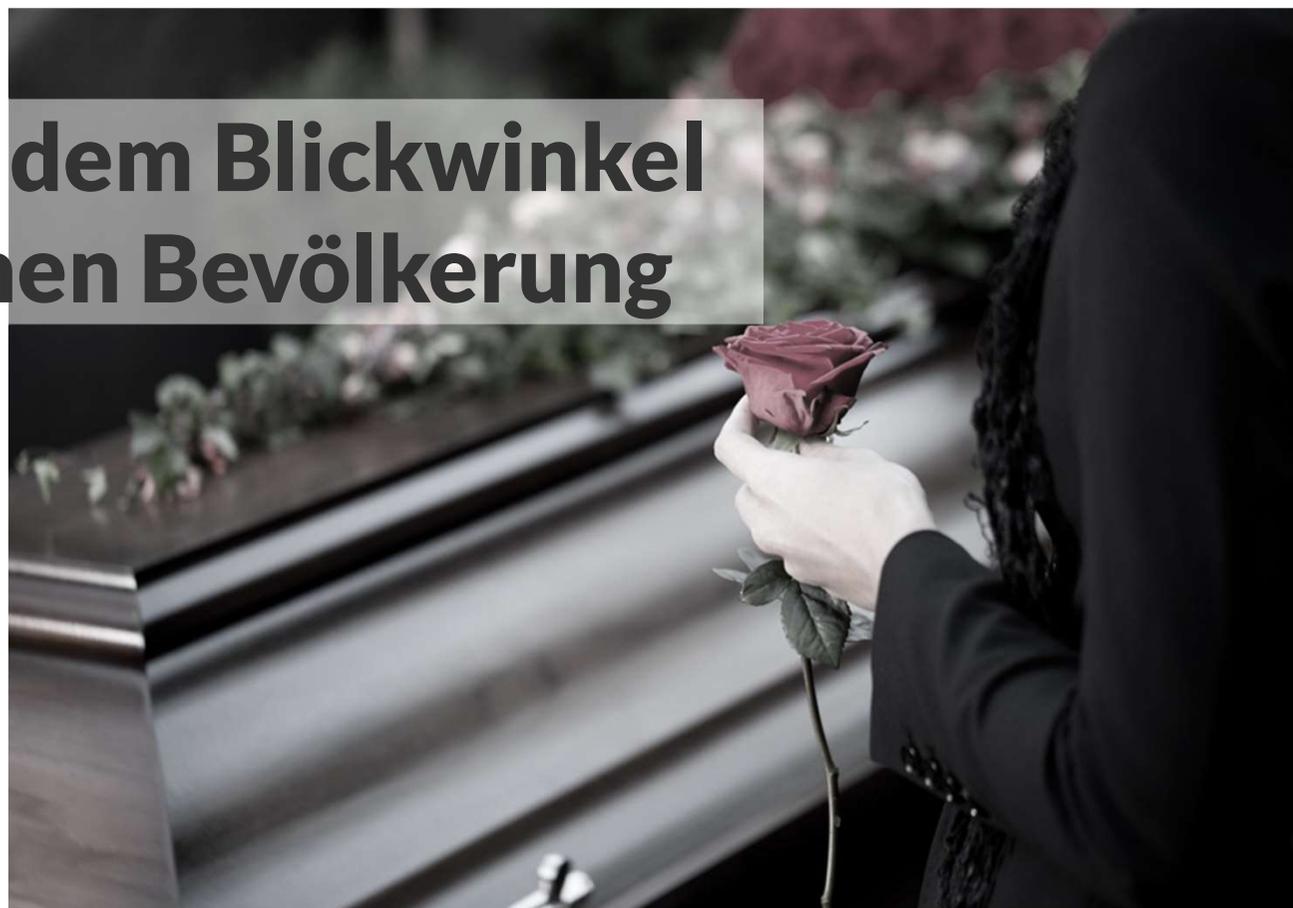


Bestattungen aus dem Blickwinkel der österreichischen Bevölkerung

Pressekonferenz 24. Oktober 2024

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR **MARKET!**

Eine Analyse des MARKET Marktforschungsinstituts für die
WKO - Bundesinnung Bestatter





Aufgabenstellung

Im Rahmen des gegenständlichen Forschungsprojekts wurde – im Trend nach einer ersten Messung im Jahr 2019 – die Stimmungslage rund um Bestattungsunternehmen und Bestattungen in Österreich ausgelotet. Besonders Augenmerk lag dabei unter anderem auf der Zusammenarbeit mit den Bestattern sowie auf den gebotenen Leistungen.

Berücksichtigt wurden dabei die Bestattungsmöglichkeiten und die damit verbundenen Kosten aber auch die Attraktivität eines möglichen Gütesiegels wurde näher beleuchtet.



Zielgruppe

Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren



Befragungsart

Online Interviews im offline-rekrutierten MARKET-Panel



Repräsentativität

Die befragten Personen entsprechen in ihrer Zusammensetzung, in quotierten und nicht quotierten Merkmalen, der österreichischen Bevölkerung ab 18 Jahre. Diese Übereinstimmung im Rahmen der statistischen Genauigkeitsgrenzen ist eine notwendige Voraussetzung dafür, dass die Ergebnisse verallgemeinert werden dürfen.



Auswertungsbasis

Österreichische Bevölkerung: n=2.019
maximale statistische Schwankungsbreite, +/- 2,23 Prozent



Fragebogen

Fragebogen befindet sich im Anhang



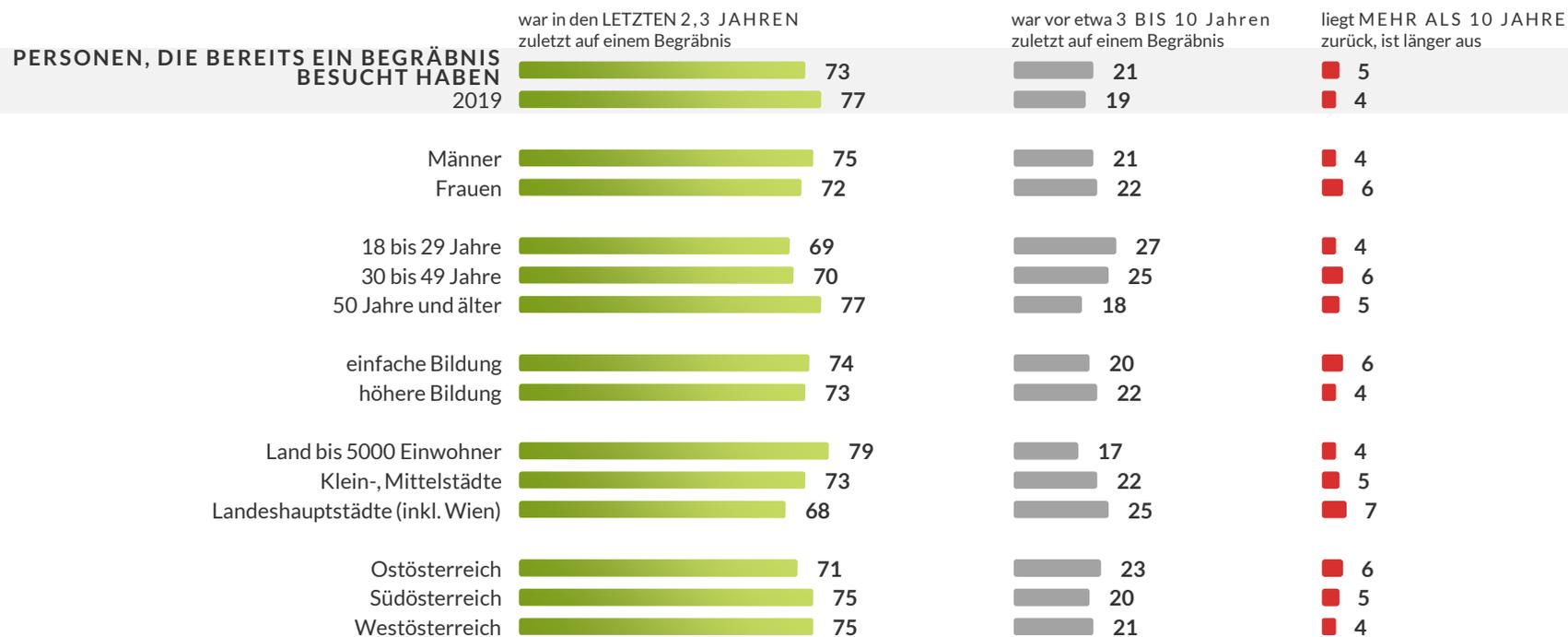
Befragungszeitraum

30. Juli bis 20. August 2024

Letzter Besuch eines Begräbnisses

Basis: Personen, die bereits ein Begräbnis besucht haben

i Mehr als 7 von 10 Österreicher:innen waren in den vergangenen 3 Jahren auf einem Begräbnis!

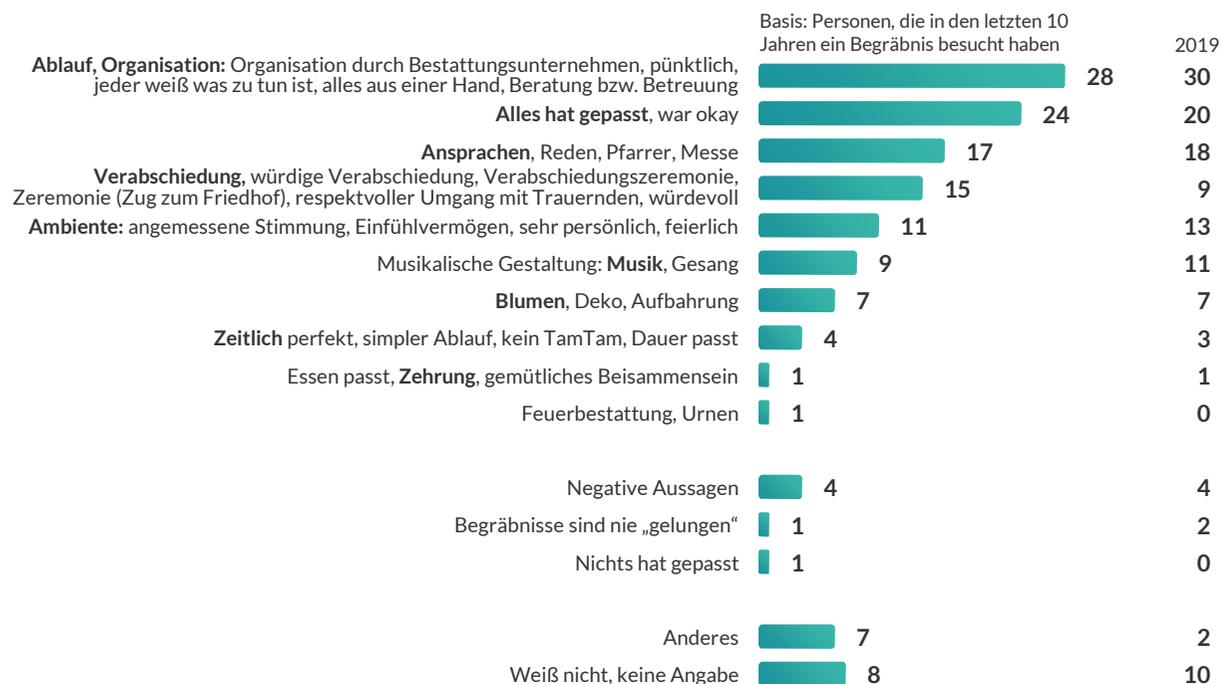


Frage: Wie lange ist dies in etwa aus, wann waren Sie zuletzt auf einem Begräbnis?

Rückblick: Gut gelungene Begräbnisse

Basis: Personen, die in den letzten 10 Jahren ein Begräbnis besucht haben; offene Frage

i Die Bestatter sind als Organisatoren von zentraler Bedeutung für das Gelingen eines Begräbnisses.

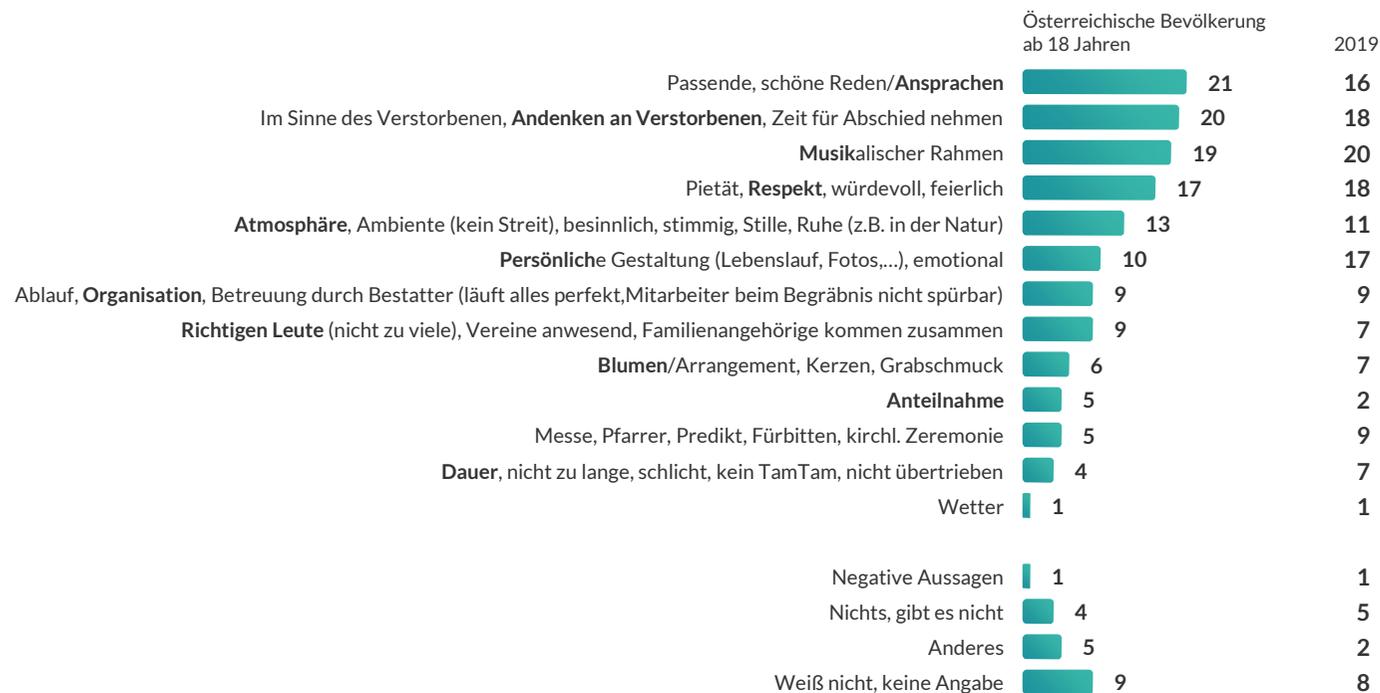


Frage: Bei einem Begräbnis hat man manchmal den Eindruck, dass etwas gut bzw. weniger gut funktioniert hat. Was hat bei Begräbnissen, die Sie in der Vergangenheit besucht haben, gut funktioniert, was war da aus Ihrer Sicht gut gelungen?

Wünsche für ein gelungenes Begräbnis

Offene Frage

i Der pietätvolle Umgang, die Musik und passende Reden sind von besonderer Bedeutung für ein gelungenes Begräbnis.

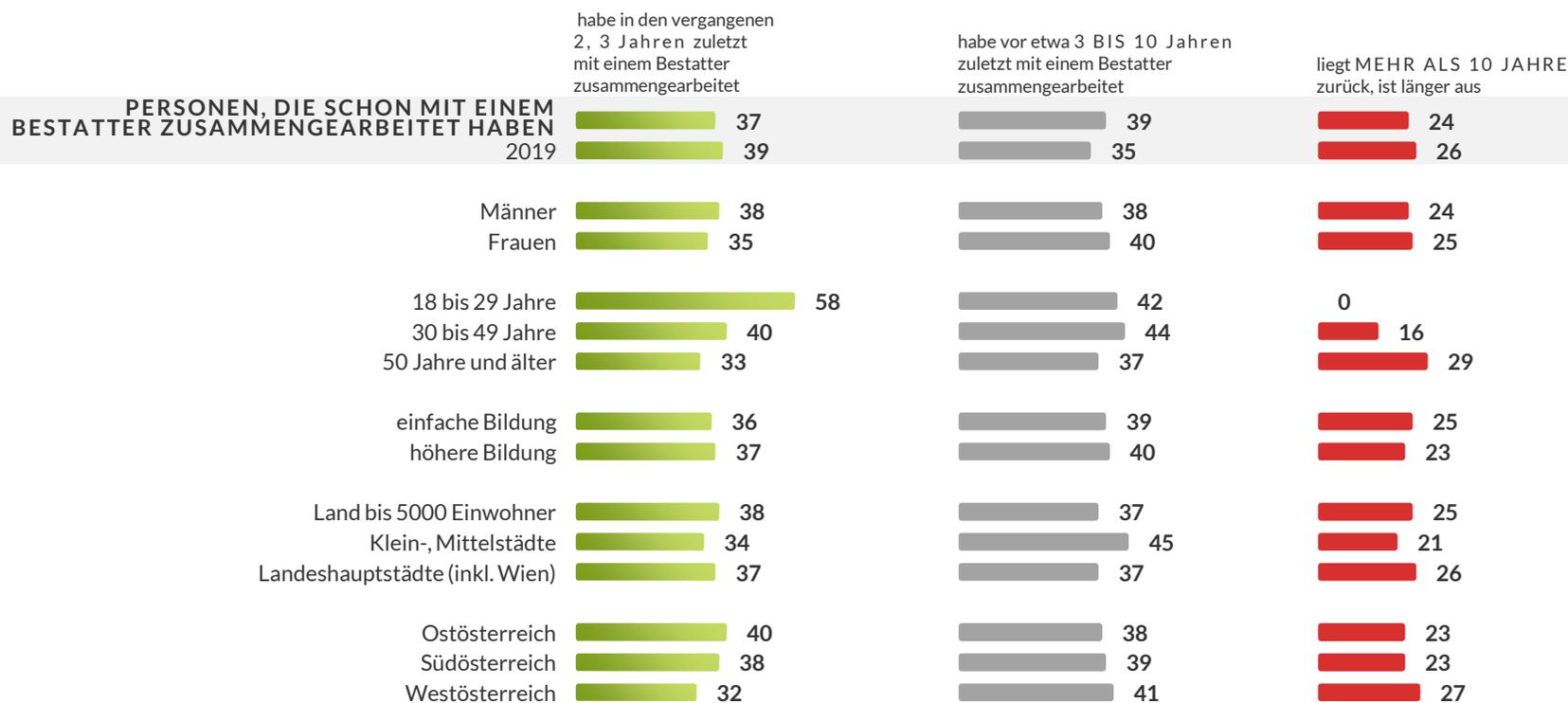


Frage: Ein Begräbnis ist ja stets eine traurige Angelegenheit, aber wann würden Sie von einem schönen Begräbnis sprechen? Was ist Ihnen da besonders wichtig?

Letzte Zusammenarbeit mit einem Bestatter

Basis: Personen, die schon mit einem Bestatter zusammengearbeitet haben

i Die letzte Zusammenarbeit mit einem Bestatter liegt zumeist weniger als 10 Jahre zurück.

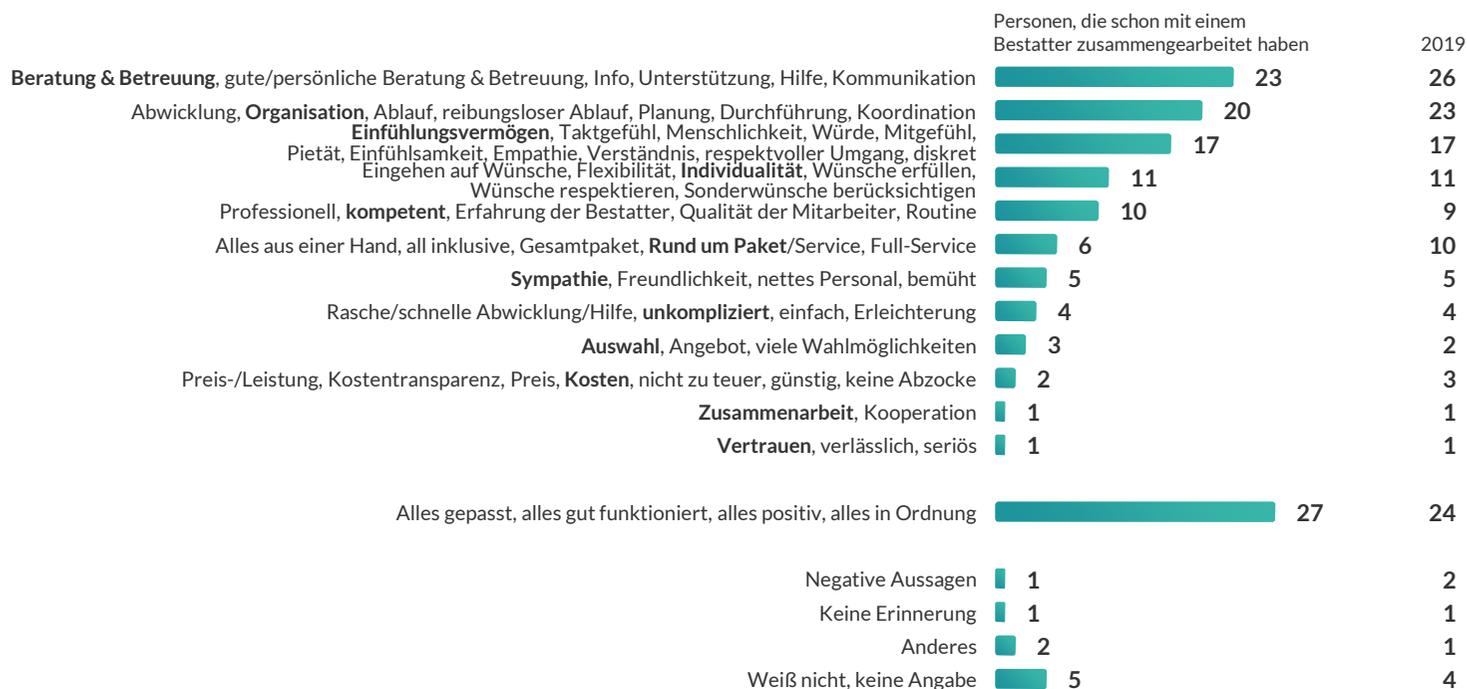


Frage: Wie lange ist dies in etwa aus, wann haben Sie zuletzt mit einem Bestatter zusammengearbeitet?

Rückblick: Positives bei der Zusammenarbeit

Basis: Personen, die schon mit einem Bestatter zusammengearbeitet haben; offene Frage

i Weiterhin loben die Österreicher:innen spontan die Beratung und Betreuung durch die Bestatter!

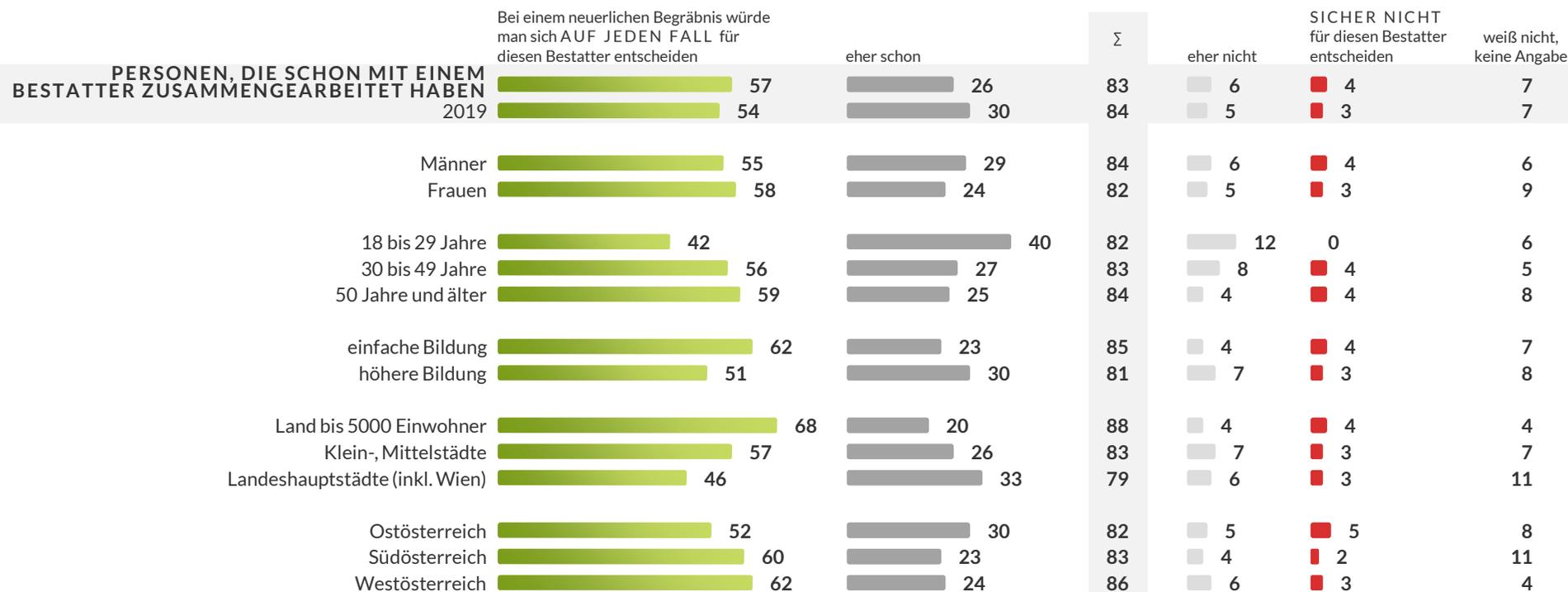


Frage: Wenn Sie an Ihre letzte Zusammenarbeit mit einem Bestatter denken: Was war Ihrer Meinung nach positiv bei der Zusammenarbeit mit dem Bestatter, was hat da gut funktioniert?

Bezug zum Bestatter

Basis: Personen, die schon mit einem Bestatter zusammengearbeitet haben

i Die hohe Qualität der Arbeit der Bestatter wird durch die Treue unterstrichen – überwiegend würde man sich wieder für diesen Bestatter entscheiden!



Frage: Aus heutiger Sicht: Würden Sie sich, wenn Sie wieder eine Bestattung organisieren müssten, wieder an diesen Bestatter wenden oder würden Sie sich für einen anderen Bestatter entscheiden? Würden Sie sagen, Sie würden sich -

Anforderungen an Bestattungsunternehmen – gestützt

Plätze 1 bis 14

i Die Anforderungen an Bestatter sind breit gefächert: Klare Information über die Kosten, freundliche und einfühlsame Mitarbeiter:innen und Organisationsqualität vor Ort sind zentrale Punkte!

	Bei einem Bestatter ist SEHR WICHTIG	2019	Note 2	Σ	2019	Note 3	Note 4	GAR NICHT WICHTIG	weiß nicht, keine Angabe
dass man vor der Auftragserteilung genau über die Kosten informiert wird		71		88	91				3
dass die MitarbeiterInnen des Bestatters freundlich sind		66		88	91				3
dass der Bestatter die Organisation und Koordination mit dem Friedhof wie z.B. Terminvereinbarungen, Aushub und Verschließen der Grabstelle übernimmt		65		86	87				4
dass der Bestatter einfühlbar ist		64		85	88				3
dass der Bestatter bei der Erstellung der Parten flexibel ist, man eigene Fotos bzw. Motive einbringen kann		60		85	87				4
dass man beim Bestatter eine konkrete Bezugsperson für alle Fragen hat		58		85	88				3
dass es für die Beratung beim Bestatter einen getrennten Raum gibt, wo man ungestört sprechen kann		55		80	84				3
dass der Bestatter die Vorgänge und Rituale beim Begräbnis erklären kann		50		79	82				4
dass der Bestatter bei der Organisation und Gestaltung der Trauerfeier mithilft		43		75	76				4
dass man auf der Homepage des Bestatters konkrete Kosten findet		36		70	70				4
dass die Räumlichkeiten der Bestattung ansprechend gestaltet sind, man sich dort wohlfühlt		34		73	73				4
dass der Bestatter kreative Ideen hat, um die Trauerfeier besonders gut an die verstorbene Person anzupassen		35		69	71				4
dass Produkte wie Säрге und Urnen in den Räumlichkeiten des Bestatters ausgestellt sind		30		66	66				4
dass man Leistungen einer Gärtnerei wie z.B. den Blumenschmuck direkt beim Bestatter bestellen kann		21		56	54				4

Frage: Sie sehen nun verschiedene Leistungen, die bei einem Bestattungsunternehmen wichtig sein können. Wie wichtig sind Ihnen persönlich diese Leistungen bei einem Bestattungsunternehmen?

Anreizwirkungen von Leistungen nach der Beisetzung

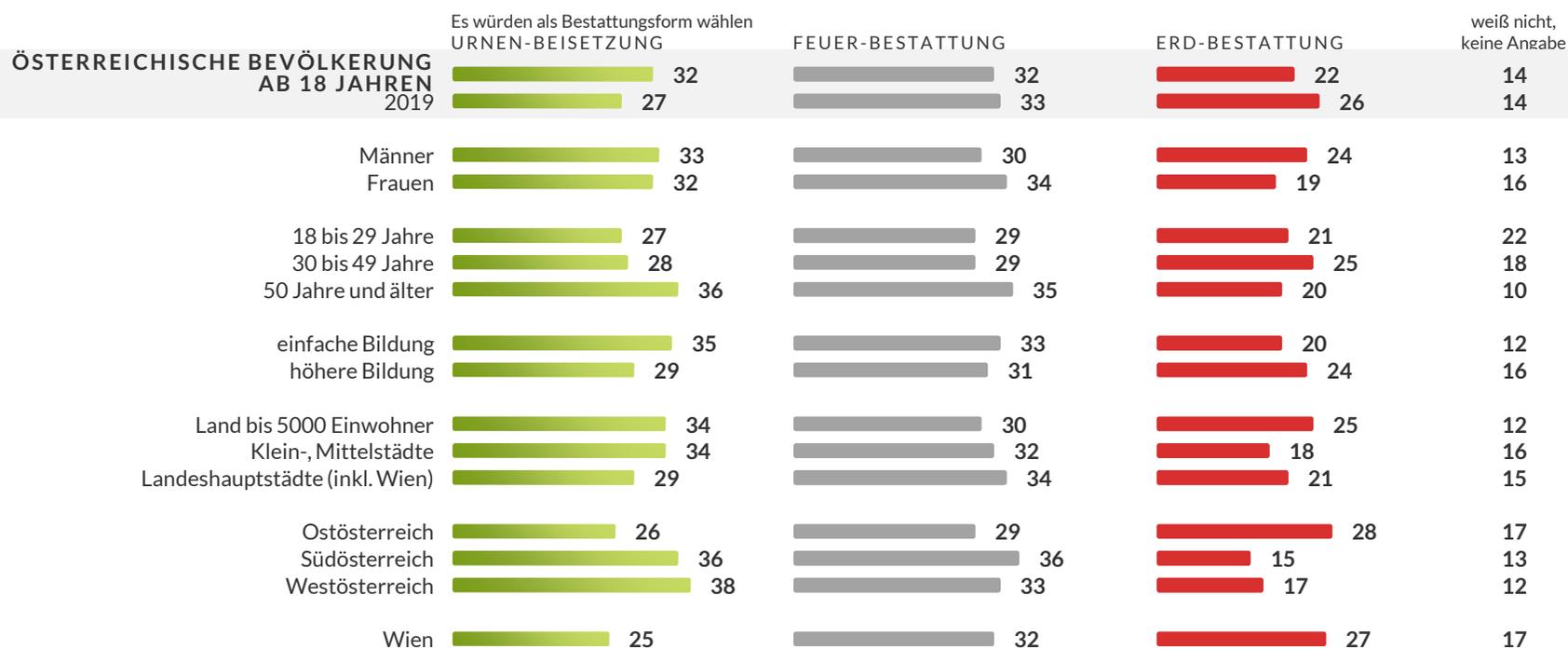
i Erinnerungstücker aus dem Fingerabdruck bzw. der Asche gewinnen an Bedeutung!

	Die Leistungen nach der Beisetzung sind SEHR INTERESSANT		Note 2		Σ	2019	Note 3	Note 4	GAR NICHT INTERESSANT	weiß nicht, keine Angabe
	2019	Note 2	2019	Note 2						
dass sich der Bestatter erkundigt, ob man mit der Beisetzung und den Leistungen insgesamt zufrieden ist	27	26	34	61	62	20	7	6	6	
dass eine Trauerbegleitung angeboten wird	16	15	28	44	42	23	10	16	7	
dass eine Unterstützung bei der Grabpflege angeboten wird	16	14	27	43	42	24	11	17	6	
dass das Ab- und Ummelden von Verträgen angeboten wird	14	14	21	35	34	21	12	25	7	
dass man einen Feedback-Bogen erhält, in dem man dem Bestatter Rückmeldung zu den erbrachten Leistungen geben kann	13	13	23	36	37	25	14	17	7	
dass man die Möglichkeit hat, Schmuckstücke aus der Asche der verstorbenen Person herzustellen	12	8	19	31	24	19	12	31	7	
dass das Ab- und Ummelden von Online-Accounts angeboten wird	12	10	17	29	26	20	13	30	8	
dass man die Möglichkeit hat, Schmuckstücke aus dem Fingerabdruck der verstorbenen Person herzustellen	10	6	14	24	16	18	14	37	7	
dass man die Möglichkeit hat, die vom Bestatter im Internet eingerichtete Gedenkseite selbst zu verwalten und zu individualisieren	10	9	20	30	27	25	13	23	8	
dass Gedenkfeiern z.B. an Jahrestagen des Todes organisiert werden	7	5	12	19	16	19	18	38	6	

Frage: Bestatter können auch Leistungen nach der Beisetzung anbieten. Sie sehen hier nun verschiedene mögliche Leistungen; wie interessant sind diese für Sie persönlich?

Gewählte Bestattungsmöglichkeiten

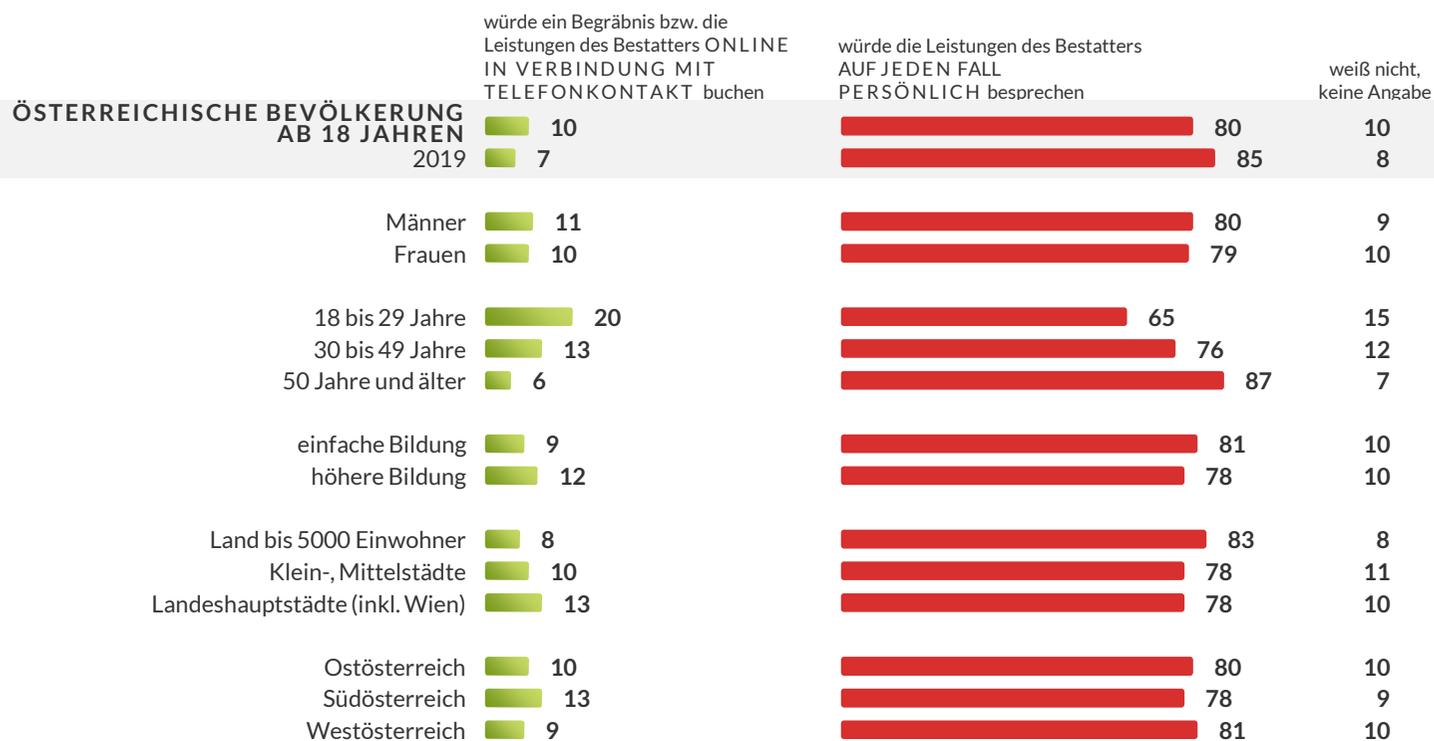
i Die Urnenbeisetzungen haben in den vergangenen Jahren etwas an Bedeutung gewonnen, Erdbestattung hingegen verlieren.



Frage: Drei unterschiedliche Bestattungsmöglichkeiten sind in Österreich weit verbreitet: (Erklärung Bestattungsmöglichkeiten)
Wenn Sie nun ein Begräbnis organisieren würden und Sie die Bestattungsform entscheiden würden: Für welche dieser Bestattungsmöglichkeiten würden Sie sich entscheiden?

Akzeptanz von Online- & Telefon-Beratungen

i Bestattungen bleiben für die Österreicher:innen ein Themenfeld, in dem der persönliche Kontakt von zentraler Bedeutung ist!

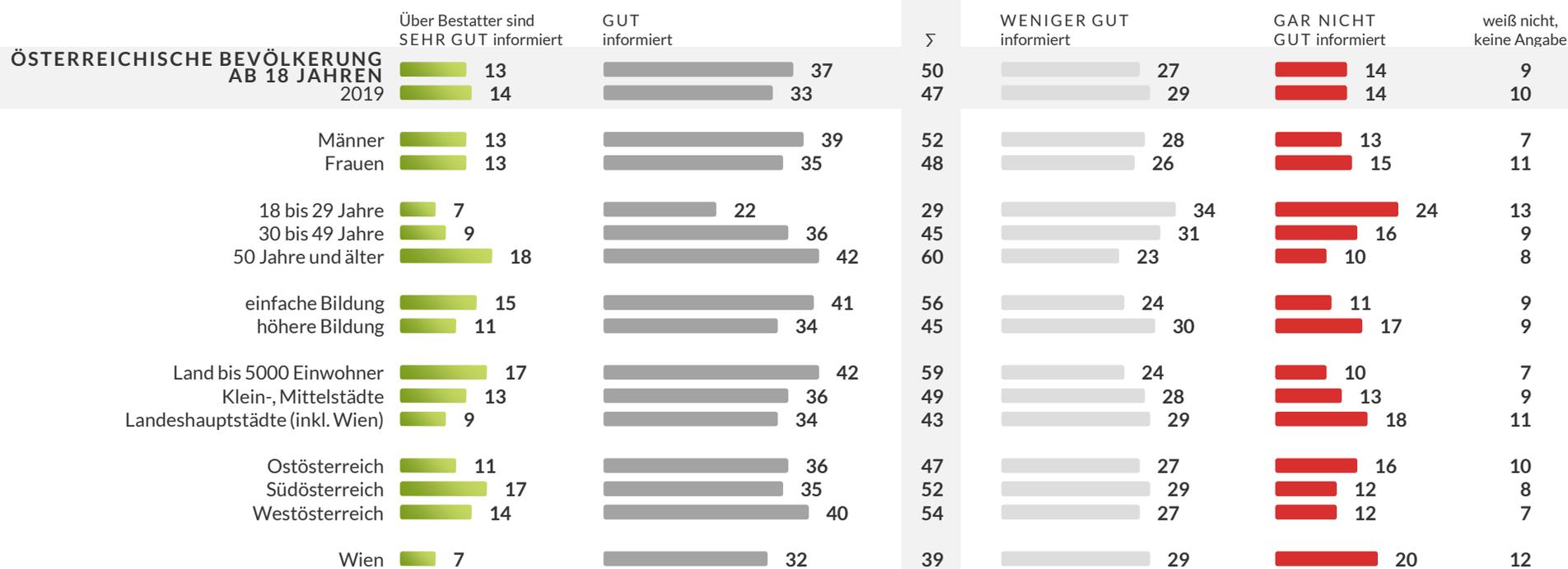


Frage: Können Sie sich vorstellen, ein Begräbnis online zu buchen und die Leistungen des Bestatters telefonisch zu besprechen oder wollen Sie die Leistungen des Bestatters auf jeden Fall persönlich besprechen?

Information über die Leistungen von Bestattern



i Vor allem die jungen Österreicher:innen sind über die Leistungen der Bestatter nicht gut informiert.



Frage: Wie gut fühlen Sie sich so alles in allem über die Leistungen der Bestattungsunternehmen in Ihrer Region informiert? Würden Sie sagen, Sie fühlen sich über die Leistungen der Bestattungsunternehmen in Ihrer Region –

Bedeutung eines Güte- und Qualitätssiegels



i Unverändert ist auch die Bedeutung eines Qualitätssiegels – die Hälfte der Österreicher:innen stuft dies als wichtig ein.

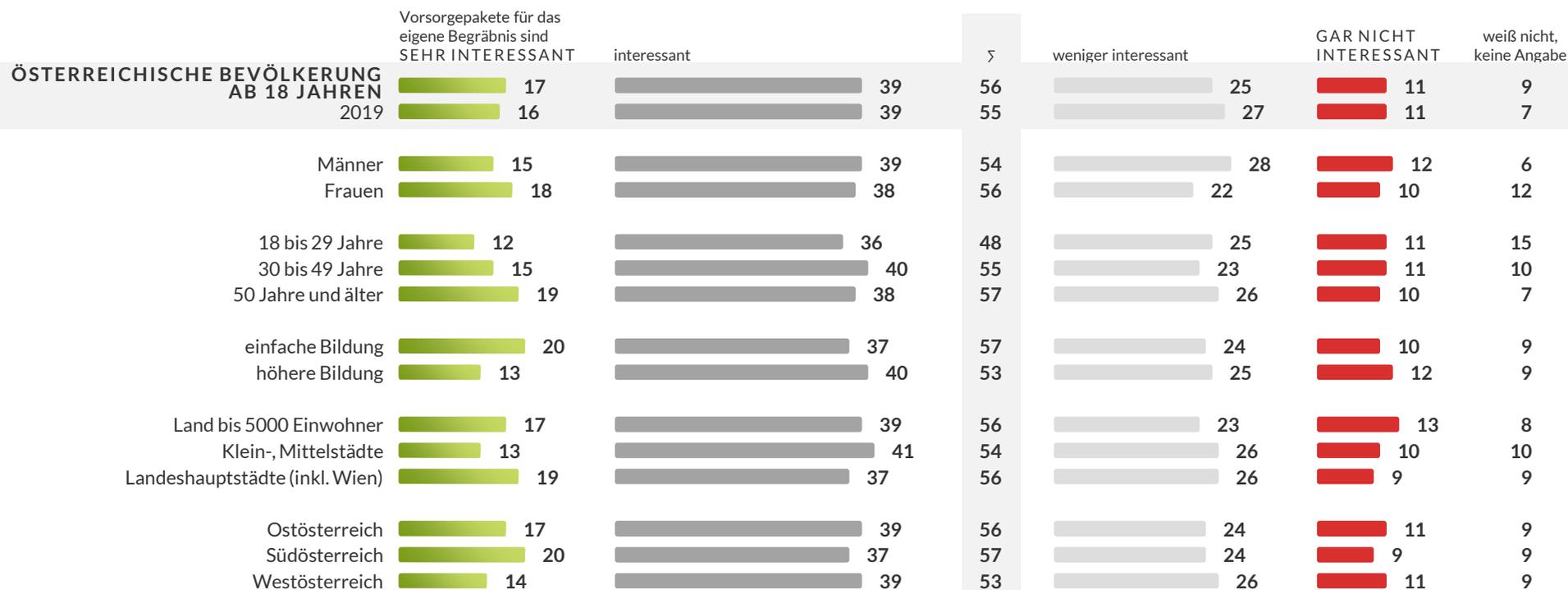
ÖSTERREICHISCHE BEVÖLKERUNG AB 18 JAHREN	Ein Gütesiegel bei einem Bestatter ist		Σ	weniger wichtig	GAR NICHT WICHTIG	weiß nicht, keine Angabe
	SEHR WICHTIG	wichtig				
2019	10	39	49	28	11	11
	10	41	51	28	11	10
Männer	10	40	50	30	12	8
Frauen	11	38	49	27	11	14
18 bis 29 Jahre	11	35	46	23	11	20
30 bis 49 Jahre	6	35	41	32	14	12
50 Jahre und älter	13	42	55	27	10	8
einfache Bildung	14	41	55	26	10	9
höhere Bildung	7	37	44	31	13	13
Land bis 5000 Einwohner	9	38	47	31	12	10
Klein-, Mittelstädte	10	39	49	29	11	11
Landeshauptstädte (inkl. Wien)	13	39	52	26	11	12
Ostösterreich	10	40	50	28	11	11
Südösterreich	11	38	49	28	11	12
Westösterreich	11	38	49	29	11	11

Frage: Immer wieder wird auch über Güte- bzw. Qualitätssiegel diskutiert. Wenn Sie an Bestattungsunternehmen denken – wie wichtig ist es Ihrer Meinung nach da, dass es ein Qualitätssiegel gibt, mit dem die Einhaltung wesentlichster Qualitätsstandards garantiert wird?

Anreizwirkung von Vorsorgepaketen



i Die Attraktivität von Vorsorgepaketen hat sich in den vergangenen 5 Jahren nicht entwickelt.



Frage: Es gibt ja die Möglichkeit für das eigene Begräbnis vorzusorgen. Mit diesen Vorsorgepaketen kann man seine Wünsche für das eigene Begräbnis fixieren und zusätzlich für Begräbniskosten und z.B. die spätere Grabpflege vorsorgen. Wie interessant ist eine derartige Begräbnisvorsorge für Sie persönlich bzw. Ihre engsten Familienangehörigen?

Ihr Ansprechpartner



Prok. Dr. David Pfarrhofer

Tel. +43 732 2555 401
Mobil +43 664 225 51 67
Mail d.pfarrhofer@market.at

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

MARKET Marktforschungs GmbH & CoKG
Klausenbachstraße 67, 4040 Linz

