Die BESTATTUNG WIEN GmbH (BE) verfügt neben den elf in Wien liegenden Kundenservicestellen (KS) auch über Außenstellen im Wiener Umland. Den Empfehlungen des Kontrollamtes hinsichtlich der Kostenrechnung, der Personalzuteilung und des Internetauftrittes (Homepage) wird die geprüfte Gesellschaft nachkommen.

1. Allgemeines

Die BE ist eine operative Tochtergesellschaft der WIENER STADTWERKE Holding AG, die ihrerseits zu 100 % im Eigentum der Stadt Wien steht. Sie ist das größte Bestattungsunternehmen Österreichs und zählt auf internationaler Ebene zu den größten derartigen Unternehmen Europas. Als Ratgeberin für die gesamte österreichische Bestatterschaft nehmen die Vertreter der BE als Experten an den Sitzungen des Fachverbandes teil und können dadurch hinsichtlich aller Bestattungsbelange mitgestaltend und mitbestimmend wirken.

Der primäre Unternehmensgegenstand der BE betrifft die Durchführung von Totenaufbahrungen, -feierlichkeiten und -überführungen sowie von Bestattungen und Exhumierungen im Sinn des § 101 Abs 1 der Gewerbeordnung, BGBl.Nr. 194/1994 idgF. Weiters ist das Unternehmen für die Ausgestaltung und Einrichtung der Aufbahrungshallen auf sämtlichen Wiener Friedhöfen verantwortlich.

Um dem vorrangigen Unternehmensziel einer optimalen Dienstleistungserbringung zu entsprechen, wurde der Kundenservice mit seinen Servicestellen einer Zertifizierung bezüglich des Qualitätsmanagements gemäß ISO 9001:2000 unterzogen und diese im Juli 2002 erfolgreich abgeschlossen. Dadurch soll nicht nur die Erbringung hochwertiger Bestattungsleistungen entsprechend den gesetzlichen Auflagen sichergestellt, sondern auch eine optimale Befriedigung der Kundenbedürfnisse durch ein ausgewogenes Produkt- und Dienstleistungsangebot sowie durch die Gewährleistung eines zufrieden stellenden Preis-/Leistungsverhältnisses ermöglicht werden.

Die BE verfügt am Standort Wien über insgesamt elf KS als Anmeldestellen für Todesfälle. Ferner werden Außenstellen in Korneuburg und Schwechat betrieben.

Die BE verzeichnete im Jahr 2003 (2002) insgesamt 20.738 (20.506) Bestattungsfälle. Von diesen entfielen auf Erdbestattungen 10.687 (10.813), auf Feuerbestattungen 2.789 (2.643), auf Exhumierungen, Überführungen und sonstige Leistungen 4.544 (4.445), auf Leistungen für andere Bestatter 1.957 (1.866) und auf Bestattungen auf Anordnung der Sanitätsbehörden 761 (739) Fälle.

Ferner besteht die Möglichkeit, in den KS für eine künftige Bestattung finanziell durch einen so genannten Lebzeitenauftrag bei der BE oder mittels eines Versicherungsvertrages beim Wiener Verein vorzusorgen.

2. Kundenservicestellen in Wien

2.1 Die KS in Wien sind fast ausschließlich in unmittelbarer Nähe von Standesämtern eingerichtet, da jeder Sterbefall gemeldet werden muss und durch die örtliche Nähe unnötige Wege in einer für die Betroffenen sensiblen Situation wegfallen. Pietätvolles und kundenfreundliches Verhalten sind für das Unternehmen oberstes Gebot. Ein wichtiges Anliegen der BE ist weiters die Aus- und Fortbildung ihrer Mitarbeiter.

Für die Umsetzung der genannten Vorgaben waren in den Jahren 2002 und 2003 im Bereich der KS (exkl. Kontroll- und Verrechnungsstelle, Kanzleigehilfen, Zeremonienleiter) insgesamt 38 Personen beschäftigt, die sich auf die elf Wiener KS wie folgt aufteilen:

Kundenservicestellen	2002	2003
	Personen	
1030 Wien, Ungargasse 41 (KS 3)	4	4
1040 Wien, Goldeggasse 19 (KS 4, Zentrale)	3	3
1050 Wien, Schönbrunner Straße 54 (KS 5)	2	2
1080 Wien, Schlesinger Platz 2 (KS 8)	4	4
1100 Wien, Laxenburger Straße 43 - 45 (KS 10)	4	4
1130 Wien, Hietzinger Kai 1 - 3 (KS 13)	6	6
1160 Wien, Richard-Wagner-Platz 19 (KS 16)	4	4
1180 Wien, Martinstraße 100 (KS 18)	3	3
1200 Wien, Brigittaplatz 10 (KS 20)	2	2
1210 Wien, Am Spitz 1 (KS 21)	3	3
1220 Wien, Donaustadtstraße 1 (KS 22)	3	3
Summe	38	38

Von diesen 38 Personen standen 21 Personen in einem öffentlich rechtlichen Dienstverhältnis, weiters acht Personen in einem privatrechtlichen Dienstverhältnis und neun Personen wurden als Vertragsbedienstete angestellt.

2.2 Der relativ knapp bemessene Personalstand in den KS führte dazu, dass bei Krankheit, Urlaub oder anderen Dienstverhinderungen aus anderen KS Personal als "Springer" eingesetzt werden musste. Durch die im Jahr 2004 eingeführte Möglichkeit von Hausbesuchen bei Kunden (nach deren Anforderung) ist zu erwarten, dass bei einer entsprechenden Akzeptanz dieser zusätzlichen Serviceleistung die Personalsituation noch angespannter werden wird. Es wurde daher angeregt zu überlegen, ob hinsichtlich der genannten Tätigkeiten eine kleine, speziell zur Beseitigung von Engepässen dienende "Springergruppe" in der Zentrale eingerichtet werden sollte.

Stellungnahme der BESTATTUNG WIEN GmbH:

Im Sinn der Anregung des Kontrollamtes wird überlegt werden, ob künftig jene Mitarbeiter in den Kundenservicestellen, die bereits derzeit als "Springer" eingesetzt werden, künftig als "Springergruppe" in der Zentrale zusammengefasst werden sollen.

2.3 In unmittelbarer Nähe des Zentralfriedhofes in Wien 11 unterhält die BE ein Büro, das ab Jänner 2004 als KS verwendet wird. Dieses wird zwar - etwa auf der Homepage www.bestattungwien.at - noch nicht als KS ausgewiesen, es werden jedoch Kundenanfragen (aber keine Kundenaufträge) entgegengenommen. Diese werden sodann an eine nächstgelegene KS weitergeleitet. Bei entsprechender Kundenfrequenz des Büros in Simmering sollte daher erwogen werden, dieses als KS zu adaptieren und offiziell anzubieten.

Der Anregung, das Büro am Wiener Zentralfriedhof zu einer vollwertigen Kundenservicestelle zu machen, wird entsprochen werden.

2.4 Die erwähnte Homepage der BE war sowohl hinsichtlich ihres Designs (so ist etwa

die Button-Leiste extrem klein und daher schwer lesbar) als auch hinsichtlich ihres Inhaltes (der als Kapitalgesellschaft ausgegliederte Sargerzeugungsbetrieb wird unverändert als Abteilung der BE dargestellt) verbesserungsbedürftig.

Es wurde daher empfohlen, Maßnahmen für die kundenfreundliche Aktualisierung der Homepage einzuleiten.

Das optische Erscheinungsbild des Internetauftrittes des Unternehmens wurde vollkommen neu gestaltet, entsprechende Maßnahmen zur textlichen Aktualisierung wurden bereits eingeleitet.

3. Instrumente der innerbetrieblichen Kontrolle

3.1 Das Kontrollamt ersuchte im Rahmen seiner Einschau im Oktober/November 2004 um die Vorlage einer auf die KS bezogenen Kosten- und Leistungsrechnung. Hierauf wurden ihm monatliche, aus der Buchhaltung generierte Kostenartenblätter ohne Berücksichtigung der in den einzelnen KS erzielten Erlöse vorgelegt.

Diese Kostenartenblätter wurden sodann von der BE zu Tabellen verdichtet, welche für die Jahre 2002 und 2003 die Kostenarten Personal, Material, Abschreibungen, Kalkulatorische Zinsen und Sonstige Kosten - jeweils bezogen auf die einzelnen Wiener KS - zeigen (in EUR):

KS	Kosten 2003					
	Material	Personal	Abschreibung	Sonstige	Kalk. Zinsen	Insgesamt
KS 3	831,74	198.741,80	7.384,00	28.494,26	977,00	236.428,80
KS 4/ Zentrale	656,25	157.644,43	9.757,20	14.347,20	1.254,00	183.659,08
KS 5	560,24	140.020,19	4.772,11	9.572,41	786,00	155.710,95
KS 6	954,96	231.597,66	5.759,80	21.038,73	871,00	260.222,15
KS 10	974,08	209.615,62	21.135,39	20.307,70	7.387,00	259.419,79
KS 13	1.446,98	343.429,43	9.066,55	35.772,19	1.565,00	391.280,15
KS 16	447,79	- 5.588,26	15.395,00	16.648,93	6.069,00	32.972,46
KS 18	757,06	143.031,92	10.037,43	13.408,69	4.480,00	171.715,10
KS 20	444,03	56.466,33	3.434,43	10.713,51	768,00	71.826,30
KS 21	1.033,11	- 150.420,44	11.280,95	12.334,93	3.393,00	- 122.378,45
KS 22	1.822,69	129.614,56	4.323,72	30.484,93	919,00	167.164,90

KS	Kosten 2002					
	Material	Personal	Abschreibung	Sonstige	Kalk. Zinsen	Insgesamt
KS 3	166,55	130.860,75	5.123,13	27.403,56	896,00	164.449,99
KS 4/Zentrale	236,70	168.574,93	5.728,47	13.357,42	1.221,00	189.118,52
KS 5	843,55	134.226,26	3.684,32	9.436,44	738,00	148.928,57
KS 8	1.511,74	201.888,27	4.745,72	15.487,14	697,00	224.329,87
KS 10	1.461,47	201.232,75	24.491,59	16.538,28	8.436,00	252.160,09
KS 13	2.032,99	358.834,15	6.888,72	29.853,53	1.292,00	393.901,39
KS 16	1.207,30	222.038,33	15.003,43	16.823,46	6.446,00	261.518,52
KS 18	1.002,74	158.292,78	21.818,78	15.478,52	2.789,00	199.381,82
KS 20	776,41	90.340,72	2.572,32	8.874,26	634,00	103.197,71
KS 21	1.056,05	173.893,98	11.939,01	12.122,85	3.838,00	202.849,89
KS 22	839,73	137.431,20	2.995,41	28.044,37	678,00	169.988,71

KS	Abweichungen 2002/2003	
	in EUR	in %
KS 3	+ 71.978,81	+ 43,77
KS 4/Zentrale	- 5.459,44	- 2,89
KS 5	+ 6.782,38	+ 4,55
KS 8	+ 35.892,28	+ 16
KS 10	+ 7.259,70	+ 2,88
KS 13	- 2.621,24	- 0,67
KS 16	- 228.546,06	- 87,39
KS 18	- 27.666,72	- 13,88
KS 20	- 31.371,41	- 30,40
KS 21	- 325.228,34	- 160,33
KS 22	- 2.823,81	- 1,66

Eine Analyse des Zahlenwerkes durch das Kontrollamt zeigte, dass daraus - insbesondere hinsichtlich der Entwicklung der Gesamtkosten 2002 und 2003 der einzelnen KS - keine fundierten Schlüsse gezogen werden konnten. Dies war vor allem auf den Umstand zurückzuführen, dass die maßgebende Kostenart, nämlich die Personalkosten, fallweise nicht vergleichbar war. So wies das Unternehmen beispielsweise für die KS 16 und 21 im Jahr 2003 "negative Personalkosten" von 5.588,26 EUR bzw. 150.420,44 EUR auf, da lt. den erhaltenen Auskünften darin die Erträge aus der in Anlassfällen stattgefundenen Auflösungen von Abfertigungs- bzw. Pensionsrückstellungen enthalten waren.

3.2 Auf Grund des Umstandes, dass das KS-Personal auf unterschiedlicher rechtlicher Basis (öffentlich rechtliches Dienstverhältnis, privatrechtlicher Dienstvertrag) beschäftigt wird, wäre daher insbesondere der genaueren Darstellung der Personalkosten im Hinblick auf eine separate Aufgliederung der Pensions- und Abfertigungsrückstellungsgebarung ein besonderes Augenmerk zu legen gewesen. Ferner war zu bemerken,

dass die in den einzelnen KS erzielten anteiligen Erlöse im Rahmen der Fakturierung zwar erfasst, diese jedoch nicht - im Sinn einer Deckungsbeitragsrechnung oder einer Profit-Center-Rechnung - den einzelnen KS zugerechnet werden. Es wurde daher empfohlen, eine auf die einzelnen Wiener KS bezogene Kosten- und Leistungsrechnung aufzubauen, welche eine betriebswirtschaftliche Kontrolle und Steuerung ermöglicht.

Im Zuge der Umsetzung des Projektes "Strategie der BESTATTUNG WIEN" werden Überlegungen anzustellen sein, wie das Unternehmen in Zukunft seine Kostenrechnung effizienter gestalten könnte. Zur Vermeidung "negativer Personalkosten" in einzelnen Kundenservicestellen werden jedenfalls künftig Auflösungen von Personalrückstellungen kostenstellengerechter zugewiesen werden.

3.3 In der KS 4/Zentrale werden auch Bestattungsfälle der Firma Payer, Schmutzer & Co. Gesellschaft m.b.H., welche im 100-prozentigen Eigentum der BE steht, entgegengenommen und für diese Gesellschaft abgewickelt. Im Sinn einer richtigen Zuordnung der Kosten und Erlöse wurde empfohlen, diesen Sachverhalt bei der Einführung der Kosten- und Leistungsrechnung zu beachten und eine dementsprechende Abgrenzung hinsichtlich der Kostenzuordnung vorzunehmen.

Im Zuge der Umsetzung des Projektes Strategie wird eine Neupositionierung der Firma Payer, Schmutzer & Co. Gesellschaft m.b.H. mit einer entsprechenden Kostenabgrenzung vorzunehmen sein.

4. Außenstellen in Wiener Umland-Gemeinden

4.1 Zum Zweck des Betriebes der Außenstelle Korneuburg verpachtete die Stadtgemeinde Korneuburg mit Vertrag vom 9. Februar 1984 (ersetzt durch den Vertrag vom 15. September 2000 und der Änderungsvereinbarung vom 9. April 2002) eine Konzession auf unbestimmte Zeit zum Betrieb eines Leichenbestattungsunternehmens an die BE. Der Außenstelle (Filiale) Korneuburg wurden ferner sechs angrenzende Ge-

meinden als Arbeitsbereich zugewiesen. Die direkten Kosten der Außenstelle wurden von der BE für 2003 mit 31.171,81 EUR (2002: 28.200,46 EUR) ermittelt.

Zu erwähnen war, dass mit dem zwischen der BE und Frau Ing. K., Korneuburg, am 7. Dezember 1982 geschlossenen Gesellschaftsvertrag dieser die nebenberufliche Führung der Agenden der Filiale Korneuburg auf Basis einer Gesellschaft nach bürgerlichem Recht übertragen wurde. Hiefür erhält sie eine Gegenleistung in Höhe eines Anteiles von Hundert der erbrachten "Eigenen Leistungen" pro Bestattungsfall. Umgekehrt verpflichtet sie sich, Särge zu festgelegten Verrechnungspreisen ausschließlich von der BE zu beziehen. Eine auf den genannten Vereinbarungen basierende jährliche Ergebnisrechnung der Filiale Korneuburg lag nicht vor.

4.2 Die BE betreibt für die Stadgemeinde Schwechat auf deren in ihrem Schreiben vom 1. März 1962 festgehaltenen ausdrücklichen Wunsch deren Bestattungskonzession, wobei sich die Stadtgemeinde Schwechat verpflichtete, die mit der Führung der Außenstelle in Schwechat für die BE verbundenen Belastungen auf sich zu nehmen. Diese in Briefform geschlossene Vereinbarung ist von beiden Teilen unter Einhaltung einer einjährigen Kündigungsfrist zum Jahresletzten möglich. Es war festzustellen, dass auch für diese Außenstelle lediglich die direkten Kosten (2003: 229,79 EUR; 2002: 307,72 EUR) ermittelt wurden.

4.3 Es wurde empfohlen, für die einzelnen Außenstellen der BE geeignete Ergebnisrechnungen einzurichten. Voraussetzung hiefür wäre die exakte Erfassung der direkten und indirekten Kosten der Außenstellen sowie eine solche der durch sie erzielten Erlöse.

Die Umsetzung des Projektes Strategie sieht auch eine Neuorgansation der Außenstellen vor. Die zu Pkt. 3.2 angeführte effizientere Kostenrechnung wird auch diese Außenstellen miteinbeziehen.

4.4 Hinsichtlich der erwähnten, teilweise schon älteren Verträge fiel auf, dass darin Begriffe wie "Höchsttarif" bzw. "Aufbahrungsklassen" verwendet wurden, die nicht mehr

der aktuellen Rechtssituation entsprachen. Es wurde daher empfohlen, diesbezügliche Aktualisierungen bzw. Ergänzungen im Anlassfall durchzuführen.

Der Empfehlung, im Anlassfall Verträge an die aktuelle Rechtssituation anzupassen, wird entsprochen werden.

5. Andere erlöswirksame Vereinbarungen

5.1 Die Außenstelle Klosterneuburg wird auf Basis eines mit der Firma F. am 1. Oktober 1985 geschlossenen und mit 99 Jahren befristeten Pachtvertrages betrieben.

Das Arbeitsgebiet der Pächterin (BE) umfasst die Friedhöfe Höflein, Kierling, Klosterneuburg - Obere Stadt, Klosterneuburg - Untere Stadt, Kritzendorf und Weidling. Die Abrechnung des auf den Jahresumsatz an "Eigenen Leistungen" (z.B. Einsargen, Abholen, Überführen, Exhumieren, Aufbahren usw.) der BE basierenden Pachtschillings erfolgt halbjährlich im Nachhinein. Die Pachteinnahmen 2003 und 2002 betrugen 55.918,-- EUR bzw. 56.692,60 EUR.

5.2 Die BE schloss mit der Stadtgemeinde Mödling als Inhaberin einer Konzession zum Betrieb des Bestattungsgewerbes am 1. März 1962 einen Vertrag, der hinsichtlich der Arbeitsbereiche der vertragsschließenden Parteien auf unbestimmte Zeit läuft. Demnach anerkennt die BE als Arbeitsgebiet der Vertragspartnerin insgesamt 21 Ortsgemeinden im südlichen Wiener Umland nach dem Stand von 1962.

Hiefür entrichtet die Vertragspartnerin der BE einen Anteil von Hundert des Jahresumsatzes an "Eigenen Leistungen". In den Jahren 2003 und 2002 belief sich dieses Entgelt auf 7.718,43 EUR bzw. 6.990,45 EUR.

5.3 Mit Pachtvertrag vom 1. März 1989 verpachtete die BE ihre Konzession zum Betrieb der Leichenbestattungsunternehmung am Standort Purkersdorf mit Anmeldestellen in Breitenfurt, Laab im Walde, Wolfsgraben und Mauerbach an die Firma D., Purkersdorf, auf unbestimmte Zeit zu einem Anteil von Hundert des Jahresumsatzes an "Eigenen Leistungen", wobei die Abrechnung des Pachtschillings halbjährlich im Nachhinein er-

folgt. Ferner verpflichtet sich die Pächterin, 90 % ihres gesamten jährlichen Sargbedarfes bei der Verpächterin zu decken. Aus der Position "Pachtschilling" lukrierte die BE im Jahr 2003 17.401,65 EUR (2002: 14.589,33 EUR).

5.4 Auch bezüglich der erlöswirksamen Vereinbarungen wurde empfohlen, jährlich deren Netto-Nutzen zu ermitteln. Dies galt insbesondere für die Vereinbarung mit der Firma D. und die damit zusammenhängende Sarggebarung.

Der Anregung des Kontrollamtes wird Rechnung getragen werden.

5.5 Wie bereits in Pkt. 4.4 angeregt, wurde auch bezüglich der unter Pkt. 5 erwähnten Vereinbarungen empfohlen, diese im Anlassfall zu aktualisieren und zu ergänzen.

Die Anregung des Kontrollamtes wird umgesetzt werden.