

Berlin, 12.06.2017

## **Verträge zur „24-Stunden-Betreuung“ oft intransparent Marktcheck der Verbraucherzentralen deckt Benachteiligungen auf**

Verträge rund um die ambulante Pflege sind oft intransparent. Das ergab eine Untersuchung der Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Saarland. Überprüft wurden Verträge mit Vermittlungsagenturen und ausländischen Betreuungsdiensten zur sogenannten „24-Stunden-Betreuung“.

„Die Hälfte der Vermittler bot überhaupt keinen schriftlichen Vertrag an. Verbrauchern fehlt so der Nachweis über die mit der Vermittlungsagentur vereinbarten Leistungen und Kosten“, so Petra Hegemann, Projektleiterin bei der Verbraucherzentrale Berlin. Kommt es zum Konflikt mit dem Anbieter, wirkt sich dies als Nachteil aus.

Außerdem sind die Gesamtkosten für die Betreuungskraft häufig nicht klar geregelt. „Neben den eigentlichen Betreuungskosten finden sich an anderen Stellen im Vertrag oft noch Entgelte für Heimfahrten, Kost und Logis sowie die Telefon- und Internetnutzung durch die Betreuungskraft“, erläutert Petra Hegemann. Verbraucher müssten die Verträge daher erst auf zusätzliche Kosten durchforsten, um ihre monatliche Gesamtbelastung zu errechnen.

Schwierig ist es für Verbraucher auch zu erkennen, ob die Betreuungskraft nach geltendem Recht beschäftigt ist. „Zwar werben viele Anbieter damit, dass die vermittelten Betreuer legal arbeiten“, so Hegemann. „Letztlich verpflichtete sich jedoch kein Betreuungsanbieter der Stichprobe vertraglich dazu, den Sozialversicherungsnachweis der Betreuungskraft, das sogenannte A1-Formular, auch vorzulegen. Dieses von den Behörden im Entsendeland ausgestellte Formular ist für Verbraucher allerdings die einzige Möglichkeit, die Rechtmäßigkeit des Arbeitsverhältnisses zu überprüfen“, erläutert die Juristin.

Besonders auffällig ist auch, dass viele Verträge nach dem Tod des Verbrauchers noch eine Woche oder länger weiterlaufen sollen. Obwohl keine Betreuungsleistungen mehr erbracht werden, fallen so einige Hundert Euro zusätzlich an.

Der ausführliche Bericht mit allen Ergebnissen, einem Fallbeispiel und Tipps für Verbraucher kann auf der Webseite der Verbraucherzentrale unter [www.verbraucherzentrale.de/marktchecks-pflegevertrag](http://www.verbraucherzentrale.de/marktchecks-pflegevertrag) heruntergeladen werden.

### **Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“**

Der Marktcheck zur 24-Stunden-Betreuung wurde im Rahmen des Projekts „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ durchgeführt. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz fördert das Projekt der Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Saarland. Ziel ist es, Pflegebedürftige und Angehörige über ihre Rechte im ambulanten Pflegemarkt aufzuklären.

presseinfo presseinfo presseinfo

**Pressestelle:**

Tel.: 030/214 85-213

Fax: 030/211 72 01

presse@vz-berlin.de

www.vz-berlin.de

**Verbraucherzentrale  
Berlin e. V.**

Berlin, 12.06.2017

Dazu haben die Verbraucherzentralen ein Info-Telefon **030 - 54 44 59 68 (Mo 9-13 Uhr, Mi 14-18 Uhr, Fr 8-12 Uhr)** geschaltet.

Zusätzlich gibt es ein Informationsportal im Internet: Unter [www.pflegevertraege.de](http://www.pflegevertraege.de) finden Verbraucher rechtliche Hintergründe und Handlungsempfehlungen rund um die ambulante Pflege.

Außerdem untersucht das Projektteam den ambulanten Pflegemarkt und überprüft Verträge rund um die ambulante Pflege auf Rechtsverstöße, um unfaire Vertragsklauseln aufzudecken und die Anbieter gegebenenfalls abzumahnen. Verbraucher sind aufgerufen, Kopien ihrer Verträge mit ambulanten Pflegeanbietern per E-Mail an [mail@pflegevertraege.de](mailto:mail@pflegevertraege.de) oder postalisch an die Verbraucherzentrale Berlin (Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin) zu schicken.

**Ansprechpartner für die Medien – bitte nicht veröffentlichen:**

**Thorsten Greb – Tel.: 030/214 85-251**

presseinfo presseinfo presseinfo

**Pressestelle:**

Tel.: 030/214 85-213

Fax: 030/211 72 01

[presse@vz-berlin.de](mailto:presse@vz-berlin.de)

[www.vz-berlin.de](http://www.vz-berlin.de)

Berlin, 12.06.2017

## Tipps für Verbraucher

### ✓ Anbieter vergleichen

- Rufen oder schreiben Sie mehrere Anbieter (Vermittlungsagenturen) an. Lassen Sie sich die Vertragsunterlagen zuschicken und vergleichen Sie die Angebote und Verträge.

### ✓ Verträge genau prüfen

- Welche Leistungen erbringt die Vermittlungsagentur und welche der Betreuungsanbieter?
- Wenn die Vermittlungsagentur grundsätzlich keinen schriftlichen Vertrag abschließt, fassen Sie die von der Vermittlungsagentur versprochenen Leistungen zusammen und schicken Sie diese an die Agentur. Lassen Sie sich Ihre Auflistung schriftlich bestätigen und zurückschicken.
- Welche Kosten kommen insgesamt auf Sie zu? Fragen Sie gegebenenfalls nach und halten Sie auch die nicht schriftlich ausgewiesenen Kosten für Ihre Unterlagen fest.
- Was passiert, wenn der Betreuungsbedarf sich erhöht?
- Finden sich die versprochenen Sprachkenntnisse im Vertrag wieder?
- Ist im Vermittlungsvertrag eine Telefonnummer für Beschwerden angegeben?
- Findet sich im Betreuungsvertrag ein Anspruch auf Unterbrechung des Vertrages für den Fall, dass Sie beispielsweise ins Krankenhaus müssen?
- Wie schnell wird eine Ersatzkraft bei Ihnen sein, wenn die Betreuungskraft selbst ausfällt?
- Wie schnell können Sie den Vertrag wieder kündigen? Achten Sie darauf, dass diese Frist möglichst kurz ist, beispielsweise eine Woche.
- Mit welcher Frist kann der Unternehmer den Vertrag kündigen? Diese Frist sollte möglichst lang sein.
- Wird eine Vertragsstrafe vereinbart und wenn ja, für welchen Fall?
- Wie schnell endet der Vertrag nach dem Tod?

### ✓ Rechtlich absichern

- Lassen Sie sich das A1-Formular unbedingt im Original zeigen und heften Sie eine Kopie in Ihren Unterlagen ab. Die Betreuungskräfte sind verpflichtet, den Nachweis über ihre Sozialversicherung im Heimatland mitzubringen.

### ✓ Widerrufsrecht kennen

- Wenn Sie die Verträge für die „24-Stunden-Betreuung“ während eines Besuchs des Vermittlers bei sich zuhause unterschreiben, handelt es sich um Außergeschäftsraumverträge. Wenn Sie die gesamten Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss über das Telefon, per E-Mail oder schriftlich abgewickelt

presseinfo presseinfo presseinfo

#### Pressestelle:

Tel.: 030/214 85-213

Fax: 030/211 72 01

presse@vz-berlin.de

www.vz-berlin.de

Berlin, 12.06.2017

haben, handelt es sich um Fernabsatzverträge. In beiden Fällen steht Ihnen per Gesetz ein Widerrufsrecht zu.

- Sind Sie über dieses Widerrufsrecht nicht ordnungsgemäß informiert worden, können Sie noch ein Jahr und 14 Tage nach Vertragsschluss widerrufen.
- Haben Sie widerrufen, müssen die Anbieter Ihnen das schon gezahlte Geld innerhalb von 14 Tagen zurückzahlen. Wertersatz für die empfangenen Betreuungsleistungen haben Sie zu leisten, wenn Sie ausdrücklich vom Anbieter verlangt haben, dass er mit der Dienstleistung schon vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen soll.

#### ✓ Haftungsregeln verstehen

- Im Schadenfall gilt grundsätzlich Folgendes: Egal was hierzu im Vertrag steht – gehaftet wird immer für schuldhafte, also auch leicht fahrlässig verursachte **Personenschäden**.
- Bei **Sachschäden** gilt dies auf jeden Fall bei vorsätzlich und grob fahrlässig verursachten Beschädigungen.
- Das Betreuungsunternehmen haftet für die Handlungen der Betreuungskraft im Zusammenhang mit den vertraglich zugewiesenen Aufgaben (etwa Putzen, Waschen, Kochen).
- Gegen den Vermittler bestehen in der Regel keine Ansprüche bei Beschädigungen durch die Betreuungskraft, wenn der Dienstleistungsvertrag mit dem Betreuungsunternehmen abgeschlossen wird.
- Ob tatsächlich im Einzelfall ein Schaden zu ersetzen ist, kann letztlich nur anhand des konkreten Sachverhaltes beantwortet werden. Dies gilt beispielsweise auch, wenn die Betreuungskraft den überlassenen Pkw beschädigt. Eine Fahrzeugüberlassung sollte deshalb dringend vorab schon mit dem Kfz-Versicherer besprochen werden.
- Das Betreuungsunternehmen sollte zusätzlich eine Betriebshaftpflichtversicherung für seine Mitarbeiter nachweisen und darlegen, in welchen Fällen die Versicherung eintritt.

presseinfo presseinfo presseinfo

#### Pressestelle:

Tel.: 030/214 85-213

Fax: 030/211 72 01

presse@vz-berlin.de

www.vz-berlin.de