



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

für Leistungen der Hamburger Krematorium GmbH

(zur HKG gehören die Krematorien in Hamburg Ohlsdorf und Öjendorf sowie die angeschlossenen Verstorbenenhallen)

- 1. Geltungsbereich**
- 2. Zustandekommen eines Vertrages**
- 3. Datenübergabe**
- 4. Auftragserfüllung**
- 5. Preise und Zahlungsbedingungen**
- 6. Haftung**
- 7. Salvatorische Klausel**

1. Geltungsbereich

Die Hamburger Krematorium GmbH ist juristische Person des Privatrechts und Tochterunternehmen der Hamburger Friedhöfe – Anstalt öffentlichen Rechts - . Sie ist von der HF (Hamburger Friedhöfe – AöR) mit der Wahrnehmung der Einäscherung betraut.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln das Zustandekommen und die Abwicklung aller Vertragsverhältnisse zwischen der Hamburger Krematorium GmbH – im Folgenden HKG genannt - und Angehörigen und / oder den von diesen beauftragten Bestattungsunternehmen – im folgenden Kunden genannt -.

Es gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HKG in der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Form. Entgegenstehenden Geschäftsbedingungen des beauftragten Bestattungsunternehmens wird, soweit nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt, widersprochen.

Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des Hamburgischen Bestattungsgesetzes, der Hamburgischen Bestattungsverordnung und des Bürgerlichen Gesetzbuches in der jeweils gültigen Fassung.

2. Zustandekommen eines Vertrages

2.1

Ein rechtswirksamer Vertrag über die Erbringung von Leistungen kommt ausschließlich mit Unterzeichnung und Übergabe des von der HKG zur Verfügung gestellten Anmeldeformulars oder durch Online-Anmeldung im Datenverarbeitungssystem FRITS zustande.

Aufträge zur Verwahrung von Verstorbenen oder zu deren Einäscherung, die gegenüber der Hamburger Friedhöfe -AöR- erklärt wurden, werden ausschließlich durch die HKG auf

Rechtsgrundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erledigt. Der Auftrag zur Einäscherung an HF gilt zugleich als Auftrag an die HKG, die diesen Auftrag gegenüber dem Kunden gesondert schriftlich bestätigt.

Der Vertragsinhalt ergibt sich aus dem Angebot der Leistungen der HKG. Der Kunde ist verpflichtet, gewünschte Leistungen auf Anzahl und Inhalt zu prüfen. Bei Abweichungen vom Standard-Leistungsangebot ist dies unverzüglich bei der Übergabe anzuzeigen. Soweit diese berücksichtigt werden können, erhält der Kunde hierüber eine schriftliche Bestätigung.

2.2

Die HKG übernimmt mit der Auftragserteilung des Kunden die Einäscherung gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Die Wahl des Standortes der Einäscherungsanlage obliegt der HKG, Wünsche des Kunden können nur bei genügend Kapazitäten berücksichtigt werden.

2.3

Der Termin der Einäscherungen wird entsprechend der Abfolge der Freigaben vergeben, und zwar in der Regel binnen drei Werktagen nach der amtsärztlichen Freigabe zur Einäscherung. Bei Kapazitätsüberschreitung oder Störung gleich welcher Art kann der Einäscherungstermin oder der Ort der Einäscherungsanlage nach Absprache mit dem Kunden verlegt werden.

2.4

Handelt es sich bei der Erteilung des Auftrages um einen Online-Nutzer des Computersystems FRITS, so verpflichtet sich dieser mit der Auftragserteilung zur Einhaltung der dafür festgelegten Arbeitsrichtlinien und der Bestimmungen des Datenschutzes.

3. Datenübergabe

3.1

Der Kunde übergibt der HKG alle für die Auftragserfüllung benötigten Daten vor Erteilung der Freigabe zur Einäscherung. Auf elektronischem Wege sind Daten mit dem Datenverarbeitungssystem FRITS zu übermitteln.

3.2

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die für die Einäscherung übermittelten Daten und Informationen vollständig, richtig und rechtmäßig sind. Eine Prüfpflicht seitens der HKG besteht nicht. Mündliche Nebenabreden sind unwirksam. Jede Vereinbarung bedarf der Schriftform.

3.3

Die HKG verarbeitet die übergebenen Daten unter Beachtung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen und verpflichtet sich, diese ausschließlich für den nach dem Vertrag festgelegten Zweck zu verwenden. Die HKG ist befugt, diese Daten zur weiteren Bearbeitung des Sterbefalles an den beisetzenden Friedhof weiter zu geben.

3.4

Unterbleibt eine Datenübergabe nach den vorstehenden Regelungen, ist die HKG berechtigt, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Die Kündigung soll zuvor unter Hinweis auf die fehlenden Daten angemahnt werden.

4. Auftragsausführung

4.1 Verstorbenenhalle

4.1.1

Der Kunde stellt sicher, dass der Sarg neben den gesetzlichen Anforderungen folgende Eigenschaften aufweist:

Der Sarg muss am Fußende deutlich mit einem sicher angebrachten Namensschild des Bestattungs- oder des Transportunternehmens versehen sein. Das Namensschild muss neben dem Namen und der Anschrift des Bestattungsunternehmens den Vor- und Familiennamen, den letzten Wohnort, das Geburtsdatum und den Geburtsort sowie das Sterbedatum und den Sterbeort des Verstorbenen tragen.

4.1.2

Der Kunde stellt ferner sicher, dass der Verstorbene verwechslungssicher gekennzeichnet ist. Die Kennzeichnung erfolgt mit einem sog. Fußzettel des Krankenhauses, des Heimes oder durch eigene Fußzettel. Der Fußzettel muss Vor- und Familiennamen sowie das Geburtsdatum und das Sterbedatum des Verstorbenen tragen.

4.1.3

Bei Verstorbenen, die an einer ansteckenden Krankheit oder sonstigen meldepflichtigen Krankheiten nach dem Infektionsschutzgesetz erkrankt waren, ist der Sarg deutlich sichtbar entsprechend zu kennzeichnen. Der Verstorbene muss sich außerdem in einem verschlossenen Leichensack befinden.

4.1.4

Um gesetzlichen Anforderungen zu genügen, hygienische Mindestanforderungen zu erfüllen und Verunreinigungen anderer Säрге bei längerer Lagerung zu vermeiden ist folgende Sargausstattung erforderlich:

1. Flüssigkeitsdichte Einlage/Folie: vorzugsweise PE-Folie, mindestens 10 cm hoch im Sargunterteil befestigt,
2. Aufsaugendes Material: vorzugsweise Holzwolle, Hobelspäne und/oder Geliergranulat
3. Laken: Einfaches Laken aus natürlichen Stoffen, ggf. groß genug um den Körper bis über die Brust zu bedecken,
4. Kissen: gefüllt mit Holzwolle, Hobelspänen oder unbehandeltem Papier,
5. Hemd/Talar und Decke (Decke ist entbehrlich, wenn das Laken so groß ist, dass damit der Körper bis über die Brust bedeckt werden kann),
6. alternativ zu 5. eigene Kleidung ohne Decke,

Alle Materialien müssen den Anforderungen der VDI 3891 entsprechen; das gilt auch für eigene Kleidung.

Grundsätzlich wird im Beisein des Kunden der Sarg geöffnet und die gesetzlichen Anforderungen kontrolliert. Mängel sind unverzüglich abzustellen, sie werden auf dem Einstellschein vermerkt. Wertgegenstände und Sargbeigaben sind ebenfalls auf dem Einstellschein zu dokumentieren.

Mängel müssen spätestens am Tag vor der Einäscherung beseitigt sein; anderenfalls kann die HKG die Einäscherung verweigern.

4.1.5

Verstorbene sollen ohne Wertgegenstände eingeliefert werden. Die HKG übernimmt keine Haftung für Schmuck und Sargbeigaben. Schmuck oder Gegenstände, die Verstorbene bei der Anlieferung tragen oder im Sarg mitführen, werden in der Regel mit dem Leichnam eingeäschert. Sollte der Schmuck von den Angehörigen vor der Einäscherung zurückgefordert werden, so kann dieser gegen Vorlage einer schriftlichen Zustimmung der Angehörigen vom Kunden und im Beisein eines Mitarbeiters der HKG entnommen werden. Der Mitarbeiter der HKG fertigt ein schriftliches Protokoll über die entnommenen Gegenstände an und händigt sie dem Kunden aus. Bei verspätetem Herausgabeverlangen haftet die HKG nicht für den Untergang der Gegenstände durch die Einäscherung.

4.1.6

Die Leistungen der Verstorbenenhalle werden nach der Preisliste der HKG entsprechend der Inanspruchnahme abgerechnet und in der Rechnung einzeln ausgewiesen.

4.2 Einäscherung

4.2.1

Die Einstellung des Sarges in einen Kühlraum und die Durchführung der zusätzlichen Leichenschau durch einen hierfür autorisierten Arzt gehören zu den Einäscherungsleistungen.

4.2.2

Vor dem Einfahren des Sarges in die Einäscherungsanlage wird ein Schamottestein zugeordnet. Dieser weist eine fortlaufende Einäscherungsnummer, das Einäscherungsjahr und den Schriftzug „Hamburger Krematorium GmbH“ auf. Die Asche wird im Anschluss an die Einäscherung in ein von der HKG zur Verfügung gestelltes Urnenbehältnis abgefüllt und der Schamottestein beigefügt. Bei vorgesehener Natur- und Baumbestattung wird auf Antrag des Kunden die Asche in ein biologisch abbaubares Urnenbehältnis gefüllt. Das Urnenbehältnis wird fest verschlossen. Der Deckel wird mit dem Namen des Verstorbenen, Vorname, Geburtsdatum, Sterbedatum, Einlieferungs- und Einäscherungsnummer dauerhaft beschriftet.

4.2.3

Die HKG äschert nach Freigabe aufgrund der zusätzlichen Leichenschau Sarg und Leichnam ein. Es ist sichergestellt, dass alle Fremdkörper wie insbesondere Zahngold oder beigegebene Schmuckstücke bei der Asche des Verstorbenen verbleiben. Sonstige Fremdkörper wie z. B. Sargbeschläge oder Endoprothesen werden der Asche entnommen und für den Kunden kostenfrei entsorgt.

4.2.4

Särge mit einem Gesamtgewicht über 300 kg oder ohne Sargfüße oder mit Sargfüßen kleiner 4 cm können nur in der Anlage in Öjendorf eingeäschert werden, wobei die maximalen Außenmaße Breite 80cm (max. 70 cm am Sargboden), Höhe 70cm, Länge 230cm am Standort Ohlsdorf eingehalten werden müssen. Für den Standort Öjendorf gelten die Obergrenzen von 420 kg Gesamtgewicht, maximale Außenmaße Breite 88 cm, Höhe 85 cm, Länge 230cm. Bei Abweichungen wird im Einzelfall entschieden. Für Sargauskleidungen, Leichenhüllen und Leichenbekleidung gelten die Festlegungen für eine

rauch- und schadstoffarme Verbrennung nach der Verordnung zur Durchführung des Bundes-Immissionsschutzgesetzes (BImSchV). Bei Anlieferung von Särgen, die die Größenvorgabe überschreiten oder die nicht die Richtlinie der VDI 3891 Punkt 4 in der jeweils gültigen Fassung erfüllen, kann die HKG die Einäscherung ablehnen.

4.2.5

Je Einäscherungssofen darf zeitgleich grundsätzlich nur ein Verstorbener eingeäschert werden. Eine Ausnahme gilt für totgeborene oder während der Geburt verstorbene Kinder und für die Einäscherung von Sektionsrückständen.

4.2.6

Vor dem Verschließen der Urne kann auf Wunsch des Kunden eine Beigabe in Gestalt von Schmuck oder kleineren Gegenständen zusätzlich zur Asche in dieselbe Urne gegeben werden. Die Beigabe erfolgt durch die HKG, die dem Kunden auf Wunsch eine Bestätigung erteilt.

4.2.7

Nach Terminabsprache mit der HKG können Angehörige und Trauergäste an der Einfahrt des Sarges in die Einäscherungsanlage teilhaben. Hierfür steht am Standort Öjendorf auf Wunsch ein besonderer Abschiedsraum bereit. Im Bestattungsforum am Standort Ohlsdorf kann bei der Hamburger Friedhöfe -AöR- ein entsprechender Raum zusätzlich gemietet werden.

4.2.8

Der Urnenversand erfolgt auf Wunsch des Kunden gegen Kostenerstattung durch einen von der HKG beauftragten Versanddienstleister. Voraussetzung für das Versenden der Urne ist die schriftliche Anforderung des beisetzenden Friedhofs oder eines zugelassenen Seebestatters. Die gesetzlichen Vorschriften des Ziellandes werden durch die HKG beachtet. Es wird darauf hingewiesen, dass das Versand- und Verlustrisiko beim Transport durch Dritte nicht von der HKG getragen wird.

Wird eine Urne nicht innerhalb eines Monats nach der Einäscherung bei der HKG zur Beisetzung abgefordert, kann diese an die Hamburger Friedhöfe -AöR- zur Beisetzung von Amts wegen übergeben werden.

5.Preise und Zahlungsbedingungen

5.1

Die HKG erteilt dem Kunden über ihre Leistungen eine detaillierte Abrechnung. Sämtliche Rechnungsbeträge sind, sofern nicht anders vereinbart, nach der Beisetzung auf einem Friedhof der Hamburger Friedhöfe -AöR-, der Abholung durch den Bestatter oder nach erfolgtem Versand nach 30 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

5.2

Für die Abrechnung der Leistungen ist die jeweils zum Zeitpunkt der Einlieferung des Verstorbenen gültige Preisliste der HKG maßgeblich. Alle mitgeteilten Preise verstehen sich, wenn nicht ausdrücklich anders bezeichnet, zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die jeweils gültige Preisliste kann in den Geschäftsräumen der HKG eingesehen werden.

5.3

Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn die HKG über den Betrag verfügen kann. Im Falle des Zahlungsverzuges werden Zinsen gem. § 288 BGB und Mahngebühren berechnet. Werden die Dienstleistungen der HKG über ein vom Bestattungspflichtigen beauftragtes Bestattungsunternehmen oder eine ähnliche Organisation beauftragt, bleibt der Auftraggeber gleichwohl Vertragspartner, auch wenn die Zahlung der Dienstleistungen über das Bestattungsunternehmen erfolgt. Das Risiko des Zahlungsausfalls des Bestattungsunternehmens trägt der Auftraggeber. Zahlungen des Auftraggebers an das Bestattungsunternehmen sind gegenüber der HKG nicht schuldbeitfreiend.

5.4

Schecks oder Wechsel werden nur nach vorheriger besonderer Vereinbarung und erfüllungshalber entgegengenommen. Diese gelten erst dann als Zahlung, wenn die HKG über den Betrag verfügen kann. Bank-, Einzugsspesen und Zinsen gehen zu Lasten des Zahlenden. Die HKG behält sich die Ablehnung dieser Zahlungsweise ausdrücklich vor.

5.5

Ein Recht zur Aufrechnung gegenüber Ansprüchen der HKG steht dem Kunden nur mit ausdrücklich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zu. Der Kunde kann ein Zurückhaltungsrecht gegenüber einem Anspruch der HKG nur aufgrund einer Forderung aus demselben Vertragsverhältnis herleiten. Ein Recht zur Abtretung von Ansprüchen gegen die HKG an Dritte steht dem Auftraggeber nicht zu.

6. Haftung

Nach der Übergabe des Aschebehältnisses an den Auftraggeber oder an das Versandunternehmen oder bei anderweitiger Übergabe an den nach dem Bestattungsgesetz Berechtigten endet für die HKG die Haftung für die Auftragsausführung. Im Übrigen ist die Haftung für die Auftragsausführung auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit begrenzt. Die Haftungsobergrenze beträgt den doppelten Auftragswert.

7. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages mit dem Kunden einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganze oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen Regelung möglichst nahe kommt.

Hamburger Krematorium GmbH

Hamburg, den 19. Januar 2015

Wolfgang Purwin
Geschäftsführer