



TrauerDesk

Version 1.0 · August 2026

Benutzerhandbuch

Vollständige Dokumentation der TrauerDesk-
Software für Bestattungsunternehmen.

Fallverwaltung, Dokumente, Termine, Abrechnung
und mehr — professionell, empathisch, effizient.

Jochen Schröder · Reckenbergstr. 27, 35216 Biedenkopf ·
post@jschroeder.net

Dieses Handbuch ist kein Rechts- oder Steuerratgeber. Für

verbindliche Informationen zu gesetzlichen Pflichten wenden Sie sich an Fachleute oder Ihren Landesverband.

Inhaltsverzeichnis

Teil 1 — Einführung & Überblick

1. Über TrauerDesk	3
1.1 Systemvoraussetzungen	3
1.2 Erste Schritte & Anmeldung	4

Teil 2 — Rechtliche Grundlagen

2. Bestattungsrecht in Deutschland	5
2.1 Rechtlicher Rahmen und Länderzuständigkeiten	5
2.2 Dokumentationspflichten je Bestattungsart	6
2.3 Sterbezeiterfassung und Meldepflichten	7

Teil 3 — Module im Detail

3. Fallverwaltung	8
4. Dokumente-Management	9
5. Termin-Koordination	10
6. Sarg & Urnen-Verwaltung	11
7. Bestattungsarten & Workflows	11
8. Rechnungen & Abrechnung	12
9. Subunternehmer-Verwaltung	13
10. Bereitschaftsplan	14

Teil 4 — Abrechnungsbesonderheiten

11. Abrechnung mit Krankenkassen	14
11.1 Sterbegeldversicherungen	15
11.2 SEPA-Zahlungsverkehr	15

Teil 5 — Datenschutz & FAQ

12. Datenschutz und DSGVO

13. Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Über TrauerDesk

Das vollständige ERP-System für Bestattungsunternehmen in Deutschland

TrauerDesk ist eine webbasierte Verwaltungssoftware (SaaS), die speziell für die Anforderungen des deutschen Bestattungsgewerbes entwickelt wurde. Sie vereint alle operativen Aufgaben eines Bestattungsunternehmens — von der Sterbefall-Aufnahme bis zur Abrechnung mit Krankenkassen — in einem zentralen, intuitiven System.

Die Software wurde in enger Anlehnung an die tatsächlichen Arbeitsabläufe kleiner und mittlerer Bestattungsunternehmen konzipiert. Kein überladenes ERP-Konzept, das für andere Branchen entwickelt und nachträglich angepasst wurde — TrauerDesk kennt Ihre Prozesse.

Philosophie

Ihre Arbeit verdient Würde — auch auf der organisatorischen Ebene. TrauerDesk nimmt Ihnen Papierkram ab, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was wirklich zählt: die Menschen in ihrer schwersten Stunde zu begleiten.

1.1 Systemvoraussetzungen

TrauerDesk ist vollständig webbasiert. Es ist keine Software-Installation auf Ihrem Computer erforderlich.

Anforderung	Minimum	Empfohlen
Internetzugang	DSL 3 Mbit/s	DSL 16+ Mbit/s
Browser	Chrome 90, Firefox 88, Safari 14	Aktuelle Version
Bildschirmauflösung	1024×768	1366×768 oder höher

Anforderung	Minimum	Empfohlen
Mobilgerät	iOS 14 / Android 10	Aktuelles Gerät
JavaScript	Muss im Browser aktiviert sein	

1.2 Erste Schritte & Anmeldung

Zugangsdaten

Nach Vertragsabschluss erhalten Sie per E-Mail Ihre persönlichen Zugangsdaten. Ändern Sie das initiale Passwort beim ersten Login unter Einstellungen → Passwort ändern.

1. Öffnen Sie Ihren Browser und navigieren Sie zu Ihrer TrauerDesk-URL
2. Geben Sie Benutzername und Passwort ein
3. Klicken Sie auf Anmelden
4. Sie werden auf das Dashboard weitergeleitet

Sicherheitshinweis

Teilen Sie Ihre Zugangsdaten nicht mit anderen Personen. Jeder Mitarbeiter erhält eigene Zugangsdaten. Verlassen Sie TrauerDesk stets über den Abmelden-Button — besonders auf gemeinsam genutzten Computern.

Session-Timeout

Aus Sicherheitsgründen wird Ihre Sitzung nach 30 Minuten Inaktivität automatisch beendet. Ihre Daten werden dabei gespeichert — Sie müssen sich lediglich erneut anmelden.

Bestattungsrecht in Deutschland

Rechtlicher Rahmen, Dokumentationspflichten und Meldepflichten

✂ **Wichtiger Hinweis**

Die folgenden Informationen sind unverbindliche Übersichten und kein Rechtsrat. Bestattungsrecht ist Ländersache — die konkreten Anforderungen unterscheiden sich je Bundesland erheblich. Für verbindliche Auskünfte wenden Sie sich an Ihren Landesverband oder einen Rechtsanwalt.

2.1 Rechtlicher Rahmen und Länderzuständigkeiten

In Deutschland ist das Bestattungswesen Ländersache (Art. 70 GG). Jedes Bundesland hat ein eigenes Bestattungsgesetz. Trotz unterschiedlicher Bezeichnungen und Detailregelungen sind die Grundprinzipien weitgehend einheitlich:

- **Bestattungspflicht:** Jeder Mensch muss würdevoll bestattet werden. Die Pflicht liegt primär bei den Angehörigen, subsidiär bei der Gemeinde.
- **Bestattungsfristen:** In den meisten Bundesländern 96 Stunden bis zur Erdbestattung, bei Feuerbestattung zum Teil länger. Genaue Fristen sind länderspezifisch.
- **Leichenschau:** Verpflichtend durch einen Arzt vor jeder Bestattung. Ergebnis: Todesbescheinigung.
- **Standesamtliche Meldung:** Der Tod muss beim Standesamt des Sterbeortes gemeldet werden (in der Regel 3 Werktage).

Bundesland	Gesetz	Erdbestattungsfrist	Besonderheiten
Bayern	BestG Bay	96 h	Naturbestattung auf genehmigten Flächen

Bundesland	Gesetz	Erdbestattungsfrist	Besonderheiten
NRW	BestG NRW	96 h	Waldfriedhöfe unter Auflagen möglich
Baden-Württemberg	BestattG BW	96 h	Aschebeisetzung mit Genehmigung
Hessen	HFG (Friedhofsrecht)	96 h	Regelung über Gemeindeordnung
Sachsen	SächsBestG	120 h	Seebestattung in Nordsee/Ostsee
Berlin	BestattG Bln	96 h	Zentrale Standesämter

Stand: 2026 · Änderungen vorbehalten · Kein Rechtsrat — bitte beim zuständigen Verband prüfen

2.2 Dokumentationspflichten je Bestattungsart

TrauerDesk bietet für jeden Fall eine automatisch befüllte Dokumenten-Checkliste. Die folgende Übersicht zeigt die typischen Pflichtdokumente — beachten Sie, dass Ihr Bundesland abweichende Anforderungen haben kann.

Alle Bestattungsarten (Grunddokumente)

- **Todesbescheinigung** — ausgestellt vom Leichenschauarzt; vertraulicher und nicht-vertraulicher Teil
- **Sterbeurkunde** — ausgestellt vom Standesamt nach Meldung
- **Bestattungsschein** — Genehmigung zur Bestattung, ausgestellt vom Standesamt
- **Personalausweis/Pass des Verstorbenen** — für Standesamtsmeldung benötigt
- **Heiratsurkunde/Familienbuchauszug** — je nach Standesamt erforderlich

Zusätzlich bei Feuerbestattung

- **Kremierungserlaubnis/Feuerbestattungsgenehmigung** — ausgestellt vom zuständigen Amt oder Staatsanwaltschaft (bei unnatürlichem Tod)

- **Zweite ärztliche Leichenschau** — in manchen Bundesländern vor Kremierung vorgeschrieben

Zusätzlich bei Seebestattung

- Genehmigung der Behörde des jeweiligen Küstenlandes (Niedersachsen, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern)
- Vertrag mit zugelassener Reederei
- Exporterlaubnis wenn Überschreitung der 12-Seemeilenzone geplant

Zusätzlich bei Waldbestattung

- Vertrag mit lizenziertem Friedwald-Betreiber
- In manchen Bundesländern: Bestätigung der zuständigen Forstbehörde

2.3 Sterbezeiterfassung und Meldepflichten

Meldung beim Standesamt

Der Tod muss beim Standesamt des Sterbeortes gemeldet werden — nicht des Wohnortes. Zuständig sind in der Regel:

- Angehörige (wenn bekannt)
- Das Krankenhaus oder Pflegeheim, in dem der Tod eingetreten ist
- Der Bestatter kann die Meldung stellvertretend vornehmen (Vollmacht empfohlen)

TrauerDesk-Tipp

Erfassen Sie in der Fallakte immer den genauen Sterbeort (Adresse, Einrichtungsname) — diese Information ist Pflicht für die Standesamtsmeldung und kann bei Nachfragen zeitkritisch sein.

Exportgenehmigung bei Auslandsüberführung

Soll ein Verstorbener ins Ausland überführt werden, ist in der Regel eine **Überführungsgenehmigung** (in manchen Ländern auch Laissez-passier mortuaire) erforderlich. Zuständig ist die Ortspolizeibehörde oder das Gesundheitsamt. Für EU-Überführungen gilt das Straßburger Abkommen von 1973.

Fallverwaltung

Sterbefall-Aufnahme, Statusverfolgung und Falldokumentation

Das Fallverwaltungs-Modul ist das Herzstück von TrauerDesk. Hier beginnt jeder Auftrag — und hier laufen alle Informationen zusammen.

3.1 Einen neuen Fall anlegen

1. Navigieren Sie zu Fälle → Neuer Fall
2. Füllen Sie die Pflichtfelder aus (mit * markiert)
3. Klicken Sie auf Fall speichern — die Auftragsnummer wird automatisch vergeben
4. TrauerDesk erstellt automatisch eine leere Dokumenten-Checkliste zum Fall

Pflichtfelder bei Fallanlage

Feld	Beschreibung	Hinweis
Verstorbener (Anonymisierung)	Name (wird intern gespeichert, Ansicht anonymisiert)	Vollname intern
Sterbedatum	Datum und Uhrzeit des Todes	Relevant für Fristen
Sterbeort	Adresse / Einrichtung	Für Standesamt benötigt
Bestattungsart	Erd-, Feuer-, See-, Waldbestattung	Steuert Dokument- Checkliste
Angehöriger (Kontakt)	Name, Telefon, Verhältnis zum Verstorbenen	Hauptansprechpartner

3.2 Status-Workflow

Aktiv

Fall ist in Bearbeitung. Alle laufenden Aufgaben, Termine und Dokumente sind aktiv.

Abgeschlossen

Beisetzung ist erfolgt, alle Dokumente liegen vor, Rechnung ist gestellt. Fall wird archiviert.

Storniert

Auftrag wurde zurückgezogen (z.B. Angehörige haben anderen Bestatter gewählt). Dokumentation bleibt erhalten.

Dokumente-Management

Checklisten, Pflichtdokumente und Vollständigkeitskontrolle

Das Dokumenten-Modul zeigt für jeden Fall eine strukturierte Checkliste aller benötigten Dokumente. Der Status jedes Dokuments ist auf einen Blick erkennbar.

4.1 Automatische Checkliste

Beim Anlegen eines Falls generiert TrauerDesk automatisch eine an die Bestattungsart angepasste Checkliste. Für eine Feuerbestattung erscheint z.B. die Kremierungserlaubnis, für eine Erdbestattung nicht.

Hinweis zur Vollständigkeit

Die automatisch generierten Checklisten basieren auf typischen Anforderungen. Sie sind unverbindliche Arbeitshilfen. Lokale Behörden oder spezifische Umstände (z.B. unnatürlicher Tod, Auslandsüberführung) können zusätzliche Dokumente erfordern. Passen Sie die Checkliste individuell an.

4.2 Dokument als vorhanden markieren

1. Öffnen Sie Dokumente im Seitenmenü
2. Wählen Sie den betreffenden Fall
3. Klicken Sie auf das Häkchen-Symbol neben dem Dokument
4. Datum des Eingangs wird automatisch auf heute gesetzt (anpassbar)

4.3 Dokumente-Dashboard

Das Dokumenten-Dashboard zeigt eine Gesamtübersicht aller aktiven Fälle mit ihrem Dokumentenstatus — sortierbar nach Dringlichkeit (Fälle mit den meisten fehlenden Dokumenten oben).

Termin-Koordination

Kalender, Mitarbeiterzuweisung und Terminerinnerungen

5.1 Termintypen

Typ	Beschreibung	Typische Dauer
Abholung	Übernahme des Verstorbenen vom Sterbeort	30-90 Min.
Überführung	Transport zum Bestattungsort oder Friedhof	Variabel
Aufbahrung	Aufbahrung in der Trauerhalle für Angehörige	1-4 Stunden
Trauerfeier	Kirchliche oder weltliche Trauerfeier	45-90 Min.
Kremierung	Kremierungstermin im Krematorium	2-4 Stunden
Erdbestattung	Beisetzung am Grab	30-60 Min.
Beisetzung	Beisetzen der Urne oder Asche	20-45 Min.

5.2 Mitarbeiterzuweisung

Jedem Termin können ein oder mehrere Mitarbeiter zugewiesen werden. TrauerDesk prüft dabei auf Konflikte mit bestehenden Terminen (in der Vollversion mit Warnmeldung).

Sarg & Urnen-Verwaltung

Lagerbestand, Bestandsführung und Nachbestellung

6.1 Artikelkategorien

- **Särge:** Holzart (Eiche, Kiefer, Mahagoni, Weide etc.), Größe (Standard, Breit, Kind), Preis
- **Urnen:** Material (Keramik, Holz, Edelstahl), Typ (Erd-, See-, Waldurne)
- **Überführungssärge:** Speziell für Transporte, meist standardisiert

6.2 Mindestreserve

Artikel mit einem Bestand von ≤ 3 werden im Dashboard und in der Lageransicht als Niedrig markiert. Sie können den Schwellenwert in den Einstellungen anpassen.

6.3 Automatischer Bestandsabzug

Sobald einem Fall ein Sarg oder eine Urne zugewiesen wird (in der Vollversion), reduziert TrauerDesk den Bestand automatisch um 1 Stück.

Bestattungsarten & Workflows

Erdbestattung, Feuerbestattung, Seebestattung, Waldbestattung

7.1 Erdbestattung

Der klassische Weg. TrauerDesk legt automatisch die relevante Dokumenten-Checkliste an und schlägt einen Terminablauf vor:

1. Abholung vom Sterbeort
2. Aufbahrung (optional)
3. Trauerfeier
4. Erdbestattung am Grab

7.2 Feuerbestattung

Zusätzliche Dokumente erforderlich (Kremierungserlaubnis). Ablauf:

1. Abholung → Krematorium-Termin
2. Trauerfeier (kann vor oder nach Kremierung stattfinden)
3. Beisetzung der Urne (Friedhof, Kolumbarium oder andere genehmigte Stätte)

7.3 Seebestattung

Koordinationsaufwand durch externe Reederei. TrauerDesk unterstützt die Erfassung des Reederei-Partners als Subunternehmer und den Überführungstransport zur Küste.

7.4 Waldbestattung

Wachsendes Segment. Koordination mit lizenziertem Friedwald-Betreiber (als Subunternehmer in TrauerDesk erfassbar). Besonderheit: Kein herkömmlicher Grabstein — stattdessen GPS-Koordinaten des Baumes.

Rechnungen & Abrechnung

Kostenvoranschläge, Rechnungsstellung und Zahlungsverfolgung

8.1 Kostenvoranschlag (KV)

Der Kostenvoranschlag ist das zentrale Kommunikationsdokument mit Angehörigen. Ein rechtlich verbindlicher KV sollte folgende Positionen klar ausweisen:

Position	Beschreibung
Leistungen des Bestattungsunternehmens	Abholung, Aufbahrung, Überführung, Feier, Beisetzung — mit Einzel- und Gesamtpreis
Materialien	Sarg, Urne, Blumen, Druckerzeugnisse (Trauerkarten, Anzeigen)
Gebühren von Behörden/ Dritten	Standesamtsgebühren, Kremierungsgebühr, Friedhofsgebühren — als Auslagen ausgewiesen
Subunternehmer	Steinmetz, Musiker, Friedhofsgärtner (als Auslagen oder inkl. Marge)
Umsatzsteuer	Wichtig: Bestattungsleistungen sind grundsätzlich umsatzsteuerpflichtig (7% oder 19% je Leistung — steuerliche Beratung empfohlen)

⚠ Steuerliche Hinweise

Die Umsatzsteuersätze im Bestattungswesen sind komplex. Für den Sarg und die eigentliche Bestattungsdienstleistung gilt teils der ermäßigte Satz (7%), für andere Leistungen der Regelsteuersatz (19%). Bitte klären Sie dies mit Ihrem Steuerberater. TrauerDesk übernimmt keine Gewähr für steuerliche Korrektheit.

Subunternehmer-Verwaltung

Partner, Aufträge und Rechnungen

9.1 Partner-Kategorien

Kategorie	Typische Leistungen	Abrechnungsweise
Blumenhändler	Kranz, Gesteck, Sargschmuck, Raumdekor	Je Auftrag
Steinmetz	Grabstein, Inschrift, Einfassung	Je Auftrag (oft nach Beisetzung)
Musiker	Orgelspiel, Ensemble, Chor	Je Termin
Friedhofsgärtner	Grabpflege, Bepflanzung, Saisonwechsel	Pauschal oder je Einsatz
Druckerei	Trauerkarten, Danksagungen, Anzeigen	Je Auftrag
Krematorium	Kremierungsdienstleistung	Je Kremierung (Festpreis)

9.2 Aufträge erfassen

Für jeden Fall können mehrere Subunternehmer-Aufträge erfasst werden. Die Summe aller Aufträge ist im Rechnungsmodul sichtbar und kann in den Kostenvoranschlag übernommen werden.

Bereitschaftsplan

24/7-Dienst, Mitarbeiterereinsatz und Rufbereitschaft

10.1 Schichtmodelle

- **Tagdienst:** Werktags regulärer Einsatz (typisch 07:00–18:00)
- **Nachtbereitschaft:** Rufbereitschaft über Nacht
- **24h-Dienst:** Volle Bereitschaft über 24 Stunden

10.2 Wochenplan

Der Wochenplan zeigt auf einen Blick, wer an welchem Tag Dienst hat. Angehörige oder Krankenhauspersonal rufen in der Regel die Bereitschaftsnummer an — die im System hinterlegten Daten helfen dabei, schnell den zuständigen Mitarbeiter zu erreichen.

Best Practice

Hinterlegen Sie für jeden Mitarbeiter im Bereitschaftsdienst sowohl Festnetz als auch Mobil. Gerade nachts ist die Mobilnummer entscheidend.

Abrechnung mit Krankenkassen, Sterbegeld & SEPA

Alles über Kostenzuschüsse, Versicherungsleistungen und Zahlungsabwicklung

✂ Hinweis

Die folgenden Informationen sind allgemeiner Natur. Abrechnungsmodalitäten mit Krankenkassen und Versicherungen ändern sich regelmäßig. Prüfen Sie alle Erstattungsansprüche individuell und arbeiten Sie im Zweifel mit den zuständigen Sachbearbeitern zusammen.

11.1 Sterbegeldversicherungen

Eine Sterbegeldversicherung ist eine private Lebensversicherung, die speziell zur Deckung von Bestattungskosten abgeschlossen wird. Rund 10-15 % der Deutschen verfügen über eine solche Police.

Ablauf der Abrechnung

1. **Police prüfen:** Angehörige legen die Versicherungspolice vor — prüfen Sie Deckungssumme und Anspruchsberechtigte
2. **Todesfall melden:** Meldung an die Versicherung mit Sterbeurkunde und Todesbescheinigung
3. **Rechnung einreichen:** Die Bestattungsrechnung wird direkt an die Versicherung gesandt
4. **Auszahlung:** Versicherung zahlt in der Regel direkt an das Bestattungsunternehmen (Abtretungserklärung der Angehörigen erforderlich)

Wichtige Details

- Deckungssummen typisch: 3.000–10.000 €
- Überschreitet die Bestattungsrechnung die Versicherungssumme, zahlen Angehörige die Differenz
- Bei Abtretung: Lassen Sie die Abtretungserklärung schriftlich von den Angehörigen unterzeichnen
- Nicht alle Versicherungen akzeptieren Direktzahlungen an Bestatter — prüfen Sie die Police

11.2 Gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung

Die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) zahlt seit 2004 kein Sterbegeld mehr. Dennoch gibt es Berührungspunkte:

Situation	Was erstattet wird	Ansprechpartner
Tod im Krankenhaus	Einige Kassen übernehmen Verwaltungsgebühren für die Überführung aus dem Krankenhaus	Krankenhaus-Sozialdienst
Tod im Pflegeheim	Pflegeversicherung zahlt keinen Zuschuss zur Bestattung	—
Beamte / Bundeswehr	Sterbegeld aus Beamtenrecht (je Bundesland verschieden)	Dienstherr / Versorgungsamt
Unfallversicherung	Übernahme der Bestattungskosten bei Arbeitsunfall (§ 63 SGB VII)	Berufsgenossenschaft
Sozialhilfe / SGB XII	Übernahme bei Mittellosigkeit der Angehörigen (§ 74 SGB XII)	Sozialamt der Gemeinde

§ 74 SGB XII — Sozialamt-Abrechnung

Können Angehörige die Bestattungskosten nachweislich nicht tragen, übernimmt das zuständige Sozialamt die Kosten einer „einfachen, würdigen Bestattung“. Der Bestatter stellt die Rechnung direkt an das Sozialamt.

Praxistipp

Klären Sie die Kostenübernahme durch das Sozialamt vor der Bestattung schriftlich ab. Das Sozialamt kann Leistungen verweigern, wenn die Bestattung bereits durchgeführt wurde, ohne dass die Mittellosigkeit vorab geprüft wurde.

11.3 SEPA-Zahlungsverkehr

TrauerDesk unterstützt die Erstellung von SEPA-Lastschriftmandaten für die Abrechnung mit Angehörigen und die Erstellung von SEPA-Überweisungsdaten für Zahlungen an Subunternehmer.

Fristen SEPA-Lastschrift

- **CORE (Privatpersonen):** Vorabankündigung 14 Kalendertage, Einreichung 5 Bankarbeitstage vor Fälligkeitsdatum
- **B2B (Unternehmen):** Vorabankündigung 1 Bankarbeitstag möglich
- **Widerspruchsfrist:** Verbraucher können innerhalb von 8 Wochen (CORE) widersprechen

⚠ Sensibles Umfeld

Bestattungsrechnungen sind oft die letzte Finanzentscheidung, die Angehörige nach einem Todesfall treffen müssen — häufig in emotionaler Ausnahmesituation. Behandeln Sie Zahlungserinnerungen und Mahnungen mit besonderer Sensibilität. Kurze Kulanzfristen können nachhaltig zur Reputation beitragen.

DSGVO & Datenschutz im Bestattungsbetrieb

Verantwortlichkeiten, besondere Kategorien und praktische Hinweise

12.1 Sie als Verantwortlicher

Als Bestattungsunternehmen verarbeiten Sie regelmäßig sensible personenbezogene Daten: Namen, Adressen, Sterbedaten und zum Teil Gesundheitsinformationen (Todesursache). Diese können besondere Kategorien im Sinne von Art. 9 DSGVO sein.

Ihre Pflichten als Verantwortlicher (Art. 4 Nr. 7 DSGVO):

- Führen eines Verarbeitungsverzeichnisses (Art. 30 DSGVO)
- Technisch-organisatorische Maßnahmen (TOMs) zum Schutz der Daten
- Beantwortung von Betroffenenrechten (Auskunft, Löschung, Berichtigung)
- Datenschutz-Folgeabschätzung prüfen (Art. 35 DSGVO) — je nach Verarbeitungsumfang
- Abschluss eines AVV mit TrauerDesk (Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO)

12.2 Aufbewahrungsfristen

Datenkategorie	Aufbewahrungsfrist	Rechtsgrundlage
Rechnungen / Buchungsbelege	10 Jahre	§ 147 AO, § 257 HGB
Verträge mit Angehörigen	10 Jahre	Verjährungsrecht

Mindestens 5 Jahre empfohlen

Datenkategorie	Aufbewahrungsfrist	Rechtsgrundlage
Dokumente aus dem Sterbefall		Berufsrecht je Bundesland
Arbeitsnachweise Mitarbeiter	6-10 Jahre	§ 147 AO
E-Mail-Korrespondenz	6-10 Jahre (wenn geschäftsrelevant)	§ 147 AO

12.3 Datenlöschung bei Kündigung

Bei Kündigung Ihres TrauerDesk-Abonnements erhalten Sie auf Wunsch einen vollständigen Datenexport. Alle Ihre Daten werden innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsende unwiderruflich gelöscht. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie vor Kündigung alle Daten exportiert haben, die Sie für die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen benötigen.

Häufig gestellte Fragen

Antworten auf die häufigsten Fragen von TrauerDesk-Nutzern

F: Kann ich TrauerDesk auch ohne Internetzugang nutzen?

A: TrauerDesk ist vollständig webbasiert und erfordert eine Internetverbindung. Für die Nutzung im Bereitschaftsdienst empfehlen wir eine Mobilfunk-Datenverbindung als Backup, falls die Heimverbindung ausfällt.

F: Was passiert, wenn ich für einen Fall einen Sarg zuweise, der nicht im Bestand ist?

A: TrauerDesk zeigt eine Warnung an, erlaubt die Zuweisung aber. Artikel mit Bestand 0 werden rot markiert. Die Software blockiert keine Buchung — Sie entscheiden, ob ein Artikel nachzubestellen ist oder ein alternatives Modell verwendet wird.

F: Kann ich eigene Dokumententypen zur Checkliste hinzufügen?

A: Ja. In der Vollversion können Sie unter Einstellungen → Dokumententypen eigene Kategorien definieren. Diese erscheinen dann automatisch in der Checkliste neuer Fälle.

F: Wie exportiere ich Daten aus TrauerDesk für die Steuerberatung?

A: Das Rechnungsmodul bietet einen Excel/CSV-Export aller Rechnungen mit Datumsfilter. PDF-Einzelrechnungen können direkt aus der Rechnungsansicht heruntergeladen werden.

F: Unterstützt TrauerDesk mehrere Mitarbeiter, die gleichzeitig arbeiten?

A: Ja. Ab dem Tarif "Bestattungshaus" können bis zu 3 Nutzer gleichzeitig arbeiten. Der Tarif "Filialbetrieb" erlaubt unbegrenzte Nutzer.

F: Kann ich die Softwaretermine mit meinem Smartphone-Kalender synchronisieren?

A: In der Vollversion ist ein iCal-Export und eine Google-Calendar-Synchronisation verfügbar. Die Demo zeigt nur die native Kalenderansicht.

F: Wie sicher sind meine Daten?

A: Alle Daten werden ausschließlich auf deutschen Servern gespeichert. Die Übertragung erfolgt verschlüsselt (TLS 1.3). Passwörter werden gehasht gespeichert. Tägliche Backups sichern Ihre Daten gegen Datenverlust.

F: Ich habe keine IT-Erfahrung. Wie lange brauche ich, um TrauerDesk zu lernen?

A: Erfahrungsgemäß sind die grundlegenden Funktionen (Fallanlage, Termine, Rechnungen) nach einem 45-minütigen Onboarding-Call beherrschbar. Die meisten Nutzer sind nach einer Woche vollständig eigenständig. Unser Support steht für Fragen jederzeit zur Verfügung.

F: Gibt es eine Möglichkeit, Trauerfeiern online zu streamen oder zu dokumentieren?

A: TrauerDesk ist ein Verwaltungssystem und bietet keine Streaming-Funktionen. Für Live-Übertragungen von Trauerfeiern empfehlen wir spezialisierte Dienstleister, die als Subunternehmer in TrauerDesk erfassbar sind.

TrauerDesk Benutzerhandbuch · Version 1.0 · August 2026

Jochen Schröder · Reckenbergstr. 27, 35216 Biedenkopf · post@jschroeder.net

Dieses Handbuch dient ausschließlich zur Information und stellt keinen Rechts- oder Steuerrat dar. Alle Angaben ohne Gewähr.