen oder durch geeignete Sachverständige einsehen und prüfen zu lassen, Abschriften und Auszüge der Unterlagen anzufertigen sowie
3. vor Ort alle für die Durchführung von Ermittlungshandlungen erforderlichen Auskünfte zu verlangen sowie von allen Vertretern oder Beschäftigten des Unternehmens oder der Unternehmensvereinigung Erläuterungen zu Sachverhalten oder Unterlagen zu verlangen, die mit Gegenstand und Zweck der Ermittlungen in Zusammenhang stehen.

§ 12. (1) Das Kartellgericht hat, wenn dies zur Erlangung von Informationen aus geschäftlichen Unterlagen erforderlich ist, auf Antrag der Bundeswettbewerbsbehörde bei Vorliegen des begründeten Verdachts einer Zuwiderhandlung gegen §§ 1, 5 oder 17 KartG 2005, Art. 101 oder 102 AEUV eine Hausdurchsuchung anzuordnen.

### **Kartellgesetz 2005 (KartG 2005)**

#### **§ 1 Kartellverbot**

(1) Verboten sind alle Vereinbarungen zwischen Unternehmen, Beschlüsse von Unternehmervereinigungen und aufeinander abgestimmte Verhaltensweisen, die eine Verhinderung, Einschränkung oder Verfälschung des Wettbewerbs bezwecken oder bewirken (Kartelle).

(2) Nach Abs. 1 sind insbesondere verboten

1. die unmittelbare oder mittelbare Festsetzung der An- oder Verkaufspreise oder sonstiger Geschäftsbedingungen;
  2. die Einschränkung oder Kontrolle der Erzeugung, des Absatzes, der technischen Entwicklung oder der Investitionen;
  3. die Aufteilung der Märkte oder Versorgungsquellen;
  4. die Anwendung unterschiedlicher Bedingungen bei gleichwertigen Leistungen gegenüber Handelspartnern, wodurch diese im Wettbewerb benachteiligt werden;
  5. die an den Abschluss von Verträgen geknüpfte Bedingung, dass die Vertragspartner zusätzliche Leistungen annehmen, die weder sachlich noch nach Handelsbrauch in Beziehung zum Vertragsgegenstand stehen.
- (3) Die nach Abs. 1 verbotenen Vereinbarungen und Beschlüsse sind nichtig.
- (4) Einem Kartell im Sinn des Abs. 1 stehen Empfehlungen zur Einhaltung bestimmter Preise, Preisgrenzen, Kalkulationsrichtlinien, Handelspreisen oder Rabatte gleich, durch die eine Beschränkung des Wettbewerbs bezweckt oder bewirkt wird (Empfehlungskartelle). Ausgenommen sind Empfehlungen, in denen ausdrücklich auf ihre Unverbindlichkeit hingewiesen wird und zu deren Durchsetzung wirtschaftlicher oder gesellschaftlicher Druck weder ausgeübt werden soll noch ausgeübt wird.

#### **§ 4 Marktbeherrschung**

(1) Marktbeherrschend im Sinn dieses Bundesgesetzes ist ein Unternehmer, der als Anbieter oder Nachfrager

1. keinem oder nur unwesentlichem Wettbewerb ausgesetzt ist oder
  2. eine im Verhältnis zu den anderen Wettbewerbern überragende Marktstellung hat; dabei sind insbesondere die Finanzkraft, die Beziehungen zu anderen Unternehmen, die Zugangsmöglichkeiten zu den Beschaffungs- und Absatzmärkten sowie die Umstände zu berücksichtigen, die den Marktzutritt für andere Unternehmer beschränken.
- (3) Als marktbeherrschend gilt auch ein Unternehmer, der eine im Verhältnis zu seinen Abnehmern oder Lieferanten überragende Marktstellung hat; eine solche liegt insbesondere vor, wenn diese zur Vermeidung schwerwiegender betriebswirtschaftlicher Nachteile auf die Aufrechterhaltung der Geschäftsbeziehung angewiesen sind.

#### **§ 5 Missbrauchsverbot**

(1) Der Missbrauch einer marktbeherrschenden Stellung ist verboten. Dieser Missbrauch kann insbesondere in Folgendem bestehen:

1. der Forderung nach Einkaufs- oder Verkaufspreisen oder nach sonstigen Geschäftsbedingungen, die von denjenigen abweichen, die sich bei wirksamem Wettbewerb mit hoher Wahrscheinlichkeit ergeben würden, wobei insbesondere die Verhaltensweisen von Unternehmen auf vergleichbaren Märkten mit wirksamem Wettbewerb zu berücksichtigen sind,
2. der Einschränkung der Erzeugung, des Absatzes oder der technischen Entwicklung zum Schaden der Verbraucher,
3. der Benachteiligung von Vertragspartnern im Wettbewerb durch Anwendung unterschiedlicher Bedingungen bei gleichwertigen Leistungen,
4. der an die Vertragsschließung geknüpften Bedingung, dass die Vertragspartner zusätzliche Leistungen annehmen, die weder sachlich noch nach Handelsbrauch in Beziehung zum Vertragsgegenstand stehen,
5. dem sachlich nicht gerechtfertigten Verkauf von Waren unter dem Einstandspreis.

(2) Im Fall des Abs. 1 Z 5 trifft den marktbeherrschenden Unternehmer die Beweislast für die Widerlegung des Anscheins eines Verkaufs unter dem Einstandspreis sowie für die sachliche Rechtfertigung eines solchen Verkaufs.

6. Ein Verfahren zur Abstellung des Missbrauchs einer marktbeherrschenden Stellung (§ 26) oder eine darauf gerichtete Beschwerde an eine Amtspartei (§ 40) darf vom marktbeherrschenden Unternehmer nicht zum Anlass genommen werden, den durch den Missbrauch unmittelbar betroffenen Unternehmer von einer weiteren Belieferung oder Abnahme zu angemessenen Bedingungen auszuschließen.

26. Das Kartellgericht hat Zuwiderhandlungen gegen die im ersten Hauptstück enthaltenen Verbote wirksam abzustellen und den beteiligten Unternehmen und Unternehmervereinigungen die hierzu erforderlichen Aufträge zu erteilen; diese Aufträge dürfen mit Beziehung auf die Zuwiderhandlung nicht unverhältnismäßig sein. Eine Änderung der Unternehmensstruktur darf das Kartellgericht nur dann auftragen, wenn keine anderen gleich wirksamen Maßnahmen zur Verfügung stehen oder diese mit einer größeren Belastung für die beteiligten Unternehmer verbunden wären.

#### **§ 29 Geldbußenatbestände**

Das Kartellgericht hat Geldbußen zu verhängen, und zwar

1. bis zu einem Höchstbetrag von 10 % des im vorausgegangenen Geschäftsjahr erzielten Gesamtumsatzes gegen einen Unternehmer oder eine Unternehmervereinigung, der oder die vorsätzlich oder fahrlässig
  - a) dem Kartellverbot (§ 1), dem Missbrauchsverbot (§ 5), dem Verbot von Vergeltungsmaßnahmen (§ 6) oder dem Durchführungsverbot (§ 17) zuwiderhandelt,
  - b) einem Auftrag nach § 16 nicht nachkommt,
  - c) nach § 27 für verbindlich erklärte Verpflichtungszusagen nicht einhält oder
  - d) gegen Art. 101 oder Art. 102 AEUV verstößt;
2. bis zu einem Höchstbetrag von 1 % des im vorausgegangenen Geschäftsjahr erzielten Gesamtumsatzes gegen einen Unternehmer oder eine Unternehmervereinigung, der oder die vorsätzlich oder fahrlässig
  - a) einer Entscheidung des Kartellgerichts nach § 19 Abs. 3 nicht nachkommt;
  - b) in der Anmeldung eines Zusammenschlusses nach § 9 unrichtige oder irreführende Angaben macht.

