



**B&F Wien - Bestattung
und Friedhöfe GmbH,
BESTATTUNG WIEN
GmbH, FRIEDHÖFE
WIEN GmbH und Tier-
friedhof Wien GmbH,
Prüfung des Forder-
ungsmanagements**

StRH IV - 1409629-2023

Impressum

Stadtrechnungshof Wien
Landesgerichtsstraße 10
1082 Wien
Telefon: +43 1 4000 82911
E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at
www.stadtrechnungshof.wien.at

Der vorliegende Bericht ist ein Beitrag für den StRH Wien - Tätigkeitsbericht 2024.



Kurzfassung

Der StRH Wien unterzog bei der B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH, der BESTATTUNG WIEN GmbH, der FRIEDHÖFE WIEN GmbH und der Tierfriedhof Wien GmbH das Forderungsmanagement einer stichprobenweisen Prüfung.

Einleitend stellte der StRH Wien die Unternehmensgegenstände und Unternehmenskennzahlen der geprüften Gesellschaften dar, auf deren Geschäftstätigkeit die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen beruhten. Weiters wurden die Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten sowie die Forderungseintreibungsmaßnahmen betreffend die Lieferungen und Leistungen für einzelne Kundensegmente aufgezeigt.

Bei der Einschau zeigte sich, dass die Geschäftsbedingungen im Privatkundenbereich vorsahen, dass Lieferungen und Leistungen der geprüften Gesellschaften grundsätzlich im Vorhinein zu bezahlen bzw. Anzahlungen zu leisten waren. Dennoch kam es auch - trotz Forderungseintreibungsmaßnahmen - im Privatkundenbereich zu Forderungsausfällen, die Berechnungen von Abschreibungsquoten durch den StRH Wien nach sich zogen. Auch im Firmenkundenbereich kam es im Betrachtungszeitraum infolge einer Insolvenz zu einem Zahlungsausfall.

Zusammenfassend führte die Einschau des StRH Wien zu Empfehlungen hinsichtlich des Ausweises der Fristigkeiten von Forderungen aus Lieferungen und Leistungen in den Jahresabschlüssen, der Ausbuchung von nicht einbringlichen Forderungen sowie der Berichtigung von Forderungen und Umsätzen. Weiters sollten Buchhaltungsprozesse auf Verbesserungspotentiale durchleuchtet, der Ausweis von Zahlungsfristen und die Bezifferung von Verzugszinsen auf Ausgangsrechnungen sowie Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten in diversen Kundenvereinbarungen vorgenommen werden. Bei ausstehenden Forderungen aus Transportleistungen wäre nach Ansicht des StRH Wien unter Abwägung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses vermehrt der Rechtsweg zu bestreiten.

Der StRH Wien unterzog bei der B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH, der BESTATTUNG WIEN GmbH, der FRIEDHÖFE WIEN GmbH und der Tierfriedhof Wien GmbH das Forderungsmanagement einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung diesbezüglicher Schlussbesprechungen den geprüften Stellen mit. Die von den geprüften Stellen abgegebenen Stellungnahmen wurden berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

Inhaltsverzeichnis

1.	Prüfungsgrundlagen des StRH Wien	10
1.1	Prüfungsgegenstand	10
1.2	Prüfungszeitraum	10
1.3	Prüfungshandlungen	11
1.4	Prüfungsbefugnis	11
1.5	Vorberichte	11
2.	Unternehmensgegenstände, diverse Grundlagen und Unternehmenskennzahlen	12
2.1	B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH	12
2.2	BESTATTUNG WIEN GmbH.....	13
2.3	FRIEDHÖFE WIEN GmbH.....	17
2.4	Tierfriedhof Wien GmbH	22
3.	Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	24
3.1	BESTATTUNG WIEN GmbH.....	24
3.2	FRIEDHÖFE WIEN GmbH.....	26
3.3	Tierfriedhof Wien GmbH	30
4.	Abrechnung der Lieferungen und Leistungen samt Zahlungsmöglichkeiten und Zahlungsbedingungen	31
4.1	BESTATTUNG WIEN GmbH.....	31
4.2	FRIEDHÖFE WIEN GmbH.....	35
4.3	Tierfriedhof Wien GmbH	42

5.	Prozesse des Forderungsmanagements	43
5.1	Interne Forderungseintreibungsmaßnahmen: Mahnungen, Raten- und Stundungsvereinbarungen	43
5.2	Außergerichtliche und gerichtliche Forderungseintreibung über den „KSV 1870“	45
5.3	Klagen hinsichtlich Transportleistungen.....	46
5.4	Aufteilung der uneinbringlichen Forderungen.....	47
6.	Forderungsausfälle und Forderungsabschreibungen	48
6.1	BESTATTUNG WIEN GmbH.....	48
6.2	FRIEDHÖFE WIEN GmbH.....	51
7.	Zusammenfassung der Empfehlungen	53
7.1	Empfehlungen an die BESTATTUNG WIEN GmbH.....	53
7.2	Empfehlungen an die FRIEDHÖFE WIEN GmbH.....	56
7.3	Empfehlung an die Tierfriedhof Wien GmbH	58

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Umsatzerlöse der BESTATTUNG WIEN GmbH lt. Jahresabschlüssen	17
Tabelle 2: Anzahl der von der BESTATTUNG WIEN GmbH durchgeführten Bestattungen.....	17
Tabelle 3: Umsatzerlöse der FRIEDHÖFE WIEN GmbH lt. Jahresabschlüssen	22
Tabelle 4: Entwicklung der Leistungsdaten der FRIEDHÖFE WIEN GmbH	22
Tabelle 5: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der BESTATTUNG WIEN GmbH lt. Jahresabschlüssen.....	24
Tabelle 6: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der BESTATTUNG WIEN GmbH aufgegliedert	25
Tabelle 7: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH lt. Jahresabschlüssen.....	26
Tabelle 8: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH aufgegliedert	27
Tabelle 9: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der Tierfriedhof Wien GmbH lt. Jahresabschlüssen.....	30
Tabelle 10: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der Tierfriedhof Wien GmbH aufgegliedert	30
Tabelle 11: Verbuchte Forderungsausfälle bei der BESTATTUNG WIEN GmbH	49
Tabelle 12: Abschreibungsquoten bei der BESTATTUNG WIEN GmbH.....	50
Tabelle 13: Verbuchte Forderungsausfälle bei der FRIEDHÖFE WIEN GmbH	52
Tabelle 14: Abschreibungsquoten bei der FRIEDHÖFE WIEN GmbH.....	52

Abkürzungsverzeichnis

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
B&F	Bestattung und Friedhöfe
BAO	Bestattungsanlagenordnung
BFW	Bundesforschungszentrum für Wald
BGBI. II	Bundesgesetzblatt, Teil II
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
CPD	Conto pro diverse
d.h.	das heißt
EBA	Elektronischer Bestattungsakt
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
etc.	et cetera
EUR	Euro
exkl.	exklusive
FIM	Friedhofs-Informationen-Managementssystem
GmbH & Co KG	Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Compagnie Kommanditgesellschaft
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
ha	Hektar
https	Hypertext Transfer Protocol Secure
IKS	Internes Kontrollsystem
inkl.	inklusive
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
KSV	Kreditschutzverband
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
Mio. EUR	Millionen Euro
Nr.	Nummer
p.a.	pro anno
PayPal	Bezahlfreund
pdf	Portable Document Format
rd.	rund

s.	siehe
StRH	Stadtrechnungshof
u.ä.	und ähnlich
u.a.	unter anderem
UGB	Unternehmensgesetzbuch
USt	Umsatzsteuer
usw.	und so weiter
WLBG	Wiener Leichen- und Bestattungsgesetz
WStV	Wiener Stadtverfassung
www	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel
z.T.	zum Teil

Glossar

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen werden zur Vereinheitlichung der abzuschließenden Geschäfte formuliert, wobei die Vertragspartnerinnen bzw. Vertragspartner deren Geltung vereinbaren müssen. Die Verwendung von allgemeinen Geschäftsbedingungen bietet sich an, wenn viele inhaltlich weitgehend gleiche Verträge abgeschlossen werden. Ist die Vertragspartei Verbraucherin bzw. Verbraucher im Sinn des KSchG gelten zahlreiche zwingende Sonderregelungen.

Forderungsmanagement

Das Forderungsmanagement, auch Debitorenmanagement genannt, bezeichnet den gesamten Prozess vom Zeitpunkt des Entstehens bis hin zur Begleichung einer Forderung durch die Kundinnen bzw. Kunden. Eine Forderung entsteht im Unternehmen, wenn Lieferungen und Leistungen nicht gegen Bargeld bzw. sofortige Bezahlung, sondern auf Kredit bzw. gegen spätere Zahlung getätigt werden. Ziel des Forderungsmanagements ist es, den Ausfall von Forderungen zu vermeiden bzw. auf niedrigem Niveau zu halten und für ausreichende Liquidität im Unternehmen zu sorgen. Damit umfasst das Forderungsmanagement neben der Gewährung und Evidenz von Zahlungszielen die Abwicklung von Teilbetragszahlungen und Ratenvereinbarungen, die Mahnverfahrensprozesse sowie außergerichtliche und gerichtliche Eintreibungsmaßnahmen.

Friedhofsentgelt

Entgelt für das Benützungsrecht an einem Grab sowie für alle sonstigen Leistungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, welches gemäß den Tarifen nach dem im Zeitpunkt des Angebotes geltenden Leistungsverzeichnisses vorgeschrieben wird. Details dazu können unter www.friedhoefewien.at abgerufen werden.

Prüfungsergebnis

1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

1.1 Prüfungsgegenstand

Der StRH Wien prüfte stichprobenweise das Forderungsmanagement der B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH, der BESTATTUNG WIEN GmbH, der FRIEDHÖFE WIEN GmbH sowie der Tierfriedhof Wien GmbH, wobei ausschließlich die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegenüber externen und konzernfremden Kundinnen bzw. Kunden von dieser Gebarungsprüfung umfasst waren. Damit waren Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen und ausgewiesene sonstige Forderungen nicht Prüfungsgegenstand.

Ziele der Prüfung waren im Wesentlichen die Darstellung der Bestimmungen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen betreffend die Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten. Weiters standen die Prozesse im Forderungsmanagement, vor allem die Mahnprozesse, die außergerichtlichen als auch gerichtlichen Eintreibungsmaßnahmen und die Raten- und Stundungsvereinbarungen im Fokus der Prüfung. Auch die Forderungsabschreibungen wurden in die Prüfung einbezogen.

Die Nichtziele waren - wie bereits erwähnt - die Prüfung des Forderungsmanagements betreffend Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen sowie vergaberechtliche Aspekte.

Die Prüfung sollte eine Sicherstellung bzw. Verbesserung der zweck- und ordnungsmäßigen sowie wirtschaftlichen und sparsamen Gebarung im Forderungsmanagement der geprüften Gesellschaften bewirken.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des StRH Wien getroffen.

1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung wurde im ersten Quartal des Jahres 2024 von der Abteilung Beteiligungen der Stadt Wien des StRH Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit

den geprüften Stellen fand am 21. Dezember 2023 statt. Die Schlussbesprechungen wurden am 3. April 2024 durchgeführt.

Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2021 bis 2023, wobei gegebenenfalls auch frühere und spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Literatur- und Internetrecherchen, Dokumentenanalysen, Berechnungen, Belegprüfungen und Besprechungen mit der Geschäftsführung und mit Mitarbeitenden der B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH, der BESTATTUNG WIEN GmbH, der FRIEDHÖFE WIEN GmbH und der Tierfriedhof Wien GmbH.

Die geprüften Stellen legten die vom StRH Wien angeforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnisse für diese Gebarungsprüfung waren in § 73b Abs. 2 WStV und die erforderliche Sicherstellung dieser Prüfungsbefugnisse in den Gesellschaftsverträgen der B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH, der BESTATTUNG WIEN GmbH, der FRIEDHÖFE WIEN GmbH sowie der Tierfriedhof Wien GmbH festgeschrieben.

1.5 Vorberichte

Der StRH Wien behandelte das gegenständliche Thema bzw. Teilbereiche davon bereits in seinen Berichten:

- „Friedhöfe Wien GmbH, Prüfung der Entgelte, StRH IV - GU 244-5/14“,
- „B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH und BFW Gebäudeerrichtungs- und Vermietungs GmbH & Co KG, Prüfung der Gebarung hinsichtlich des Bestattungsmuseums, StRH IV - 29/20“,
- „Tierfriedhof Wien GmbH, Prüfung der Gebarung, StRH IV - GU 243-1/15“,
- „MA 15 und MA 40, Prüfung der Beauftragung von Bestattungsleistungen, StRH II - 5/17“,
- „MA 7, Prüfung von Ehrengräbern und ehrenhalber gewidmeten Grabstellen, StRH I - 2/20“ und

- „WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG, Prüfung des Forderungsmanagements, StRH IV - 996142-2022“.

2. Unternehmensgegenstände, diverse Grundlagen und Unternehmenskennzahlen

2.1 B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH

2.1.1 Unternehmensgegenstand der B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH gemäß Gesellschaftsvertrag, zuletzt geändert am 4. August 2020, war im Wesentlichen:

- Der Erwerb, die Verwaltung und die Veräußerung von Beteiligungen an Gesellschaften und anderen Unternehmen sowie die Verwaltung eigenen Vermögens,
- die Bereitstellung, Erbringung und Besorgung zentraler Dienstleistungen für alle Gesellschaften im Bereich des Bestattungs- und Friedhofswesens und für andere Unternehmen, an denen die Gesellschaft unmittelbar oder mittelbar beteiligt ist,
- der Betrieb von Unternehmen und die Ausübung von Tätigkeiten im Bereich des Bestattungs- und Friedhofswesens sowie in allen verwandten Bereichen,
- die Veräußerung, die Verpachtung oder die Vermietung von beweglichen und unbeweglichen Gütern des Anlagevermögens wie Liegenschaften, einschließlich Superädifikaten, Garagen, Geschäftsräumlichkeiten und Geschäftslokalen aller Art sowie Betriebsmittel und Betriebsanlagen sowie die Durchführung von mit diesen Tätigkeiten im Zusammenhang stehenden Leasinggeschäften,
- die Analyse, die Bewertung und die Beratung von Unternehmen und Organisationen, die Erbringung kaufmännischer Dienstleistungen sowie die Entwicklung von Projekten und Unternehmenskonzepten,
- die Planung und die Durchführung von Bauprojekten aller Art, einschließlich der Durchführung von Projektwettbewerben,
- die Immobilienverwaltungen,
- die Erbringung von EDV-Dienstleistungen,
- die Tätigkeit der Versicherungsvermittlung in der Form der Versicherungsagentin bzw. des Versicherungsagenten,
- der Handel mit Waren aller Art, soweit er im Zusammenhang mit den übrigen Tätigkeiten der Gesellschaft steht, und
- die Führung von Museen.

2.1.2 Zum Stichtag 31. Dezember 2023 war die B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH Alleingesellschafterin der BESTATTUNG WIEN GmbH, der FRIEDHÖFE WIEN GmbH und der BFW Gebäudeerrichtungs- und Vermietungs GmbH. An der Tierfriedhof Wien GmbH hielt sie 85 % der Geschäftsanteile, an der Wiener Tierkrematorium GmbH eine Minderheitsbeteiligung von 49 % der Geschäftsanteile. Bei der BFW Gebäudeerrichtungs- und Vermietungs GmbH & Co KG war sie die einzige Kommanditistin. Weiters hielt sie Kommanditanteile an der WSTW TownTown GmbH & Co Residenz KG und der WIEN ENERGIE TownTown GmbH & Co Energy Tower KG.

2.1.3 Die B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH fungierte ausschließlich als Managementholding und Konzernbereichsspitze des Bestattungs- und Friedhöfe-Teilkonzerns des WIENER STADTWERKE-Konzerns, wodurch sich ihre diesbezüglichen Leistungen buchhalterisch und bilanzmäßig in den Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen widerspiegelten, welche nicht prüfungsgegenständlich waren. Die zum 31. Dezember 2021, 2022 und 2023 ausgewiesenen geringfügigen Forderungen aus Lieferungen und Leistungen in einer Bandbreite zwischen rd. 1.530,-- EUR und 2.300,-- EUR betrafen Forderungen aus Umsätzen des (Internet-)Shops, welche zu den betreffenden Bilanzstichtagen noch nicht beglichen waren.

2.1.4 Bei der B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH handelte es sich um eine mittelgroße Kapitalgesellschaft im Sinn des § 221 UGB, deren Jahresabschlüsse verpflichtend durch eine Abschlussprüfungsgesellschaft einer Prüfung zu unterziehen waren.

Die Jahresabschlüsse der Betrachtungsjahre 2021 bis 2023 wurden von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft jeweils mit einem uneingeschränkten Prüfungsurteil bzw. Bestätigungsvermerk versehen.

2.2 BESTATTUNG WIEN GmbH

2.2.1 Unternehmensgegenstand der BESTATTUNG WIEN GmbH war gemäß Gesellschaftsvertrag, zuletzt geändert am 31. August 2020, im Wesentlichen:

- Der Betrieb von Fremdbestattungsunternehmen,
- der Handel mit Särgen und Bestattungsartikeln,
- die Erhaltung und der Betrieb von Friedhöfen,

- der Erwerb, die Verwaltung und die Veräußerung von Beteiligungen an Gesellschaften und anderen Unternehmen sowie die Verwaltung eigenen Vermögens und
- der Handel mit Waren aller Art, soweit er im Zusammenhang mit den übrigen Tätigkeiten der Gesellschaft steht, wobei Bankgeschäfte ausgeschlossen waren.

2.2.2 Die oben genannten Tätigkeiten und Dienstleistungen wurden den betreffenden Kundinnen bzw. Kunden verrechnet, womit Forderungen aus Lieferungen und Leistungen entstanden.

Die BESTATTUNG WIEN GmbH verstand sich als Dienstleisterin für eine würdige Durchführung von Trauerfeiern. Ihr Service umfasste dabei die Organisation der Beerdigung, die Hilfestellung bei behördlichen Belangen sowie die Beratung für individuelle Bestattungsvorsorgen. Neben der Unternehmenszentrale samt „Kundenservicezentrale“ vis-à-vis vom Wiener Zentralfriedhof, zweites Tor, betrieb sie zum Zeitpunkt der Einschau des StRH Wien 23 „Kundenservicestellen“, verteilt auf ganz Wien.

2.2.3 Die rechtliche Grundlage für die BESTATTUNG WIEN GmbH als Fremdbestattungsunternehmen war hinsichtlich der Abrechnung ihrer Leistungen die „Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über Standesregeln für Bestatter (BGBl. II Nr. 476/2004)“. Demnach verhielten sich Bestatterinnen bzw. Bestatter standesgemäß, wenn sie der Auftraggeberin bzw. dem Auftraggeber unaufgefordert vor Auftragserteilung einen Kostenvoranschlag legten, in dem die Fremd- und Eigenleistungen getrennt sowie anfallende Gebühren und Abgaben gesondert aufgelistet waren. Diese detaillierte Aufschlüsselung der Leistungen und Kosten war auch für Auftragsbestätigungen und Rechnungen durchzuführen. Weiters sollten anvertraute Gelder unverzüglich weitergegeben werden.

2.2.4 Die BESTATTUNG WIEN GmbH wurde auf Basis eines Vergabeverfahrens im Jahr 2013 von der MA 15 - Gesundheitsdienst als Bestbieterin mit der Durchführung der sanitätsbehördlich veranlassten Bestattungen in Wien beauftragt.

Die BESTATTUNG WIEN GmbH führte daher im Betrachtungszeitraum die sanitätsbehördlich veranlassten Bestattungen in Wien im Auftrag der Stadt Wien durch, das waren jene Bestattungen verstorbener Personen, bei welchen die Bestattungen nicht durch nahe Angehörige veranlasst wurden. Der diesbezügliche Leistungsumfang betraf neben den eigentlichen Bestattungsleistungen auch die Verstorbentransporte.

2.2.5 Die BESTATTUNG WIEN GmbH verwendete zur administrativen Abwicklung ihrer Bestattungsfälle das EDV-Programm „EBA“. Laut Aussage der BESTATTUNG WIEN GmbH wurde in diesem Kundenverwaltungsprogramm für jede Kundin bzw. jeden Kunden oder jede Bestattung ein Geschäftsfall angelegt. Darin enthalten waren neben den persönlichen Daten der Kundinnen bzw. Kunden und der Verstorbenen sowie der Daten der Bestattung selbst auch die bestellten bzw. beauftragten Eigen- und Fremdleistungen.

Mit allen gewünschten Eigen- und Fremdleistungen sowie sonstigen Kosten und Gebühren des Begräbnisses wurden im „EBA“ die gesamten Begräbniskosten errechnet und der Kundin bzw. dem Kunden ein Kostenvoranschlag vorgelegt. War die Kundin bzw. der Kunde mit dem Angebot einverstanden, war von dieser bzw. diesem ein Bestellschein zu unterfertigen und der darauf angeführte Gesamtbetrag binnen einer bestimmten Frist zu begleichen.

Die Zahlungseingänge für die beauftragten Begräbnisse wurden im „EBA“ auf Basis der Zahlungsbelege, im Wesentlichen Bankkontoauszüge, von den Mitarbeitenden der BESTATTUNG WIEN GmbH manuell täglich den entsprechenden Geschäftsfällen zugeordnet. Automatische Verknüpfungen zwischen der Buchhaltungssoftware SAP, welche im WIENER STADTWERKE-Konzern zur Anwendung gelangte, und dem „EBA“ gab es nicht.

Jedenfalls hatten die Mitarbeitenden der BESTATTUNG WIEN GmbH drei Tage vor der jeweiligen Bestattung zu kontrollieren, ob das Begräbnis bereits bezahlt wurde. Wenn die Kundin bzw. der Kunde die Kosten noch nicht beglichen hatte, wurde sie bzw. er telefonisch vom Kundendienst aufgefordert, den Betrag zu bezahlen. Im Fall ausständiger Zahlungen wurde der Kundin bzw. dem Kunden nach Durchführung der Bestattung die Rechnung übermittelt, welche die Aufforderung enthielt, den Gesamtbetrag binnen 14 Tagen zu begleichen.

Weiters wurden im „EBA“ Forderungseintreibungsmaßnahmen wie Zahlungserinnerungen und Mahnungen erfasst und dokumentiert. Auch Forderungsabschreibungen waren darin dokumentiert.

Der StRH Wien nahm Einschau in das EDV-Programm „EBA“ und dessen Funktionalität und Inhalte anhand ausgewählter Geschäftsfälle, wobei sich kein Anlass zur Bemängelung ergab.

2.2.6 Im Prüfungszeitraum war die BESTATTUNG WIEN GmbH von zwei Umgründungsmaßnahmen im Bestattungs- und Friedhöfe-Teilkonzern des WIENER STADTWERKE-Konzerns betroffen.

Mit Verschmelzungsvertrag vom 22. April 2022 und Generalversammlungsbeschluss vom 22. April 2022 wurde die BESTATTUNG WIEN GmbH als übernehmende Gesellschaft mit der Bestattung PAX GmbH als übertragende Gesellschaft rückwirkend mit 1. Jänner 2022 und unter Buchwertfortführung verschmolzen, womit die übertragende Gesellschaft ohne Abwicklungsverfahren untergegangen war (Schwesternverschmelzung).

Mit Spaltungs- und Übernahmevertrag vom 6. April 2022 sowie Generalversammlungsbeschluss vom 9. Mai 2022 übernahm die BESTATTUNG WIEN GmbH den Teilbetrieb „Sarglogistik“ von der BFW Bestattungsservice Wien GmbH rückwirkend mit 1. Jänner 2022 und unter Buchwertfortführung.

Damit gingen sämtliche Rechte und Pflichten der übernommenen Gesellschaft und des übernommenen Betriebes auf die BESTATTUNG WIEN GmbH im Weg der Gesamtrechtsnachfolge als Rechtsnachfolgerin über, wovon auch ausstehende Forderungen aus Lieferungen und Leistungen umfasst waren.

2.2.7 Die BESTATTUNG WIEN GmbH war eine mittelgroße Kapitalgesellschaft im Sinn des § 221 UGB, deren Jahresabschlüsse verpflichtend durch eine Abschlussprüfungsgesellschaft einer Prüfung zu unterziehen waren.

Die Jahresabschlüsse der Betrachtungsjahre 2021 bis 2023 waren von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft und jeweils mit einem uneingeschränkten Prüfungsurteil bzw. Bestätigungsvermerk versehen worden.

2.2.8 In der folgenden Tabelle 1 stellte der StRH Wien auf Basis der geprüften Jahresabschlüsse die in den jeweiligen Gewinn- und Verlustrechnungen ausgewiesenen Umsatzerlöse ziffernmäßig dar (Beträge in Mio. EUR):

Tabelle 1: Umsatzerlöse der BESTATTUNG WIEN GmbH lt. Jahresabschlüssen

	2020	2021	2022	2023
Umsatzerlöse	33,11	33,19	35,24	33,68
davon aus Bestattungsleistungen	29,96	30,38	32,53	31,03

Quelle: Jahresabschlüsse der BESTATTUNG WIEN GmbH, Darstellung: StRH Wien

Wie ersichtlich stiegen die Umsatzerlöse bis zum Jahr 2022 kontinuierlich an, reduzierten sich aber im Jahr 2023. Die Umsatzerlöse aus Bestattungsleistungen machten in allen Geschäftsjahren mit jeweils knapp über 90 % an den Gesamterlösen den wesentlichen Teil aus.

2.2.9 In der folgenden Tabelle stellte der StRH Wien die Anzahl der durchgeführten Bestattungen, getrennt nach Bestattungsart, dar:

Tabelle 2: Anzahl der von der BESTATTUNG WIEN GmbH durchgeführten Bestattungen

	2020	2021	2022	2023
Erdbestattungen inkl. sanitätsbehördliche Bestattungen	5.390	5.092	5.224	4.771
Feuerbestattungen	3.314	3.194	3.441	3.322
Leistungen für Fremdbestattungsunternehmen	2.809	2.916	2.212	2.211

Quelle: BESTATTUNG WIEN GmbH, Darstellung: StRH Wien

Wie ersichtlich reduzierte sich die Anzahl der durchgeführten Erdbestattungen im Betrachtungszeitraum, wobei anzumerken war, dass die darin enthaltene Anzahl der sanitätsbehördlich durchgeführten Bestattungen ab dem Jahr 2021 anstieg. Die Anzahl der Feuerbestattungen hingegen wies ein beinahe gleichbleibendes Niveau auf.

2.3 FRIEDHÖFE WIEN GmbH

2.3.1 Unternehmensgegenstand der FRIEDHÖFE WIEN GmbH war gemäß Gesellschaftsvertrag, zuletzt geändert am 8. April 2010, im Wesentlichen:



- Die Übernahme des Betriebes „Friedhofsverwaltung Wien - MA 43“ von der Stadt Wien und dessen Fortführung sowie die Übernahme und die Erfüllung der die Stadt Wien gemäß § 21 Abs. 1 WLBG treffende Verpflichtung, ausreichende Bestattungsanlagen zu errichten und zu betreiben,
- der Betrieb von Friedhofsunternehmen,
- die Erhaltung und der Betrieb von Friedhöfen,
- die Führung, Planung und Errichtung von Friedhöfen, Kühlkammern und Feuerhallen,
- die Grundverwaltung und Erhaltung von als Friedhof genutzten Flächen, Kühlkammern, Feuerhallen, Friedhofsgebäuden und sonstiger im Friedhof vorhandener Gebäude,
- die Anlage, Zuweisung und Evidenthaltung von Grabstellen (Erd- und Feuerbestattungen),
- die Evidenthaltung von in Friedhöfen und Urnenhainen Bestatteten,
- die Durchführung von Beerdigungen, Enterdigungen und Einäscherungen,
- der Betrieb von Friedhofsgärtnereien und Steinmetzwerkstätten,
- die Immobilienverwaltung und
- der Handel mit Waren aller Art, insbesondere mit Bestattungsartikeln, soweit er im Zusammenhang mit den übrigen Tätigkeiten der Gesellschaft steht.

2.3.2 Die Geschäftstätigkeit der FRIEDHÖFE WIEN GmbH gliederte sich in drei Kernbereiche:

- Im Bereich Friedhöfe wurden Grabnutzungsrechte für Grabstellen verschiedenster Art angeboten, wie klassische Sarg- und Urnengrabstellen in den Ausprägungen Erdgräber, gruftartige Gräber (mit Grabdeckplatte) und Grüfte sowie Urnenwandnischen, Urnenstellen und Kolumbariennischen. Zusätzlich standen mit dem Angebot an Gemeinschaftsgrabanlagen (Baum-, Rasen-, Strauchgräber, Wiener Naturgräber, Urnengarten, Regenwasserurnen, Waldgräber, Familien- und Freundschaftsbäume) die Möglichkeiten zu Urnenbeisetzungen und naturnahen Bestattungen zur Verfügung. Darüber hinaus wurden in diesem Bereich Beisetzungen von Särgen und Urnen durchgeführt sowie Aufbahnhallen und Kühlkammern bereitgestellt.
- Der zweite Bereich umfasste die Friedhofsgärtnerei, durch welche die Grabpflegen und Grabschmückungen durchgeführt und Floristikprodukte (Trauer- sowie Anlassfloristik) angeboten wurden.
- Der Bereich Steinmetzwerkstätte umfasste sämtliche im Zusammenhang mit der Errichtung und Erhaltung von Grabanlagen stehenden Tätigkeiten.

Zum Zeitpunkt der Einschau verwaltete die FRIEDHÖFE WIEN GmbH insgesamt 46 Friedhöfe (Altmannsdorf, Aspern, Atzgersdorf, Baumgarten, Breitenlee, Döbling, Dornbach, Er-laa, Eßling, Feuerhalle Simmering, Gersthof, Grinzing, Großjedlersdorf, Hadersdorf-Weid-lingau, Heiligenstadt, Hernals, Hetzendorf, Hietzing, Hirschstetten, Hütteldorf, Inzersdorf, Jedlesee, Kagran, Kaiserebersdorf, Kalksburg, Lainz, Leopoldau, Liesing, Mauer, Meidling, Neustift, Oberlaa, Ober St. Veit, Ottakring, Pötzleinsdorf, Rodaun, Siebenhirten, Sievering, Simmering, Stadlau, Stammersdorf-Ort, Stammersdorf-Zentral, Strebersdorf, Südwest, Sü-ßenbrunn und Wiener Zentralfriedhof) mit rd. 550.000 Grabstellen und einer Gesamtfläche von rd. 500 ha Eigengrund.

2.3.3 Die oben genannten Tätigkeiten und Dienstleistungen wurden den betreffenden Kun-dinnen bzw. Kunden verrechnet, womit Forderungen aus Lieferungen und Leistungen ent-standen. Diese setzten sich im Wesentlichen aus verrechneten Grabbenützungsentgelten, Entgelten für die Benützung von Friedhofseinrichtungen, Arbeitsentgelten samt Zuschlä-ge im Zuge von Beisetzungen sowie Lieferungen und Leistungen der Friedhofsgärtnerei sowie der Steinmetzwerkstätte zusammen.

Anzumerken war, dass Leistungen bzw. Entgelte im Zusammenhang mit Gräbern bzw. der Grabnutzungen sowie der Benützung von Friedhofseinrichtungen nicht der USt unterlagen.

2.3.4 Die FRIEDHÖFE WIEN GmbH verwendete das EDV-Programm „FIM“ zur strukturierten und transparenten Erfassung sowie Darstellung wesentlicher Daten für die Verwaltung ih-rer Friedhöfe. Neben dem Gräbermanagement wurden damit Bearbeitungsvorgänge wie z.B. Bestattungs- und Verlängerungsvorgänge hinsichtlich der Gräber durchgeführt und er-fasst sowie auch Dienstleistungsangebote und darauf basierende Rechnungen an die Kun-dinnen bzw. Kunden erstellt sowie dokumentiert. Das „FIM“ ermöglichte der FRIEDHÖFE WIEN GmbH außerdem (interne) statistische Auswertungen, wie z.B. die Anzahl von Beer-digungen und Urnenbeisetzungen eines Zeitraumes insgesamt und getrennt nach Friedhö-fen, durchzuführen.

Laut Aussage der FRIEDHÖFE WIEN GmbH würde für jede Grabbenützungsberechtigte bzw. jeden Grabbenützungsberechtigten ein Geschäftsfall angelegt. Dabei würden im We-sentlichen die persönlichen Daten der bzw. des Nutzungsberechtigten, die Lage des Gra-bes, seit wann das Grab besteht, der Zeitraum des Grabnutzungsvertrages, die Daten der

Toten im Grab usw. vermerkt. Im „FIM“ seien diesbezüglich auch alle relevanten Dokumente abgelegt.

Zahlungseingänge würden im „FIM“ auf Basis der Zahlungsbelege, im Wesentlichen Bankkontoauszüge, von den Mitarbeitenden manuell täglich den Geschäftsfällen zugeordnet. Automatische Verknüpfungen zwischen der Buchhaltungssoftware SAP, welche im WIENER STADTWERKE-Konzern zur Anwendung gelangte, und dem „FIM“ gab es teilweise, vor allem im Online-Grabverwaltungsprogramm „Digitales Grab“.

Der StRH Wien nahm Einsicht in das EDV-Programm „FIM“ und dessen Funktionalität und Inhalte anhand ausgewählter Geschäftsfälle, wobei sich kein Anlass zur Bemängelung ergab.

2.3.5 Die MA 7 - Kultur schloss mit der damaligen MA 43 - Städtische Friedhöfe, Friedhofsverwaltung am 31. Dezember 2007 ein Verwaltungsübereinkommen über die Erhaltung der Ehrengräber und ehrenhalber gewidmeten Gräber ab.

Im Zuge der Ausgliederung der damaligen MA 43 - Städtische Friedhöfe, Friedhofsverwaltung im Jahr 2008 in die FRIEDHÖFE WIEN GmbH hatte diese Gesellschaft im Wesentlichen den Betrieb „Friedhofsverwaltung“ (öffentlich-rechtlicher Aufgabenbereich der seinerzeitigen MA 43 - Städtische Friedhöfe, Friedhofsverwaltung) samt den beiden Nebenbetrieben „Städtische Friedhofs-, Zier- und Handelsgärtnerei“ und „Städtische Steinmetzwerkstätte“ übernommen, wovon die Vereinbarungen für die Pflege und Betreuung von Ehrengräbern und ehrenhalber gewidmeten Gräbern umfasst waren.

In diesem Verwaltungsübereinkommen wurde festgehalten, welche Tätigkeiten durch die ehemalige MA 43 - Städtische Friedhöfe, Friedhofsverwaltung bzw. durch die neu gegründete FRIEDHÖFE WIEN GmbH auszuführen waren. Diese Tätigkeiten umfassten gemäß dem Verwaltungsübereinkommen im Wesentlichen die Sicherstellung eines angemessenen Standards der zu diesem Zeitpunkt gewidmeten 1.576 Grabstellen in gärtnerischer und baulicher Hinsicht sowie die gärtnerische Erhaltung der Anlage der „Präsidentengruft“. Ferner wurden in diesem Übereinkommen die Kostenersätze durch die MA 7 - Kultur festgelegt sowie eine Valorisierung der Beträge vereinbart.

Die FRIEDHÖFE WIEN GmbH schloss am 23. September 2021 mit der Stadt Wien, MA 7 - Kultur, eine Nutzungsvereinbarung ab, welche die besonders gewidmeten Gräber, nämlich

Ehrengräber, ehrenhalber auf Friedhofsdauer gewidmete Gräber mit und ohne Inobhutnahme durch die Stadt Wien sowie historische Gräber umfasste. Diese Vereinbarung trat mit 1. Oktober 2021 in Kraft.

Gegenstand der Nutzungsvereinbarung war sowohl die gärtnerische als auch die bauliche Erhaltung der besonders gewidmeten Gräber samt jährlicher Überprüfung deren Stand- und Verkehrssicherheit.

2.3.6 Im Prüfungszeitraum war die FRIEDHÖFE WIEN GmbH von einer Umgründungsmaßnahme im Bestattungs- und Friedhöfe-Teilkonzern des WIENER STADTWERKE-Konzerns betroffen.

Mit Spaltungs- und Übernahmevertrag vom 6. April 2022 sowie Generalversammlungsbeschluss vom 9. Mai 2022 übernahm die FRIEDHÖFE WIEN GmbH den Teilbetrieb „Krematorium“ von der BFW Bestattungsservice Wien GmbH rückwirkend mit 1. Jänner 2022 und unter Buchwertfortführung.

Damit gingen sämtliche Rechte und Pflichten des übernommenen Betriebes auf die FRIEDHÖFE WIEN GmbH im Weg der Gesamtrechtsnachfolge als Rechtsnachfolgerin über, wovon auch ausstehende Forderungen aus Lieferungen und Leistungen umfasst waren.

2.3.7 Bei der FRIEDHÖFE WIEN GmbH handelte es sich um eine große Kapitalgesellschaft im Sinn des § 221 UGB, deren Jahresabschlüsse verpflichtend durch eine Abschlussprüfungsgesellschaft einer Prüfung zu unterziehen waren.

Die Jahresabschlüsse der Betrachtungsjahre 2020 bis 2023 waren von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft und jeweils mit einem uneingeschränkten Prüfungsurteil bzw. Bestätigungsvermerk versehen worden.

2.3.8 In der folgenden Tabelle 3 stellte der StRH Wien auf Basis der geprüften Jahresabschlüsse die in den jeweiligen Gewinn- und Verlustrechnungen ausgewiesenen Umsatzerlöse betragsmäßig dar (Beträge in Mio. EUR):

Tabelle 3: Umsatzerlöse der FRIEDHÖFE WIEN GmbH lt. Jahresabschlüssen

	2020	2021	2022	2023
Umsatzerlöse gesamt	38,80	40,82	43,04	44,02
davon Erlöse aus Friedhofsverwaltung	32,14	33,61	33,61	33,31
davon Erlöse aus Gärtnereileistungen	5,59	5,81	5,82	5,93
davon Erlöse aus Steinmetzarbeiten	0,79	1,05	0,94	2,02
davon Erlöse aus Kremationen	-	-	2,01	2,10
davon Erlöse aus Sonstige	0,28	0,35	0,66	0,66

Quelle: Jahresabschlüsse der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, Darstellung: StRH Wien

Wie ersichtlich stiegen die Umsatzerlöse im Betrachtungszeitraum kontinuierlich an.

2.3.9 In der folgenden Tabelle 4 stellte der StRH Wien die Entwicklung der Leistungsdaten der FRIEDHÖFE WIEN GmbH dar:

Tabelle 4: Entwicklung der Leistungsdaten der FRIEDHÖFE WIEN GmbH

	2020	2021	2022	2023
Sargbeisetzungen	8.132	8.106	7.795	7.327
Urnenbeisetzungen	4.546	4.735	4.803	4.721
Grabverlängerungen	31.934	31.307	30.569	30.571
Kremationen	-	-	6.902	6.835

Quelle: FRIEDHÖFE WIEN GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die Anzahl der Sargbeisetzungen reduzierte sich im Betrachtungszeitraum deutlich, während die Anzahl der Urnenbeisetzungen nach einer Steigerung im Jahr 2021 ein annähernd gleichbleibendes Niveau auswies. Auch die Anzahl der Grabverlängerungen verringerte sich. Wie oben erwähnt, wurden ab dem Jahr 2022 die Kremationen von der FRIEDHÖFE WIEN GmbH auf Basis der Übernahme des Teilbetriebes „Krematorium“ von der BFW Bestattungsservice Wien GmbH durchgeführt.

2.4 Tierfriedhof Wien GmbH

2.4.1 Der Unternehmensgegenstand der Tierfriedhof Wien GmbH umfasste gemäß Gesellschaftsvertrag, zuletzt geändert am 3. August 2011, im Wesentlichen:

- Den Betrieb von Tierfriedhofsunternehmen,
- die Erhaltung und den Betrieb von Tierfriedhöfen,
- die Führung, die Planung und die Errichtung von Tierfriedhöfen, Tierleichenkammern und Feuerhallen,
- die Grundverwaltung und die Erhaltung von als Tierfriedhof genutzten Flächen, Kühlkammern, Feuerhallen, Friedhofsgebäuden und sonstiger im Tierfriedhof vorhandener Gebäude,
- die Anlage, die Zuweisungen und die Evidenthaltung von Grabstellen (Erd- und Feuerbestattungen),
- die Evidenthaltung von auf Tierfriedhöfen und Urnenhainen bestatteten Tieren,
- die Durchführung von Beerdigungen, Enterdigungen und Einäscherungen von Tieren sowie
- den Handel mit Waren aller Art, insbesondere mit Bestattungsartikeln, soweit er im Zusammenhang mit den übrigen Tätigkeiten der Gesellschaft steht.

2.4.2 Die Tierfriedhof Wien GmbH betrieb einen Tierfriedhof in Wien, auf einem parkähnlichen Gelände unmittelbar vis-a-vis dem Wiener Zentralfriedhof. Die oben genannten Tätigkeiten und Dienstleistungen wurden an die Kundinnen bzw. Kunden verrechnet, womit Forderungen aus Lieferungen und Leistungen entstanden.

2.4.3 Die Tierfriedhof Wien GmbH schloss am 20. Februar 2020 mit der Wiener Tierkrematorium GmbH eine Vereinbarung über die Abholung von Tierkörpern durch die Tierfriedhof Wien GmbH im Auftrag des Tierkrematoriums, welche die diesbezügliche Vereinbarung aus dem Jahr 2014 ersetzte. Die Vereinbarung wurde auf unbestimmte Zeit mit dreimonatiger Kündigungsfrist abgeschlossen. Darin wurden Pauschalbeträge für die Abholung und den Transport vereinbart, wobei Preisanpassungen zwischen den Vertragsparteien zu verhandeln waren. Die Vereinbarung enthielt keine Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten und wurde mit 31. Dezember 2023 aufgekündigt.

2.4.4 Bei der Tierfriedhof Wien GmbH handelte es sich um eine kleine Kapitalgesellschaft im Sinn des § 221 UGB, deren Jahresabschlüsse keiner verpflichtenden Prüfung durch eine Abschlussprüfungsgesellschaft zu unterziehen waren. Die vorgelegten Jahresabschlüsse für den Betrachtungszeitraum wurden auch keiner freiwilligen Abschlussprüfung unterzogen.



3. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

3.1 BESTATTUNG WIEN GmbH

3.1.1 DIE BESTATTUNG WIEN GmbH wies in ihren geprüften Jahresabschlüssen folgende Forderungen aus Lieferungen und Leistungen aus, wobei gemäß UGB der Betrag der Forderungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr gesondert in der Bilanz, in deren Erläuterungen zum Anhang, zu vermerken war (Beträge in Mio. EUR):

Tabelle 5: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der BESTATTUNG WIEN GmbH lt. Jahresabschlüssen

	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	4,54	4,46	5,10	5,59
davon mit Restlaufzeit über ein Jahr	1,38	1,43	-	-

Quelle: Jahresabschlüsse der BESTATTUNG WIEN GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der BESTATTUNG WIEN GmbH gegenüber Kundinnen bzw. Kunden waren überwiegend kurzfristig, d.h. mit einer Fristigkeit von unter einem Jahr eingestuft. Längerfristig waren beispielsweise Forderungen aus Lieferungen und Leistungen, die über Ratenpläne abbezahlt wurden und damit die Dauer von einem Jahr überschreiten konnten. Die Einschau des StRH Wien zeigte jedoch auch, dass ein nicht unbeträchtlicher Teil der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegenüber der MA 15 - Gesundheitsdienst hinsichtlich der sanitätsbehördlich veranlassten Bestattungen als mittel- und auch als langfristig, d.h. mit einer Fristigkeit von über einem Jahr bzw. deutlich über einem Jahr, anzusehen war. Dennoch wurden sämtliche Forderungen aus Lieferungen und Leistungen zu den Bilanzstichtagen 31. Dezember 2022 und 31. Dezember 2023 in diesen beiden Jahresabschlüssen zur Gänze als kurzfristig ausgewiesen.

Die BESTATTUNG WIEN GmbH führte diesbezüglich an, dass ihre Forderungen gegenüber der MA 15 - Gesundheitsdienst zum Zeitpunkt ihrer Entstehung grundsätzlich als kurzfristig zu betrachten waren. Vereinbarungsgemäß würden die Forderungen jedoch erst nach ergebnislosem Abschluss der Verlassenschaften von der MA 15 - Gesundheitsdienst bezahlt werden, wodurch die Bezahlungszeitpunkte der Forderungen zum Entstehungszeitpunkt ungewiss seien.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der BESTATTUNG WIEN GmbH, die Angabe der Fristigkeiten ihrer Forderungen gegenüber der MA 15 - Gesundheitsdienst im Rahmen der Jahresabschlusserstellung zu evaluieren.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

3.1.2 Die BESTATTUNG WIEN GmbH gliederte auf Ersuchen des StRH Wien die in der Tabelle 5 ausgewiesenen Forderungen aus Lieferungen und Leistungen wie folgt auf (Beträge in Mio. EUR):

Tabelle 6: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der BESTATTUNG WIEN GmbH aufgegliedert

	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	4,54	4,46	5,10	5,59
davon „Sanitätsbehördliche Bestattungen MA 15, Bestattungsunternehmen und Privatpersonen“	4,43	4,27	4,77	5,38
davon Sonstige, Handelswaren u.ä.	0,22	0,30	0,34	0,22
abzüglich Wertberichtigungen	-0,01	-0,01	-0,01	-0,01
abzüglich Abzinsung „MA 15 - Forderungen“	-0,10	-0,10	-	-

Quelle: Buchhaltung der BESTATTUNG WIEN GmbH, Darstellung: StRH Wien

Ab dem Geschäftsjahr 2021 erhöhten sich die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen kontinuierlich. Dies war hauptsächlich auf die steigende Anzahl der sanitätsbehördlichen Bestattungen zurückzuführen. Beispielsweise betragen diese zum Bilanzstichtag 31. Dezember 2023 rd. 3,85 Mio. EUR und damit knapp rd. 70 % der gesamten Forderungen aus Lieferungen und Leistungen.

In den Forderungen aus Lieferungen und Leistungen betreffend die Position „Sanitätsbehördliche Bestattungen MA 15, Bestattungsunternehmen und Privatpersonen“ waren zum

31. Dezember 2023 noch entsprechende Forderungen aus der Verschmelzung mit der Bestattung PAX GmbH in der Höhe von rd. 14.216,- EUR enthalten. Laut Aussage von Mitarbeitenden der BESTATTUNG WIEN GmbH wären diesbezüglich Eintreibungsmaßnahmen gesetzt worden, allerdings seien die betreffenden Verlassenschaftsverfahren noch nicht abgeschlossen.

Die Forderungen aus Handelswaren beruhten im Wesentlichen aus Sargverkäufen an diverse Bestattungsunternehmen.

3.2 FRIEDHÖFE WIEN GmbH

3.2.1 Die FRIEDHÖFE WIEN GmbH wies in ihren geprüften Jahresabschlüssen folgende Forderungen aus Lieferungen und Leistungen aus, wobei gemäß UGB der Betrag der Forderungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr gesondert in der Bilanz, in deren Erläuterungen zum Anhang, zu vermerken war (Beträge in Mio. EUR):

Tabelle 7: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH lt. Jahresabschlüssen

	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	0,84	0,81	1,05	1,31
davon mit Restlaufzeit über ein Jahr	-	-	-	-

Quelle: Jahresabschlüsse der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, Darstellung: StRH Wien

Wie in der Tabelle 7 ersichtlich stiegen die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen im Betrachtungszeitraum an. Zur näheren Erörterung der Gründe dafür ersuchte der StRH Wien um eine detaillierte Gliederung, die im Folgenden dargestellt wurde.

3.2.2 Von der FRIEDHÖFE WIEN GmbH wurden die ausgewiesenen Forderungen aus Lieferungen und Leistungen wie folgt aufgegliedert (Beträge in Mio. EUR):

**Tabelle 8: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH auf-
gegliedert**

	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	0,84	0,81	1,05	1,31
davon Kliniken, Anstalten, Institutionen, Magistrat der Stadt Wien	0,03	0,05	0,15	0,11
davon Bestatterinnen bzw. Bestatter	0,75	0,71	0,73	0,99
davon Einzelkundinnen bzw. Einzelkunden	0,01	0,02	0,04	0,07
davon Shopkundinnen bzw. Shopkunden	0,03	0,01	0,08	0,09
davon „CPD-Debitor“	0,02	0,02	0,05	0,05

Quelle: Buchhaltung der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, Darstellung: StRH Wien

Laut Auskunft der FRIEDHÖFE WIEN GmbH bzw. der B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH wurden die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Kliniken, Anstalten, Institutionen, Magistraten der Stadt Wien, welche zum jeweiligen Bilanzstichtag ausgewiesen wurden, in weiterer Folge immer zeitgerecht beglichen. Die um das Zwei- bis Dreifache höheren Werte zu den Bilanzstichtagen der Jahre 2022 und 2023 seien auf entsprechend gestiegene Leistungen für diese Kundinnen bzw. Kunden zurückzuführen.

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Bestatterinnen bzw. Bestattern, welche zum jeweiligen Bilanzstichtag ausgewiesen wurden, beruhten auf der im Folgenden dargestellten Verrechnungssystematik sowie auf den unten erwähnten abgeschlossenen Inkassovereinbarungen. Mit einer Ausnahme wurden im Betrachtungszeitraum diese Forderungen ebenfalls grundsätzlich zeitgerecht beglichen. Diese Ausnahme betraf eine Bestatterin als Vertragspartnerin, die im Jahr 2023 zahlungsunfähig wurde. Mit Beschluss des Handelsgerichtes vom 19. September 2023 wurde mangels kostendeckenden Vermögens kein Insolvenzverfahren eröffnet und die Gesellschaft aufgelöst.

Die betreffende Gesamtforderung in der Höhe von rd. 76.100,- EUR beruhte auf den Monatsumsätzen vom Dezember 2021 bis Mai 2022 inkl. Verzugszinsen. Wie der StRH Wien feststellte, schloss die FRIEDHÖFE WIEN GmbH bereits mit 21. Juni 2022 mit der betreffenden Bestatterin eine Stundungsvereinbarung, wobei jedoch bereits die erste Rate ausständig blieb und die Vereinbarung hinfällig wurde. Diese Forderung aus Lieferungen und Leistungen an die Bestatterin wurde im Jahr 2022 von den Forderungen an Bestatterinnen bzw. Bestatter auf Forderungen an Shopkundinnen bzw. Shopkunden umgebucht, womit



der erhebliche Anstieg dieser Forderungen erklärbar war. Der StRH Wien stellte fest, dass die genannte Forderung weder im Jahr 2022 wertberichtigt noch im Jahr 2023 mittels Forderungsabschreibung ausgebucht wurde.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, die genannte nicht einbringliche Forderung auszubuchen und künftig auf zeitgerechte Verbuchungen der Wertberichtigungen von Forderungen und Forderungsabschreibungen zu achten.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Der StRH Wien würdigte die Aussage der Geschäftsführung der FRIEDHÖFE WIEN GmbH positiv, wonach aufgrund dieses Insolvenzfalles bei allen Bestatterinnen bzw. Bestattern auf die genaue Einhaltung der vereinbarten Zahlungsfristen geachtet würde und bei Zahlungsverzug sofort - was die Bestimmungen der Inkassovereinbarungen auch vorsahen - auf die Möglichkeit der sofortigen Barzahlung bestellter Lieferungen und Leistungen umgestellt würde. Dadurch kam es im Betrachtungszeitraum weder zu (wesentlichen) Zahlungsverzögerungen noch zu weiteren Forderungsausfällen hinsichtlich der Bestatterinnen bzw. Bestatter.

Die Einschau in die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen hinsichtlich der Einzelkundinnen bzw. Einzelkunden zeigte zu den Bilanzstichtagen 31. Dezember 2022 und 31. Dezember 2023 u.a. eine Forderung von rd. 13.250,- EUR an eine Privatperson. Die Liste der dem „KSV 1870“ übergebenen Geschäftsfälle zum 21. Februar 2024 beinhaltete diesen Geschäftsfall jedoch mit einem ausständigen Forderungsbetrag von rd. 6.000,- EUR. Auf Empfehlung des StRH Wien wurden im Forderungsmanagement Recherchen durchgeführt, welche ergaben, dass neben der eigentlichen Rechnung auch der Kostenvoranschlag irrtümlich verbucht und somit ebenfalls als Forderung ausgewiesen wurde.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, das genannte Forderungskonto und die entsprechenden Umsätze zu berichtigen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Am Forderungskonto „CPD-Debitor“ wurden sonstige noch ausständige Forderungen verbucht. Bei einem „CPD-Konto“ handelt es sich um ein Zwischen- bzw. Interimskonto. Die Durchsicht zeigte, dass darauf hauptsächlich Forderungen aus der Gärtnerei verbucht wurden und, dass noch einige Forderungen aus dem Jahr 2022 als offen ausgewiesen und keine diesbezüglichen Eintreibungsmaßnahmen gesetzt wurden. Die FRIEDHÖFE WIEN GmbH erläuterte dem StRH Wien gegenüber, dass im Jahr 2022 eine EDV-Systemumstellung in der Gärtnerei erfolgte, wodurch es sich möglicherweise um Fehlbuchungen handeln könnte bzw. die Forderungsausbuchungen oder Eintreibungsmaßnahmen verabsäumt wurden.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, die offenen Forderungsbeträge aufzuklären, gegebenenfalls Eintreibungsmaßnahmen zu setzen oder Fehlbuchungen zu bereinigen, um einen korrekten Ausweis dieser Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sicherzustellen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Empfehlung:

Weiters empfahl der StRH Wien der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, Buchhaltungsprozesse auf Verbesserungsmaßnahmen zu durchleuchten und entsprechende IKS-Maßnahmen zu implementieren, um so künftig eine korrekte Verbuchung der Forderungen, Erlöse und Zahlungseingänge sicherzustellen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

3.3 Tierfriedhof Wien GmbH

3.3.1 Die Tierfriedhof Wien GmbH wies in ihren Jahresabschlüssen folgende Forderungen aus Lieferungen und Leistungen aus (Beträge in EUR):

Tabelle 9: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der Tierfriedhof Wien GmbH lt. Jahresabschlüssen

	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	12.749,20	9.749,10	10.200,00	11.215,60

Quelle: Jahresabschlüsse der Tierfriedhof Wien GmbH, Darstellung: StRH Wien

3.3.2 Von der Tierfriedhof Wien GmbH wurden die ausgewiesenen Forderungen aus Lieferungen und Leistungen wie folgt aufgegliedert (Beträge in EUR):

Tabelle 10: Forderungen aus Lieferungen und Leistungen der Tierfriedhof Wien GmbH aufgegliedert

	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	12.749,20	9.749,10	10.200,00	11.215,60
davon:				
Einzelkundinnen bzw. Einzelkunden	1.636,00	1.249,50	3.156,00	5.806,00
Tierkrematorium	11.113,20	8.499,60	7.044,00	5.409,60

Quelle: Buchhaltung der Tierfriedhof Wien GmbH, Darstellung: StRH Wien

Die Einschau zeigte, dass alle Forderungen aus Lieferungen und Leistungen, welche zu den jeweiligen Bilanzstichtagen bestanden, in weiterer Folge zeitgerecht beglichen wurden. Hinsichtlich der Forderungen an Einzelkundinnen bzw. Einzelkunden war festzuhalten, dass - wie unten dargestellt - die Geschäftsbedingungen der Tierfriedhof Wien GmbH jene Bestimmung enthielten, wonach die Beisetzung des verstorbenen Tieres erst nach Erhalt des offenen Rechnungsbetrages erfolgen konnte.

Die Forderungen an die Wiener Tierkrematorium GmbH beruhten ausschließlich auf Transportleistungen der Tierfriedhof Wien GmbH, welche eine entsprechende Leistungsvereinbarung für den Transport der toten Tiere zum Krematoriumsstandort mit der Wiener Tierkrematorium GmbH abgeschlossen hatte.

4. Abrechnung der Lieferungen und Leistungen samt Zahlungsmöglichkeiten und Zahlungsbedingungen

4.1 BESTATTUNG WIEN GmbH

4.1.1 Die Geschäftsbedingungen der BESTATTUNG WIEN GmbH sahen vor, dass Bestattungskosten vor der Bestattungsfeier zu begleichen waren. Dies war auch auf ihrer Homepage angeführt (www.bestattungwien.at/kosten, Stand 2. Jänner 2024). Die Bezahlung war grundsätzlich in bar oder mittels (Online-)Überweisung, aber auch mit Kreditkarte möglich.

Die Einschau des StRH Wien zeigte, dass die Bezahlung grundsätzlich auf Basis des Bestellscheines zu leisten war, welcher den vorläufigen Endbetrag der Bestattung auswies. Auf jedem Bestellschein war eine individuelle Zahlungsfrist angegeben, welche vor dem Bestattungstermin lag. In den Geschäftsbedingungen waren weiters die Höhe der Verzugszinsen (9 % p.a.) bei Zahlungsverzug sowie die Höhe der pauschalierten Mahnkosten bei der ersten Mahnung (8,- EUR) und bei weiteren Mahnungen (12,- EUR) festgelegt.

Neben den Kosten der eigentlichen Bestattung, den sogenannten Eigenleistungen der BESTATTUNG WIEN GmbH, fielen auch Friedhofsleistungen und Friedhofsgebühren sowie Kosten für Fremdleistungen von anderen Unternehmen (wie Kosten für Blumenschmuck, Trauerdrucksorten, Trauerrednerinnen bzw. Trauerredner, Trauermusik etc.) an. Weitere Auslagen für die Bestellerinnen bzw. Besteller der Bestattungen waren beispielsweise Kirchenbegräbniskosten sowie Gebühren für die Ausstellung von Sterbeurkunden. Auch

diese Kosten wurden von der BESTATTUNG WIEN GmbH üblicherweise der Kundin bzw. dem Kunden im Bestellschein aufgelistet, da die BESTATTUNG WIEN GmbH dabei in Vorleistung trat.

Für ihre Eigenleistungen stellte die BESTATTUNG WIEN GmbH die gesetzliche USt in der Höhe von 20 % in Rechnung. Die Kosten für die Fremdleistungen anderer Unternehmen wurden gekennzeichnet und als „Auslagen in Ihrem Namen“ weiterverrechnet. Gebühren von Behörden wurden ebenfalls als „Auslagen im Namen der Kundinnen bzw. Kunden“ gekennzeichnet und verrechnet, wobei bei Gebühren für behördliche Tätigkeiten keine USt anfiel.

Durch den getrennten Ausweis der Eigen- und Fremdleistungen sowie dem gesonderten Ausweis sonstiger Kosten und Gebühren entsprach die BESTATTUNG WIEN GmbH den oben erwähnten Standesregeln für Bestattungsunternehmen.

Die stichprobenweise Einschau des StRH Wien in die Rechnungen der BESTATTUNG WIEN GmbH zeigte, dass diese grundsätzlich nach der durchgeführten Bestattung an die Kundinnen bzw. Kunden erstellt und übermittelt wurden. Die Rechnungen enthielten auch den Hinweis, dass der vorläufige Endbetrag vor der Bestattungsdurchführung ohne Skontoabzug fällig war. Hatte die Kundin bzw. der Kunde ordnungsgemäß im Zuge der Bestellung vor der durchgeführten Bestattung den vorläufigen Endbetrag lt. Bestellschein beglichen und stimmte dieser mit dem gesamten Rechnungsbetrag überein, war dies auf der Rechnung vermerkt.

War dies nicht der Fall, wurde die Bestellerin bzw. der Besteller aufgefordert, den ausstehenden Betrag für die bereits erfolgten Bestattungsleistungen zu bezahlen (s. dazu auch Punkt 5.1).

4.1.2 Für den Betrieb des Internet-Shops ihres Bestattungsmuseums am Wiener Zentralfriedhof sowie des „Online-Bestattungsplaners“ schloss die BESTATTUNG WIEN GmbH im Jahr 2021 einen Vertrag mit der österreichischen Zweigniederlassung einer international agierenden Zahlungsdienstleisterin für die Nutzung deren Zahlungsplattform ab, um elektronische Zahlungstransaktionen über das Internet, wie Kreditkarten- und PayPal-Zahlungen, abwickeln zu können. Zuvor bestand ein Vertragsverhältnis mit einem anderen Internetdienstleister.

4.1.3 Mit vier Fremdbestattungsunternehmen wurden nur mündliche Kooperationsvereinbarungen getroffen, die diesbezüglichen Ausgangsrechnungen der BESTATTUNG WIEN GmbH enthielten überdies keine Zahlungsfristen.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der BESTATTUNG WIEN GmbH, im Sinn der Rechtssicherheit und Transparenz Kooperationsvereinbarungen künftig zu verschriftlichen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Empfehlung:

Weiters empfahl der StRH Wien, grundsätzlich auf allen Ausgangsrechnungen Zahlungsfristen anzuführen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

4.1.4 Wie bereits erwähnt, wurden zur Vermeidung von Ausfällen von Forderungen gegenüber Fremdbestattungsunternehmen diese bei ausständigen Zahlungen vom Kundenservice kontaktiert. Falls die Zahlung weiterhin nicht erfolgte, wurde das betreffende Fremdbestattungsunternehmen nach Weisung der Geschäftsführung der BESTATTUNG WIEN GmbH auf „Barzahler“ umgestellt. Damit war - wie bereits erwähnt - jede weitere Lieferung und Leistung im Voraus zu bezahlen, bis die offene Forderung zur Gänze beglichen war.

4.1.5 Für die Abrechnung der Durchführung von sanitätsbehördlich veranlassten Bestattungen im Auftrag der MA 15 - Gesundheitsdienst hatte die BESTATTUNG WIEN GmbH - nach Einlangen einer Anordnung der Sanitätsbehörde zur Beerdigung - zu überprüfen, ob

Vorsorgeleistungen von 3. Seite oder ein sogenannter „Lebzeitenerlag“ bei der BESTATTUNG WIEN GmbH vorhanden waren. War dies nicht der Fall, hatte die BESTATTUNG WIEN GmbH ihre Kosten, Gebühren und Entgelte nach der Beerdigung als Forderung zur Verlassenschaft beim Bezirksgericht anzumelden. Eine Kopie der Forderungsanmeldung erging an das jeweilige zuständige Notariat.

Nach der Beendigung eines Verlassenschaftsverfahrens sah die Leistungsvereinbarung mit der MA 15 - Gesundheitsdienst eine direkte Verrechnung mit dem Notariat als Gerichtskommissär entsprechend dem Beschluss des Verlassenschaftsgerichtes vor. Der BESTATTUNG WIEN GmbH an Zahlungs statt überlassene Sachen konnten von dieser selbstständig verwertet werden. Erst danach konnte die BESTATTUNG WIEN GmbH die abschließende Rechnungslegung an die MA 15 - Gesundheitsdienst mit den noch aushaftenden Beträgen vornehmen.

Diese Leistungsvereinbarung regelte weiters, dass die BESTATTUNG WIEN GmbH eine quartalsweise Abrechnung an die MA 15 - Gesundheitsdienst vorzunehmen sowie auch eine Quartalsstatistik über die auf Kosten der Stadt Wien erfolgten Bestattungen zu übermitteln hatte.

Die Einschau des StRH Wien zeigte, dass die BESTATTUNG WIEN GmbH im Betrachtungszeitraum monatliche Abrechnungen der MA 15 - Gesundheitsdienst übermittelte. Jeder Abrechnung lag eine personenbezogene Auflistung mit den jeweiligen erbrachten Leistungen bzw. den Abrechnungsergebnissen bei. Die in den Monatsabrechnungen ausgewiesenen Gesamtbeträge setzten sich aus den aushaftenden Beträgen der im jeweiligen Vormonat abgeschlossenen Verlassenschaften zusammen.

Zusätzlich enthielten die Monatsabrechnungen auch regelmäßig sogenannte Rückverrechnungen. Bei diesen handelte es sich um Zahlungen, die z.B. nachträglich von Angehörigen der Verstorbenen geleistet wurden oder die aus neu hervorgekommenen Vermögenswerten aus Verlassenschaften herrührten. Die Rückverrechnungen verminderten jeweils die von der MA 15 - Gesundheitsdienst aus den Monatsabrechnungen resultierenden zu bezahlenden Gesamtbeträge.

Sofern Bestattungskosten in den Nachlassaktiva nicht gedeckt waren, wurden diese der MA 15 - Gesundheitsdienst in Rechnung gestellt. Zum Nachweis waren, personenbezogen für jeden Geschäftsfall, die Einzelrechnungen sowie die Unterlagen zur Abhandlung der

jeweiligen Verlassenschaft der MA 15 - Gesundheitsdienst zu übermitteln. Im Regelfall umfasste eine Einzelabrechnung der BESTATTUNG WIEN GmbH Leistungspositionen für die Art des Sarges, für vorbereitende Leistungen, für die Abholung und Verbringung der Leiche sowie für die Aufbahrung und Beisetzung inkl. der Friedhofskosten. Zusätzlich wiesen die Rechnungen der BESTATTUNG WIEN GmbH die Auslagen für die Leistungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH aus. Die BESTATTUNG WIEN GmbH hatte nach dem Zahlungseingang durch die MA 15 - Gesundheitsdienst die entsprechenden Beträge an die FRIEDHÖFE WIEN GmbH weiterzuleiten.

Der StRH Wien bemängelte, dass auf den Monatsabrechnungen der BESTATTUNG WIEN GmbH für die MA 15 - Gesundheitsdienst keine Zahlungsfrist ausgewiesen war.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der BESTATTUNG WIEN GmbH, künftig in den Monatsrechnungen an die MA 15 - Gesundheitsdienst eine entsprechende Zahlungsfrist festzusetzen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Zusammenfassend hielt der StRH Wien fest, dass im Betrachtungszeitraum die Kosten von rund der Hälfte der sanitätsbehördlichen Bestattungen über Verlassenschaftsverfahren abgedeckt werden konnten.

4.2 FRIEDHÖFE WIEN GmbH

4.2.1 Gemäß WLBG erstellte die FRIEDHÖFE WIEN GmbH eine BAO als Hausordnung und als generelle Grundlage einer privatrechtlichen Vereinbarung zwischen ihr als Rechtsträgerin der Bestattungsanlage und den Benützungsberechtigten an den Grabstellen, welche auf ihrer Homepage (www.friedhoefewien.at) veröffentlicht wurde.

Zum Zeitpunkt der Einschau war die BAO mit Gültigkeitsdatum ab 2. Mai 2022 aufrufbar. Die darin angeführten Bestimmungen regelten z.B., dass die Annahme eines Angebotes auf Abschluss des Grabbenützungsvertrages schlüssig durch Bezahlung zu erfolgen hatte.

Die Einschau des StRH Wien zeigte, dass die Grabbenützungsverträge auf zwei verschiedene Arten zustande kamen:

- Beim Neuerwerb eines Grabes bekam die Kundin bzw. der Kunde von der FRIEDHÖFE WIEN GmbH ein Angebot mit einer definierten Zahlungsfrist. Sofern das Entgelt bezahlt war, wurde die Kundin Benützungsberechtigte bzw. der Kunde Benützungsberechtigter des angebotenen Grabes. Die bzw. der Benützungsberechtigte konnte eine Grabbenützungsfrist von mindestens zwei bis maximal 60 Jahren wählen. Bei Vertragsabschluss war neben dem Bereitstellungsentgelt auch ein Lebzeitenzuschlag zu leisten.
- Im Fall der Verlängerung des bereits vorhandenen Benützungsrechtes (z.B. bei einem Familiengrab) wurde die bzw. der Benützungsberechtigte ein halbes Jahr vor dem Ablauf der Benützungsfrist mittels Schreiben darauf aufmerksam gemacht und auch angeboten, dass künftig die Abwicklung des Grabbenützungsvertrages über das Online-Grabverwaltungsprogramm „Digitales Grab“ erfolgen könnte. Dazu wurde den Benützungsberechtigten der Umstieg zum „Digitalen Grab“ (s. auch Punkt 4.2.4) erklärt. Wurde dieser Umstieg nicht angenommen, bekam die bzw. der Benützungsberechtigte einen Brief, in dem für die Verlängerung des Grabbenützungsrechtes eine Zahlungsfrist von zwei Monaten vorgeschrieben wurde. Falls die bzw. der Benützungsberechtigte das Entgelt nicht rechtzeitig entrichtete, wurde sie bzw. er nochmals verständigt und gefragt, was der Grund der Nichtzahlung sei. Sofern am Grabbenützungsvertrag kein Interesse mehr bestand, wurde das Grab neu vergeben. Andernfalls wurde die bzw. der Benützungsberechtigte noch einmal auf die Notwendigkeit der Bezahlung des Entgelts aufmerksam gemacht.

Zu erwähnen war, dass Verlängerungen des Grabrechtes grundsätzlich für zehn Jahre erfolgten. Jedoch standen bei Verlängerung und Bezahlung über das „Digitale Grab“ Zeiträume zwischen mindestens zwei und maximal 60 Jahren zur Verfügung. Im Zuge von Beisetzungen war jedenfalls das zehnjährige Ruherecht der Verstorbenen zu berücksichtigen, womit auch in diesen Fällen Verlängerungen für mindestens diesen Zeitraum notwendig waren.

4.2.2 Die FRIEDHÖFE WIEN GmbH überprüfte jedes Jahr alle Gräber vor Allerheiligen hinsichtlich aufrechter Grabbenützungsverträge. Jene Gräber, bei denen das Entgelt für erforderliche Verlängerungen nicht entrichtet worden war, wurden mit roten Pickern markiert, um auch das Grab besuchende Angehörige darauf hinzuweisen. Wurde trotz dieses Hinweises das Entgelt nicht entrichtet, bekam das Grab den Status als neu zu vergebende Grabstelle.

Der StRH Wien hielt fest, dass die FRIEDHÖFE WIEN GmbH hinsichtlich der Grabbenützung grundsätzlich ein entsprechendes Angebot an ihre Kundinnen bzw. Kunden unterbreitete und der Vertrag mit den Benützungsberechtigten erst mit der Bezahlung zustande kam. Das bedeutete, dass in all diesen Fällen ausstehende Forderungen gegenüber den Benützungsberechtigten grundsätzlich ausgeschlossen waren. Bezüglich der Verlängerung des Grabbenützungsrechtes ergaben sich ebenfalls keine ausstehenden Forderungen, da das betreffende Grab bei Nichtbezahlung des Verlängerungsangebotes zu einer neu zu vergebenden Grabstelle wurde.

4.2.3 Die ebenfalls auf der Homepage der FRIEDHÖFE WIEN GmbH veröffentlichte Liste der Friedhofsentgelte - zum Zeitpunkt der Einschau mit Gültigkeit ab 1. Jänner 2024 - bezifferte im Wesentlichen die Grabentgelte, die Entgelte beim Neuerwerb eines Grabes, die Entgelte für die Benützung von Friedhofseinrichtungen, die Arbeitsentgelte im Zuge von Beisetzungen, die Zuschläge anlässlich von Beisetzungen sowie die Grabentgelte für vor dem 1. April 2008 vergebene Gräber.

Der StRH Wien hielt fest, dass diese veröffentlichte Liste der Friedhofsentgelte keine Ausführungen bzw. Bestimmungen zu Zahlungsmöglichkeiten und Zahlungsfristen enthielt. Diesbezüglich verwies die FRIEDHÖFE WIEN GmbH auf ihre Ausführungen in der BAO, wonach der Grabbenützungsvertrag erst mit der Annahme eines Angebotes auf Abschluss des Grabbenützungsvertrages durch Bezahlung zustande käme.

4.2.4 Um den Benützungsberechtigten neue Services anbieten zu können sowie unternehmensinterne Abläufe und Prozesse zu optimieren, wurde im April 2020 das „Digitale Grab“ als Online-Grabverwaltungsprogramm fertiggestellt und aktiviert. Die Benützungsberechtigten können darin alle wesentlichen Services bequem sowie orts- und zeitunabhängig erledigen, beispielsweise Informationen rund um die betroffene Grabstelle einsehen, Adressen ändern, die Nutzungsdauer verlängern und bezahlen oder das Nutzungsrecht übertragen. Dabei war vom StRH Wien darauf hinzuweisen, dass auch bei Grabverlängerungen

mittels „Digitalem Grab“ der Vertrag erst durch die Online-Bezahlung (mit Kreditkarte, PayPal, Sofortüberweisung etc.) zustande kam.

Die Vermarktung des „Digitalen Grabes“ erfolgte über Presseberichte und, wie bereits erwähnt, gezielt durch Anschreiben jener Grabbenützungsberechtigten, deren Grabnutzungsrecht in den nächsten Monaten zu Ende ging.

Im „Digitalen Grab“ konnte auch der Vorteil von kleineren Intervallen hinsichtlich der Dauer des Grabnutzungsvertrages genutzt werden. Mit Ende des Jahres 2022 nutzten bereits rd. 10.000 Benützungsberechtigte dieses Online-Grabverwaltungsprogramm. Damit erfuhr auch das physische Grab eine „Attraktivierung“ und die internen Verwaltungsprozesse wurden maßgeblich optimiert und stark vereinfacht, was vom StRH Wien positiv anzumerken war.

Als Nebenprodukt wurde die „Digitale freie Grabstellensuche“ entwickelt, welche zu Beginn des Jahres 2021 veröffentlicht wurde. Damit konnte die aktive Grabsuche und Grabvergabe weiter forciert werden.

Des Weiteren wurde für den Vertrieb der Gärtnereiprodukte im ersten Quartal des Jahres 2021 ein Online-Shop geschaffen, worin Produkte der Trauerfloristik bestellt werden konnten. Mittlerweile wurde auch die Integration der Grabpflege und der Grabschmückungsprodukte im Online-Shop umgesetzt.

4.2.5 Für den Betrieb des Online-Grabverwaltungsprogrammes „Digitales Grab“ sowie des Online-Shops schloss die FRIEDHÖFE WIEN GmbH im Jahr 2021 einen Vertrag mit der österreichischen Zweigniederlassung einer international agierenden Zahlungsdienstleisterin für die Nutzung deren Zahlungsplattform ab, um elektronische Zahlungstransaktionen über das Internet, wie Kreditkarten- und PayPal-Zahlungen, abwickeln zu können. Davor bestand ein Vertragsverhältnis mit einem anderen Internetdienstleister.

4.2.6 Die FRIEDHÖFE WIEN GmbH schloss mit sogenannten Fremdbestatterinnen bzw. Fremdbestattern, welche auf ihren Friedhöfen in Wien Bestattungen durchführen, Vereinbarungen über das Inkasso der Entgelte ab, um damit im Sinn der Kundinnen bzw. Kunden diesen den Weg bzw. die Kontaktaufnahme und die direkte Verrechnung mit der FRIEDHÖFE WIEN GmbH zu ersparen (sogenanntes One-Stop-Shop-Prinzip).

Das jeweils unterzeichnende Fremdbestattungsunternehmen verpflichtete sich, anlässlich der Beauftragung einer Bestattung und bzw. oder Kremationsleistung, die FRIEDHÖFE WIEN GmbH zur Bekanntgabe der jeweils lt. Tarif erforderlichen Entgelte aufzufordern. Im Gegenzug verpflichtete sich die FRIEDHÖFE Wien GmbH, die diesbezügliche Rechnung mit Angabe der Entgelte auf die Kundin bzw. den Kunden auszustellen und dem Fremdbestattungsunternehmen zu übermitteln.

Damit berechnete und verpflichtete die FRIEDHÖFE WIEN GmbH das jeweilige Fremdbestattungsunternehmen, ihre Rechnung mit den Abschlussrechnungen des Fremdbestattungsunternehmens, in denen die Friedhofsentgelte als Teilpost aufscheinen, an die Kundin bzw. den Kunden mit der Aufforderung, die Gesamtsumme an das Fremdbestattungsunternehmen zu überweisen, zu senden. Sofern im Einzelfall eine Kundin bzw. ein Kunde diese Vorgangsweise nicht akzeptierte, war sie bzw. er vom Fremdbestattungsunternehmen direkt an die FRIEDHÖFE WIEN GmbH zu verweisen.

Diese Inkassovereinbarungen regelten auch die Zahlungsfrist zwischen den Vertragspartnerinnen. Die durch das jeweilige Fremdbestattungsunternehmen vorgeschriebenen Friedhofsentgelte waren nämlich jeweils bis zum 15. des darauffolgenden Monats an die FRIEDHÖFE WIEN GmbH auf das bezeichnete Bankkonto zu überweisen. Bei verspäteter Zahlung waren Verzugszinsen in der Höhe von 9 % pro Jahr vereinbart worden.

Bei Zahlungsverzug konnte die FRIEDHÖFE WIEN GmbH weiters auf Erfüllung des Vertrages bestehen, die Erfüllung ihrer eigenen Verpflichtungen bis zur Begleichung der rückständigen Zahlung aufschieben, eine angemessene Sicherstellung oder Barzahlung im Einzelfall verlangen oder unter Einräumung einer angemessenen Nachfrist den Rücktritt vom Vertrag erklären.

Durch die Inkassovereinbarung berechnete und verpflichtete die FRIEDHÖFE WIEN GmbH weiters die jeweiligen Fremdbestattungsunternehmen, die Entgelte gerichtlich einzutreiben, soweit dies wirtschaftlich sinnvoll erschien, wobei Nachweise über die Eintreibung (Einklagung und Exekutionsschritte) bzw. die wirtschaftliche Vertretbarkeit derartiger Schritte der FRIEDHÖFE WIEN GmbH von den Fremdbestattungsunternehmen zu übermitteln waren. Sollte das Fremdbestattungsunternehmen von einer Eintreibung Abstand nehmen, so hatte die FRIEDHÖFE WIEN GmbH die Möglichkeit, eigene Eintreibungsmaßnahmen zu setzen. Falls eine Abschlussrechnung endgültig nur teilweise beglichen werden

würde, war der bezahlte Betrag verhältnismäßig auf die beiden Vertragspartnerinnen, unter Berücksichtigung der angefallenen Kosten für die gerichtliche Einbringung, aufzuteilen.

Die Inkassovereinbarungen enthielten die Bestimmungen einer dreimonatigen Kündigungsfrist zu jedem Monatsletzten für beide Vertragspartnerinnen, wobei das Recht der vorzeitigen sofortigen Auflösung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes, insbesondere wenn über das jeweilige Fremdbestattungsunternehmen ein Insolvenzverfahren eröffnet werden würde, davon unberührt blieb.

Laut Aussage der Geschäftsführung der FRIEDHÖFE WIEN GmbH hätte im Betrachtungszeitraum die Zusammenarbeit mit Fremdbestattungsunternehmen hinsichtlich sämtlicher abgeschlossenen Inkassovereinbarungen mit den darin vereinbarten Zahlungsbedingungen bis auf den oben genannten Einzelfall der insolventen Vertragspartei funktioniert.

Der StRH Wien konnte sich bei seiner stichprobenweisen Einschau vom Funktionieren dieser Zusammenarbeit überzeugen.

4.2.7 Die FRIEDHÖFE WIEN GmbH bestand bei Fremdbestattungsunternehmen, mit welchen keine Inkassovereinbarungen abgeschlossen wurden, auf Vorkasse. Dies betraf sowohl die Verrechnung der Kremationsleistungen als auch der Friedhofsgebühren.

4.2.8 Hinsichtlich der zwischen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH und der MA 7 - Kultur abgeschlossenen oben genannten Nutzungsvereinbarung betreffend besonders gewidmeter Gräber war festzuhalten, dass Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten vereinbart wurden. Diese sahen vor, dass der vereinbarte jährliche Pauschalbetrag jeweils im Vorhinein bezahlt wird. Die Abrechnung der einzelnen Erhaltungsarbeiten hatte jährlich im Nachhinein auf Grundlage der tatsächlich erstellten Rechnungen zu erfolgen.

Die vom StRH Wien stichprobenweise eingesehenen Ausgangsrechnungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH an die Stadt Wien, MA 7 - Kultur, wiesen in allen Fällen eine Zahlungsfrist von 14 Tagen auf.

4.2.9 Die FRIEDHÖFE WIEN GmbH schloss mit ihren Kundinnen bzw. Kunden Grabpflegeverträge ab, die sich automatisch verlängerten, falls sie nicht fristgerecht gekündigt wurden. Bei Bestandskundinnen bzw. Bestandskunden wurden Grabpflegearbeiten auch ohne

vorherige Bezahlung durchgeführt, allerdings nur mehr für die laufende Saison. Bei Neukundinnen bzw. Neukunden wurde mit den Grabpflegearbeiten erst nach der Bezahlung des vereinbarten Entgeltes begonnen.

Die stichprobenweise Einschau des StRH Wien in Rechnungen der Gärtnerei der FRIEDHÖFE WIEN GmbH zeigte, dass diese eine Zahlungsfrist von 14 Tagen aufwiesen.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH für gärtnerische Leistungen (abrufbar auf der Homepage unter www.friedhoefewien.at/gaertnerei) wiesen als Zahlungsbedingungen jene Bestimmungen auf, wonach die friedhofsgärtnerischen Arbeiten jeweils im Voraus für das laufende Jahr bzw. die Saison (1. April bis 31. Oktober) in Rechnung zu stellen waren. Die Rechnungen waren binnen 14 Tagen nach Ausstellungsdatum ohne Skonto und Portoabzug zu begleichen. Nach Ablauf der Zahlungsfrist waren Verzugszinsen sowie Mahnkosten in Rechnung zu stellen.

Der StRH Wien bemängelte, dass in den allgemeinen Geschäftsbedingungen und auf den Ausgangsrechnungen die Höhe der Verzugszinsen nicht beziffert war.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, die Höhe der Verzugszinsen in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen und Rechnungen bzgl. der Friedhofsgärtnerei zu beziffern.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen konnten bestimmte gärtnerische Arbeiten auch mittels Lastschriften in mehreren Raten beglichen werden.

4.2.10 Im Steinmetzbetrieb der FRIEDHÖFE WIEN GmbH hatten die Kundinnen bzw. Kunden bei Auftragserteilung eine Anzahlung von 50 % zu leisten. Mit Fertigstellung der bestellten Arbeiten waren den Kundinnen bzw. Kunden die Rechnungen mit definierten Zahlungsfristen zu übermitteln.

4.3 Tierfriedhof Wien GmbH

4.3.1 Die Tierfriedhof Wien GmbH veröffentlichte auf ihrer Homepage die Tierfriedhofsordnung auf privatrechtlicher Basis (https://www.tfwien.at/wp-content/uploads/2016/02/Tierfriedhofsordnung_2016.pdf, Stand 3. Jänner 2024).

Darin war festgehalten, dass das Recht an einer Tiergrabstelle am Tierfriedhof Wien ein privatrechtliches Benützungsrecht darstellt sowie durch Vertrag begründet wird und mit der erstmaligen Bezahlung des in der aktuellen Kostenaufstellung festgesetzten Preises entsteht.

Die Einschau des StRH Wien zeigte, dass die Bezahlung grundsätzlich auf Basis der Auftragsbestätigung zu leisten war. Auf dieser Auftragsbestätigung erklärte sich die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber damit einverstanden, dass die Beisetzung des verstorbenen Tieres erst nach Erhalt des offenen Rechnungsbetrages erfolgen kann, wobei als Nachweis der veranlassten Zahlung die Zahlungs- bzw. Eingangsbestätigung einer Bank, nicht jedoch eine Bestätigung von einem Bank-Selbstbedienungsautomaten galt.

4.3.2 Wie bereits erwähnt, führte die Tierfriedhof Wien GmbH auf Basis einer Vereinbarung Transportleistungen für die Wiener Tierkrematorium GmbH durch, welche monatlich abgerechnet wurden. Eine exemplarisch vorgelegte Ausgangsrechnung der Tierfriedhof Wien GmbH enthielt die Zahlungsfrist „prompt“, allerdings enthielt die oben erwähnte Vereinbarung keine Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten. Diese Vereinbarung über Transportleistungen wurde - wie bereits erwähnt - zu Beginn des Jahres 2024 aufgelöst.

Empfehlung:

Dennoch empfahl der StRH Wien der Tierfriedhof Wien GmbH, künftig in Leistungsvereinbarungen auch Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten aufzunehmen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

5. Prozesse des Forderungsmanagements

5.1 Interne Forderungseintreibungsmaßnahmen: Mahnungen, Raten- und Stundungsvereinbarungen

5.1.1 Wie oben erwähnt, wurden beauftragte Bestattungen trotz ausständiger Zahlungen von der BESTATTUNG WIEN GmbH durchgeführt, wobei die nach der Bestattung übermittelten Rechnungen eine Zahlungsfrist von 14 Tagen enthielten. blieb die Zahlung weiterhin ausständig, wurde der Bestellerin bzw. dem Besteller eine erste Mahnung übermittelt und eine weitere Zahlungsfrist von acht Tagen gewährt. Bereits bei dieser ersten Mahnung wurden Verzugszinsen, die manuell errechnet wurden sowie Mahnkosten in Rechnung gestellt.

Bei weiterem Zahlungsverzug wurde der Bestellerin bzw. dem Besteller eine zweite und letzte Mahnung mittels Einschreiben mit einer weiteren festgelegten Zahlungsfrist durch Nennung eines konkreten Tages übermittelt. Auch die zweite und letzte Mahnung enthielt manuell errechnete Verzugszinsen sowie Mahnkosten und abschließend den Hinweis, wonach bei Nichtzahlung die offene Forderung ohne weitere Verständigung der Schuldnerin bzw. des Schuldners dem „KSV 1870“ zur Eintreibung übergeben wird.

5.1.2 Die BESTATTUNG WIEN GmbH schloss mit einigen wenigen Kundinnen bzw. Kunden sowie Bestellerinnen bzw. Bestellern auch Teilzahlungsvereinbarungen ab. Diese umfassten neben der offenen Forderung auch Bearbeitungsgebühren und legten die Höhe der einzelnen Raten sowie deren Fälligkeiten fest. Auch enthielten sie jene Regelung, wonach bei Zahlungsverzug hinsichtlich einer Rate von mehr als einem Monat die komplette Restschuld zuzüglich 9 % Verzugszinsen und Kosten fällig wird.

Weiters schloss die BESTATTUNG WIEN GmbH in Einzelfällen auch Stundungsvereinbarungen ab. Die Laufzeit solcher Stundungsvereinbarungen war mit dem Ende des betreffenden Verlassenschaftsverfahrens, höchstens jedoch mit einem Jahr begrenzt.

5.1.3 Wie bereits erwähnt, unterschied die FRIEDHÖFE WIEN GmbH bei Grabpflegeaufträgen an ihre Gärtnerei zwischen Bestands- und Neukundinnen bzw. Bestands- und Neukunden. Bei Bestandskundinnen bzw. Bestandskunden wurden Grabpflegearbeiten auch ohne vorherige Bezahlung durchgeführt, allerdings nur mehr für die laufende Saison.

Bei ausbleibenden Zahlungen übermittelte die FRIEDHÖFE WIEN GmbH den Kundinnen bzw. Kunden zunächst die erste Mahnung und dann die zweite Mahnung, in weiterer Folge erfolgte die Übergabe der offenen Forderung an den „KSV 1870“.

5.1.4 Wie bereits erwähnt, hatten die Kundinnen bzw. Kunden im Steinmetzbetrieb der FRIEDHÖFE WIEN GmbH bei Auftragserteilung eine Anzahlung von 50 % zu leisten. Mit Fertigstellung der bestellten Arbeiten wurden den Kundinnen bzw. Kunden die Rechnungen mit definierten Zahlungsfristen übermittelt. Bei ausständiger Zahlung erfolgte nach einem Monat die erste Mahnung und bei weiterhin ausbleibender Zahlung im zweiten Monat die zweite Mahnung. Blieb die Zahlung weiterhin ausständig, wurde die offene Forderung nach einem weiteren Monat dem „KSV 1870“ übergeben.

5.1.5 Bei nicht abgeholten Urnen fielen im Krematorium der FRIEDHÖFE WIEN GmbH Depotgebühren an, wobei die diesbezüglichen Rechnungen zwei Monate nach der durchgeführten Kremation an die Kundinnen bzw. Kunden übermittelt wurden. Wurden die Depotgebühren nicht bezahlt, erfolgten eine erste und danach eine zweite Mahnung. Blieb die Zahlung weiterhin ausständig, wurden diese offenen Forderungen an den „KSV 1870“ übergeben.

5.1.6 Abschließend hielt der StRH Wien fest, dass die internen Forderungseintreibungsmaßnahmen nicht zur Gänze im „EBA“ abgebildet waren. Damit waren u.a. auch keine automatisierten Auswertungen bzw. Statistiken über die Verrechnung von Verzugszinsen, über die Anzahl von abgeschlossenen Ratenplänen und Stundungsvereinbarungen möglich. Das von der BESTATTUNG WIEN GmbH initiierte Projekt „Integration Debitorenmanagements ins EBA“ befand sich zum Zeitpunkt der Einschau des StRH Wien im Anfangsstadium.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der BESTATTUNG WIEN GmbH, das Projekt „Integration Debitorenmanagement ins EBA“ zügig umzusetzen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

5.2 Außergerichtliche und gerichtliche Forderungseintreibung über den „KSV 1870“

5.2.1 Blieben die oben genannten Maßnahmen des Forderungsmanagements der B&F-Gruppe erfolglos, übermittelte sie ihre Geschäftsfälle mit offenen Forderungen zur Forderungseintreibung bzw. zum außergerichtlichen und gerichtlichen Inkasso an den „KSV 1870“.

Die Basis bildete eine Rahmenvereinbarung aus dem Jahr 2015, abgeschlossen zwischen der damaligen WIENER STADTWERKE Holding AG sowie deren Tochtergesellschaften und dem „KSV 1870“. Von dieser Vereinbarung waren die mit Stand 23. Dezember 2014 genannten Konzerngesellschaften des damaligen WIENER STADTWERKE-Konzerns umfasst, wobei die prüfungsgegenständlichen Gesellschaften B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH, BESTATTUNG WIEN GmbH, FRIEDHÖFE WIEN GmbH und die damalige KREMATORIUM WIEN GmbH sowie weitere damalige Tochtergesellschaften der B&F Wien - Bestattung und Friedhöfe GmbH namentlich angeführt waren.

5.2.2 Im Zuge der Einschau legte das Forderungsmanagement der B&F-Gruppe eine Liste der an den „KSV 1870“ übergebenen Geschäftsfälle mit offenen Forderungen der BESTATTUNG WIEN GmbH vor. Mit Stand 17. Jänner 2024 waren insgesamt 20 Geschäftsfälle beim „KSV 1870“ in Bearbeitung, wobei sich drei Geschäftsfälle noch im Mahnprozess des „KSV 1870“ mit übergebenen Forderungen von insgesamt 6.132,21 EUR befanden. 17 Geschäftsfälle mit übergebenen Forderungen von insgesamt 35.407,41 EUR befanden sich im Klags- bzw. Exekutionsstadium, wobei bereits Zahlungen von insgesamt 3.820,30 EUR

geleistet worden waren und sich daher die noch offenen Forderungen auf insgesamt 31.587,11 EUR beliefen.

5.2.3 Im Zuge der Einschau legte das Forderungsmanagement der B&F-Gruppe auch eine Liste der an den „KSV 1870“ übergebenen Geschäftsfälle mit offenen Forderungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH vor. Mit Stand 21. Februar 2024 umfasste diese 30 Geschäftsfälle mit offenen Gesamtforderungen von 11.416,26 EUR. Bei einem Geschäftsfall betrug die offene Forderung rd. 4.407,-- EUR, bei einem weiteren Geschäftsfall 1.296,-- EUR und bei 28 Geschäftsfällen betrug die jeweils offene Forderung (deutlich) unter 1.000,-- EUR, womit sich bei diesen 28 Geschäftsfällen eine durchschnittliche Forderung von rd. 204,-- EUR pro Geschäftsfall errechnete.

5.3 Klagen hinsichtlich Transportleistungen

5.3.1 Die Transportleistungen der BESTATTUNG WIEN GmbH betrafen jene Fälle, in denen der Leichnam vom Sterbeort in eine Kühlhalle verbracht wurde. Nach dem WLBG sind Verstorbene nach Vornahme der Totenbeschau unverzüglich in einer Kühlkammer einer Bestattungsanlage unterzubringen. Zum Transport von Verstorbenen dürfen nur Fahrzeuge verwendet werden, die zur Unterbringung von Särgen geeignet sind. Straßenfahrzeuge sind hierzu nur dann geeignet, wenn sie ausschließlich zur Beförderung von Verstorbenen bestimmt sind.

Laut Auskunft der BESTATTUNG WIEN GmbH konnten Verstorbenentransporte von verschiedenen Personen, wie z.B. Familienangehörigen, Mitbewohnerinnen bzw. Mitbewohnern, Nachbarinnen bzw. Nachbarn, Pflegepersonal, Mitarbeitenden von Pflegeheimen, Polizistinnen bzw. Polizisten etc. bestellt werden. Die dabei anfallenden Transportkosten wurden im Regelfall im Zuge der Gesamtabrechnung über die Bestattungskosten den Bestellerinnen bzw. Bestellern der Bestattung vorgeschrieben. Die Höhe der Transportkosten wurde innerhalb von Wien pauschal verrechnet, wobei auch Zuschläge für das Wochenende oder die Nacht u.ä. zur Anwendung kamen.

5.3.2 Die meisten offenen Forderungen hinsichtlich der Transportleistungen betrafen jene Fälle, wo die anschließende Bestattung von einem Fremdbestattungsunternehmen durchgeführt wurde. Die Bestellerinnen bzw. Besteller der Bestattung waren oft uneinsichtig, die Transportkosten der BESTATTUNG WIEN GmbH zu bezahlen, wenn sie doch ein Fremdbestattungsunternehmen mit der gesamten Bestattung beauftragt hatten.

In diesen Fällen wandte sich die BESTATTUNG WIEN GmbH jedenfalls direkt an die betreffenden Bestellerinnen bzw. Besteller oder gegebenenfalls an die Verlassenschaft und forderte dort die Bezahlung der Kosten für den Verstorbentransport ein. Bei Bedarf musste der übliche Mahn- und Eintreibungsprozess vollzogen werden. Im Fall der Uneinbringlichkeit wurden diese Transportkostenforderungen schließlich abgeschrieben.

Der StRH Wien nahm Einschau in ein Urteil des Landesgerichtes für Zivilrechtssachen Wien, in dem der BESTATTUNG WIEN GmbH als klagende Partei der Kostenersatz für eine Transportleistung aus dem Jahr 2020 sowie entsprechende Zinsen zugesprochen wurden. Im Urteil wurde ausgeführt, dass das Verbringen eines Leichnams in die Kühlkammer eine gesetzliche Verpflichtung darstelle und daher eine Geschäftsführung ohne Auftrag gemäß § 1037 ABGB nicht vorlag. Des Weiteren zählten die Kosten für die Überführung als auch jene für den Sarg (hier: Sanitätssarg) unstrittig zu den Begräbniskosten gemäß § 549 ABGB. Diese Begräbniskosten wären jedenfalls von der Verlassenschaft zu tragen.

Empfehlung:

Da die Rechtslage in Anbetracht des oben erwähnten Urteils eindeutig ist, empfahl der StRH Wien der BESTATTUNG WIEN GmbH, in derartigen Fällen vermehrt den Rechtsweg - im Sinn der Wirtschaftlichkeit unter Abwägung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses - zu beschreiten und ausstehende Forderungen aus Verstorbentransportleistungen einzuklagen.

Die **Stellungnahme** zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

5.4 Aufteilung der uneinbringlichen Forderungen

5.4.1 Teilte der „KSV 1870“ der B&F-Gruppe die Erfolglosigkeit seiner Einbringungsmaßnahmen mit, nahm das Forderungsmanagement eine entsprechende Aufteilung der uneinbringlichen Forderungen auf die beiden betroffenen Gesellschaften BESTATTUNG WIEN

GmbH und FRIEDHÖFE WIEN GmbH vor. Die Abschreibungslisten wurden quartalsweise erstellt, wobei die abzuschreibenden Forderungen im Verhältnis der erbrachten Leistungen auf die beiden betroffenen Unternehmen aufzuteilen waren.

5.4.2 Die Einschau des StRH Wien in die vorgelegten Abschreibungslisten des gesamten Betrachtungszeitraumes zeigte, dass die Abschreibung gesamter Rechnungsbeträge nur wenige Einzelfälle pro Jahr betraf. In den meisten Fällen der durchgeführten Bestattungen fanden im Zuge der Auftragserteilung bereits Anzahlungen statt, sodass nur ein Teil- bzw. ein Restbetrag der Forderungen abgeschrieben werden musste.

Auf die Geschäftsfälle bezogen, überstieg die Anzahl der abgeschriebenen Forderungen aus Transportleistungen die Anzahl der abgeschriebenen Forderungen hinsichtlich Bestattungen deutlich, welche allerdings betragsmäßig den höheren Anteil an den gesamten Forderungsabschreibungen ausmachten.

Beispielsweise umfassten die vier Abschreibungslisten des Jahres 2022 insgesamt 45 Geschäftsfälle, wobei 29 Geschäftsfälle Transportleistungen der BESTATTUNG WIEN GmbH betrafen. Die abgeschriebenen Forderungen hinsichtlich Bestattungen betrafen sowohl die erbrachten Leistungen der BESTATTUNG WIEN GmbH als auch der FRIEDHÖFE WIEN GmbH. Im Jahr 2022 musste eine vollständig ausstehende Forderung hinsichtlich einer Bestattung am Friedhof Baumgarten zur Gänze abgeschrieben werden, wobei ein Nettobetrag von 3.777,74 EUR auf die BESTATTUNG WIEN GmbH und ein Betrag von 1.444,- EUR auf die FRIEDHÖFE WIEN GmbH entfielen. Dieser Geschäftsfall verursachte im Jahr 2022 den höchsten Abschreibungsbetrag. Hinsichtlich der Transportleistungen der BESTATTUNG WIEN GmbH war festzustellen, dass in Einzelfällen auch Teilzahlungen vereinnahmt wurden. Der Höchstbetrag einer abgeschriebenen Transportleistung im Jahr 2022 betrug 861,- EUR netto, bei sechs Transportgeschäftsfällen musste jeweils ein Nettogesamtbetrag von 836,- EUR abgeschrieben werden.

6. Forderungsausfälle und Forderungsabschreibungen

6.1 BESTATTUNG WIEN GmbH

6.1.1 Wie bereits erwähnt, bildeten sich im EDV-System „EBA“ alle Geschäftsfälle der BESTATTUNG WIEN GmbH ab, in dem auch die offenen Forderungen, Zahlungseingänge und

Forderungsabschreibungen aufschienen. In der Buchhaltungssoftware SAP wurden Forderungen und Umsätze hingegen nur auf Monatsbelegbasis verbucht, wodurch die SAP-Buchungen keine Nachverfolgung von Zahlungseingängen und Zahlungsausfällen ermöglichten. Kundenbezogene Zahlungsvorgänge waren ausschließlich im Kundenverwaltungsprogramm „EBA“ abzubilden.

Auf Basis der oben erwähnten Abschreibungslisten des Forderungsmanagements der B&F-Gruppe schrieb die BESTATTUNG WIEN GmbH die uneinbringlichen Forderungen ab und führte auch eine entsprechende USt-Korrektur und USt-Rückverrechnung durch. Die BESTATTUNG WIEN GmbH nahm diese Forderungsausbuchungen im Betrachtungszeitraum quartalsweise in Form von Sammelbuchungen im SAP-System vor.

6.1.2 Die folgende Tabelle 11 zeigt die Höhe der im Betrachtungszeitraum abgeschriebenen Forderungen aus Lieferungen und Leistungen lt. dem Aufwandskonto Forderungsausfälle (Beträge in EUR):

Tabelle 11: Verbuchte Forderungsausfälle bei der BESTATTUNG WIEN GmbH

	2020	2021	2022	2023
Verbuchte Forderungsausfälle	64.459,33	37.583,85	50.640,60	46.045,76

Quelle: Buchhaltung der BESTATTUNG WIEN GmbH, Darstellung: StRH Wien

Wie bereits erwähnt, war festzuhalten, dass die Anzahl der abgeschriebenen Forderungen hinsichtlich der Transportleistungen die Anzahl der abgeschriebenen Forderungen hinsichtlich der erbrachten Bestattungsleistungen im gesamten Betrachtungszeitraum deutlich überwog. Betragsmäßig umfassten die Bestattungsleistungen jedoch den größeren Anteil an den gesamten Forderungsabschreibungen.

6.1.3 In der folgenden Tabelle 12 wurde die Abschreibungsquote pro Geschäftsjahr, d.h. das Verhältnis der Forderungsabschreibungen zu den Umsatzerlösen aus Bestattungsleistungen, dargestellt:

Tabelle 12: Abschreibungsquoten bei der BESTATTUNG WIEN GmbH

	2020	2021	2022	2023
Umsatzerlöse exkl. Miet- und Pachtzinsenerträge sowie Erlöse aus Personalbeauftragungen und exkl. übrige Erlöse (in EUR)	29.964.087,48	30.383.051,11	32.526.886,38	31.030.041,18
Verbuchte Forderungsausfälle (in EUR)	64.459,33	37.583,85	50.640,60	46.045,76
Abschreibungsquote (in %)	0,22	0,12	0,16	0,15

Quelle: Eigene Berechnungen des StRH Wien

War die Abschreibungsquote im ersten Jahr des Betrachtungszeitraumes noch 0,22 %, verringerte sie sich in den Folgejahren deutlich und erreichte in den drei Folgejahren eine Bandbreite zwischen lediglich 0,12 % und 0,16 %. Diese insgesamt geringen Abschreibungsquoten waren auf die Geschäftsbedingungen der BESTATTUNG WIEN GmbH zurückzuführen, da - wie vorne erwähnt - Bestattungen im Voraus zu bezahlen waren.

Die deutliche Verringerung der Abschreibungsquote im Betrachtungszeitraum spiegelte zudem das verbesserte Forderungsmanagement wider. Insgesamt zeigte sich bei der Einschau des StRH Wien, dass der Erfolg von Eintreibungsmaßnahmen stark vom zeitnahen Beginn und der Effektivität der Eintreibungsmaßnahmen beeinflusst war.

6.1.4 Bei den in der Tabelle 12 errechneten Abschreibungsquoten blieben nachträgliche Zahlungen aus bereits vor Jahren abgeschriebenen Forderungen unberücksichtigt, da es sich um Einzelfälle handelte. Die Einschau durch den StRH Wien zeigte nämlich, dass sowohl die BESTATTUNG WIEN GmbH als auch die FRIEDHÖFE WIEN GmbH in Vorjahren abgeschriebene Forderungen aufleben ließen, falls eine Kundin bzw. ein Kunde ein Familiengrab weiterhin benützen und eine Verlängerung des Grabnutzungsvertrages abschließen wollte. In diesem Fall bekam die Kundin bzw. der Kunde die Verlängerung des Grabbenutzungsrechtes nur dann, wenn sie bzw. er den gesamten Rückstand aus Vorjahren beglich.

Die Einschau des StRH Wien zeigte in diesen Fällen, dass mit derartigen Kundinnen bzw. Kunden oft Ratenvereinbarungen getroffen wurden. Die Verbuchung der wiederaufgelebten Forderungen erfolgte jedoch erst mit der vollständigen Begleichung, wodurch die im „EBA“ erfassten Ratenzahlungen bis dahin als Überzahlungen aufschienen.

Empfehlung:

Der StRH Wien empfahl der BESTATTUNG WIEN GmbH und der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, die Verbuchungspraxis bei wiederaufgelebten Forderungen zu ändern.

Die **Stellungnahme** der BESTATTUNG WIEN GmbH und die **Stellungnahme** der FRIEDHÖFE WIEN GmbH zu dieser Empfehlung wurden im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

6.1.5 Wie bereits erwähnt, umfasste im Jahr 2022 die Abschreibungsliste des Forderungsmanagements insgesamt 45 Geschäftsfälle, wobei 29 davon reine Transportleistungen betrafen und 16 Geschäftsfälle auf Bestattungen zurückzuführen waren. Im Vergleich zur Gesamtanzahl der durchgeführten Bestattungen (ohne sanitätsbehördliche angeordnete Bestattungen) von 7.663 waren somit nur bei 0,21 % der durchgeführten Bestattungen die diesbezüglichen Forderungseintreibungsmaßnahmen z.T. erfolglos. Wie bereits erwähnt, waren mit Stand 17. Jänner 2024 insgesamt 20 Geschäftsfälle beim „KSV 1870“ in Bearbeitung.

6.2 FRIEDHÖFE WIEN GmbH

6.2.1 Wie bereits erwähnt, bildeten sich im EDV-System „FIM“ alle Geschäftsfälle der FRIEDHÖFE WIEN GmbH ab, sodass auch die offenen Forderungen, Zahlungseingänge und Forderungsabschreibungen aufschienen. In der Buchhaltungssoftware SAP wurden Forderungen und Umsätze hingegen nur auf Monatsbelegbasis verbucht, wodurch die SAP-Buchungen keine Nachverfolgung von Zahlungseingängen und Zahlungsausfällen ermöglichten. Kundenbezogene Zahlungsvorgänge wurden ausschließlich im Friedhofverwaltungsprogramm „FIM“ abgebildet.

Auf Basis der oben erwähnten Abschreibungslisten des Forderungsmanagements der B&F-Gruppe schrieb die FRIEDHÖFE WIEN GmbH die uneinbringlichen Forderungen ab. Die Ausbuchungen dieser Forderungen erfolgten im Betrachtungszeitraum quartalsweise in Form von Sammelbuchungen im SAP-System.

6.2.2 Die folgende Tabelle 13 zeigt die Höhe der im Betrachtungszeitraum abgeschrieben- en Forderungen aus Lieferungen und Leistungen lt. Aufwandskonto Forderungsausfälle (Beträge in EUR):

Tabelle 13: Verbuchte Forderungsausfälle bei der FRIEDHÖFE WIEN GmbH

	2020	2021	2022	2023
Verbuchte Forderungsausfälle	25.231,59	12.998,77	29.002,60	23.734,26

Quelle: Buchhaltung der FRIEDHÖFE WIEN GmbH, Darstellung: StRH Wien

6.2.3 In der folgenden Tabelle 14 wurde die Abschreibungsquote pro Geschäftsjahr, d.h. das Verhältnis der Forderungsabschreibungen zu den Umsatzerlösen, dargestellt:

Tabelle 14: Abschreibungsquoten bei der FRIEDHÖFE WIEN GmbH

	2020	2021	2022	2023
Umsatzerlöse (in EUR)	38.797.478,59	40.816.404,98	43.036.348,65	44.019.672,46
Verbuchte Forderungsausfälle (in EUR)	25.231,59	12.998,77	29.002,60	23.734,26
Abschreibungsquote (in %)	0,07	0,03	0,07	0,05

Quelle: Eigene Berechnungen des StRH Wien

Die geringen Abschreibungsquoten von deutlich unter 0,1 % waren auf die Geschäftsbedingungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH zurückzuführen, da - wie vorne erwähnt - Grabbenützungsverträge und Grabbenützungsverlängerungsverträge erst durch Zahlung der Kundinnen bzw. Kunden zustande kamen. Zahlungsausfälle in Bezug auf Friedhofsentgelte mussten daher nur im Zusammenhang mit Bestattungen verbucht werden, bei denen die Vertragspartnerinnen, die BESTATTUNG WIEN GmbH und andere Bestatterinnen bzw. Bestatter, für die Forderungseintreibungsmaßnahmen verantwortlich waren.

Ein Teil der Forderungsausfälle des Betrachtungszeitraumes betrafen bei der FRIEDHÖFE WIEN GmbH auch Gärtnereiumsätze.

Der StRH Wien wies jedoch auch darauf hin, dass in der Abschreibungsquote des Jahres 2023 die oben erwähnte unterlassene Abschreibung der Forderungen aus Lieferungen und

Leistungen hinsichtlich einer Bestatterin unberücksichtigt blieb. Der diesbezügliche Abschreibungsbedarf überstieg die verbuchten Forderungsausfälle um ein Vielfaches, wodurch sich die Abschreibungsquote des Jahres 2023 deutlich erhöhen würde.

Weiters blieben bei diesen Abschreibungsquoten aber auch nachträgliche Zahlungen aus bereits vor einigen Jahren abgeschriebenen Forderungen unberücksichtigt, welche die FRIEDHÖFE WIEN GmbH - wie bereits erwähnt - im Fall von gewünschten Grabbenutzungsverlängerungen wiederaufleben ließ und einnahm. Der StRH Wien verwies diesbezüglich auf die im Punkt 6.1.4 ausgesprochene Empfehlung.

7. Zusammenfassung der Empfehlungen

7.1 Empfehlungen an die BESTATTUNG WIEN GmbH

Empfehlung Nr. 1:

Die Angabe der Fristigkeiten der Forderungen gegenüber der MA 15 - Gesundheitsdienst im Rahmen der Jahresabschlusserstellung wäre zu evaluieren (s. Punkt 3.1.1).

Stellungnahme der BESTATTUNG WIEN GmbH:

Im Zuge der Vorprüfung des heurigen Jahresabschlusses wird im November die Empfehlung umgesetzt.

Empfehlung Nr. 2:

Im Sinn der Rechtssicherheit und Transparenz wären Kooperationsvereinbarungen künftig zu verschriftlichen (s. Punkt 4.1.3).

Stellungnahme der BESTATTUNG WIEN GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 3:

Grundsätzlich wären auf allen Ausgangsrechnungen Zahlungsfristen anzuführen (s. Punkt 4.1.3).

Stellungnahme der BESTATTUNG WIEN GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 4:

Künftig wäre in den Monatsrechnungen an die MA 15 - Gesundheitsdienst eine entsprechende Zahlungsfrist festzusetzen (s. Punkt 4.1.5).

Stellungnahme der BESTATTUNG WIEN GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 5:

Das Projekt „Integration Debitorenmanagement ins EBA“ sollte zügig umgesetzt werden (s. Punkt 5.1.6).

Stellungnahme der BESTATTUNG WIEN GmbH:

Die Umsetzung ist bereits in Realisierung. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 6:

Im Sinn der Wirtschaftlichkeit wären unter Abwägung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses ausstehende Forderungen aus Verstorbenentransportleistungen einzuklagen (s. Punkt 5.3.2).

Stellungnahme der BESTATTUNG WIEN GmbH:

Je Einzelfall wird nach erfolgter Kosten-Nutzen-Abwägung in Absprache mit der Geschäftsführung entschieden, ob ein Rechtsmittel ergriffen werden soll oder nicht. Die Empfehlung ist umgesetzt.

Empfehlung Nr. 7:

Die Verbuchungspraxis bei wiederaufgelebten Forderungen wäre zu ändern (s. Punkt 6.1.4).

Stellungnahme der BESTATTUNG WIEN GmbH:

Die aktuelle Praxis ist leicht nachzuverfolgen und stellt für die BESTATTUNG WIEN GmbH die übersichtlichste Art und Weise dar, den gesamten aushaftenden Betrag eines Falles bis zu seiner vollständigen Bezahlung zu verfolgen. Somit wird diese Vorgangsweise aufgrund der Übersichtlichkeit weiterhin beibehalten.

7.2 Empfehlungen an die FRIEDHÖFE WIEN GmbH

Empfehlung Nr. 1:

Die nicht einbringliche Forderung wäre auszubuchen und künftig auf zeitgerechte Verbuchungen der Wertberichtigungen von Forderungen und Forderungsabschreibungen zu achten (s. Punkt 3.2.2).

Stellungnahme der FRIEDHÖFE WIEN GmbH:

Die genannte nicht einbringliche Forderung wurde umgehend ausgebucht. Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 2:

Das im Bericht genannte Forderungskonto und die entsprechenden Umsätze wären zu berichtigen (s. Punkt 3.2.2).

Stellungnahme der FRIEDHÖFE WIEN GmbH:

Das genannte Forderungskonto sowie die entsprechenden Umsätze wurden berichtigt. Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Empfehlung Nr. 3:

Die offenen Forderungsbeträge wären aufzuklären, gegebenenfalls Eintreibungsmaßnahmen zu setzen oder Fehlbuchungen zu bereinigen, um einen korrekten Ausweis dieser Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sicherzustellen (s. Punkt 3.2.2).

Stellungnahme der FRIEDHÖFE WIEN GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 4:

Die Buchhaltungsprozesse wären auf Verbesserungsmaßnahmen zu durchleuchten und entsprechende IKS-Maßnahmen zu implementieren, um so künftig eine korrekte Verbuchung der Forderungen, Erlöse und Zahlungseingänge sicherzustellen (s. Punkt 3.2.2).

Stellungnahme der FRIEDHÖFE WIEN GmbH:

Die IKS-Prozesse werden überarbeitet und insbesondere hinsichtlich offener Forderungen werden treffsichere Maßnahmen zur Vermeidung von Verbuchungsfehlern oder Verbuchungsversäumnissen eingerichtet. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 5:

Die Höhe der Verzugszinsen wäre in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen und Rechnungen bzgl. der Friedhofsgärtnerei zu beziffern (s. Punkt 4.2.9).

Stellungnahme der FRIEDHÖFE WIEN GmbH:

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen und Rechnungen der FRIEDHÖFE WIEN GmbH werden um diesen Hinweis ergänzt. Die Empfehlung wird umgesetzt.

Empfehlung Nr. 6:

Die Verbuchungspraxis bei wiederaufgelebten Forderungen sollte geändert werden (s. Punkt 6.1.4).

Stellungnahme der FRIEDHÖFE WIEN GmbH:

Aufgrund der mit Bestattungsunternehmen vorliegenden Inkassovereinbarungen werden Forderungen bei Nichteinbringlichkeit durch die Bestattungsunternehmen seitens der FRIEDHÖFE WIEN GmbH abgeschrieben. Die Information der unbezahlten Friedhofsentgelte wird im „FIM“ an der Grabstelle hinterlegt und bei nochmaligen Aktivitäten rund um die Grabstelle nochmals in Rechnung gestellt. Eine Änderung dieses Vorgehens ist aus Sicht der FRIEDHÖFE WIEN GmbH nicht sinnvoll.

7.3 Empfehlung an die Tierfriedhof Wien GmbH

Empfehlung Nr. 1:

Künftig wären in Leistungsvereinbarungen auch Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten aufzunehmen (s. Punkt 4.3.2).

Stellungnahme der Tierfriedhof Wien GmbH:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Werner Sedlak, MA

Wien, im November 2024