



Bestattungen.de – Portal muss Provisionszahlung an den Bestatter nennen

Sehr erfolgreich endete im November 2013 der Rechtsstreit des BDB und VDB gegen das Internetportal bestattungen.de. Zur Erinnerung: Das beklagte Unternehmen, die GBV Gesellschaft für Bestattungen und Vorsorge mbH in Hamburg, betreibt im Internet u.a. das Portal „bestattungen.de“, wo es Interessenten einen Preisvergleich verschiedener Angebote von Bestattern ermöglicht und letztlich Bestattungsdienstleistungen vermittelt. Für einen erfolgreich vermittelten Auftrag berechnet die GBV den Bestattern eine Provision in Höhe von 12,5 %.

In seiner Außendarstellung tritt das Unternehmen gern als von Verbraucherschützern empfohlen auf. Laut Geschäftsführer Fabian Schaaf „können 40% der Bestatterkosten durch verhandeln gespart werden. Wer dies nicht selbst tun will, dem bietet bestattungen.de so etwas. Die Preise sind vorab verhandelt worden.“ Tatsache ist jedoch, dass die Beklagten sich vor Gericht verpflichtet haben, genau dies nicht mehr zu behaupten.

Im Ergebnis unterwarfen sich die Beklagten mit Vertragsstrafeversprechen in 10 von 11 beanstandenden Handlungen. Das Gericht sah bei jedem Angriffspunkt des BDB wettbewerbswidrige Elemente. Das „Grundübel“ des Internetangebots bestand nach Auffassung des Gerichts darin, dass die Kunden nicht über die wesentlichen Modalitäten des Angebots aufgeklärt werden. Insbesondere hat die GBV auf die Provisionsvereinbarung mit dem anbietenden Bestatter unmissverständlich hinzuweisen. Die abgefragten Leistungen, wie z.B. Blumenschmuck, müssen vollständig in den Angeboten der Bestatter enthalten sein. Angebote, die nur „ungefähr“ die gewünschten Leistungen beinhalten, sind unzulässig. Der vom Portal kreierte „Normalpreis“ sowie damit in Relation gesetzte Angebote von Bestattungsunternehmen sind irreführend, da er dem Verbraucher suggeriert, dass ein Normalpreis existieren würde und man bei dem vermittelten Angebot deutlich sparen würde. Das Blickfang heischende Angebot „Ersparnis von bis zu 50%“ ist ebenfalls von der Unterlassungserklärung umfasst. In Internet und Presse machte das Portal als „unabhängiger“ Anbieter, der Kunden „hilft“ einen seriösen und preiswerten Bestatter zu finden, auf sich aufmerksam. Ab sofort ist auch das zu unterlassen. Zudem gehören stark pointierte Pressemeldungen wie z.B. „Deutsche zahlen eine Milliarde Euro pro Jahr zu viel für Bestattungen“ jetzt der Vergangenheit an.

Fazit: Wer als kommerzieller Anbieter im Markt bestehen will, der muss klar, vollständig und transparent über sein Angebot informieren. Unterlässt er dies in der Hoffnung, dadurch Kunden zu gewinnen, so verstößt dies gegen geltendes Recht. Eine Plattform, die Bestattungsdienstleistungen vermittelt, muss auch als solche auftreten. Sich den Anschein zu geben, einzig und allein im Interesse der Kunden gegen nur auf Geschäft gepolte Bestatter zu agieren, ist nun gescheitert. Angehörige eines Trauerfalls brauchen kein besonders billiges Angebot sondern ein besonders gutes. Dazu gehört eine qualifizierte und ganz auf die Bedürfnisse der Trauernden abgestimmte individuelle Beratung. Ob diese über ein Internetportal abgewickelt werden kann, bei dem der Bestatter sich auf eine Zahl reduzieren lässt, wird die Zukunft zeigen.

Antje Bisping