



Verbraucherschutz für pflegebedürftige Menschen

Ulrike Kempchen, Leiterin Recht BIVA-Pflegeschutzbund e. V.

Vortrag vom 09.04.2024 in München

BIVA Pflegeschutzbund e.V.

Weitere Informationen zum BIVA Pflegeschutzbund sowie umfassende Informationen zu Fragen des Pflege- und Heimrechts finden Sie unter:

<https://www.biva.de/>

Telefon

[0228-909048-44](tel:0228-909048-44)

Mo bis Do: 09.00-12.00 Uhr

Mo und Mi: 13.30-15.00 Uhr

Der BIVA-Pflegeschutzbund vertritt seit 1974 bundesweit die Interessen

von **Menschen, die von Pflege betroffen sind, in**

- Pflegeheimen
- Betreutem Wohnen / Service-Wohnen
- Wohngemeinschaften
- den eigenen vier Wänden

sowie die Interessen ihrer **Angehörigen**

Weitere Informationen auf unserer Homepage: biva.de



Verbraucherschutz

- Gesetzliche Grundlagen

- Wohn- und
Betreuungsvertragsgesetz

- Lebenssituation

Vorüberlegung

(für pflegebetroffene Menschen)

Selbstbestimmtheit



Abhängigkeit

- In welchen Situationen besteht welche Gefahr?
 - Vertragsschluss, Finanzierung, Kündigung
- Brauchen wir besondere Schutzgesetze?
 - viele Betroffene ohne Angehörige, Angst davor Rechte durchzusetzen

Rechtliche Einordnung von Pflegeverträgen

Ambulante Pflege

- Pflegevertrag
- in der eigenen Häuslichkeit
- Dienstleistungsrecht nach BGB
- Kein Schutzgesetz

stationäre Pflege

- Wohn- und Betreuungsvertrag
- in einer stationären Einrichtung
- Heimrecht nach WBG
- Verbraucherschutzgesetz



Entscheidend, um Verbraucherschutz auszulösen, ist die doppelte Abhängigkeit von einem Unternehmer;

notwendig wäre er auch bei einfacher Hilfebedürftigkeit!

Fehlender Verbraucherschutz

Ja nach Ausgestaltung der Verträge kann es auch bei Wohnformen für ältere und/oder pflegebedürftige Menschen am (besonderen) Verbraucherschutz fehlen (gerade auch hinsichtlich der Finanzen):

- bei betreutem Wohnen im Sinne von Servicewohnen
- bei Wohngemeinschaften, wenn entsprechende Vertragsgestaltung
- oftmals in Residenzen, Stiften, Wohnparks, etc.

Verbraucherschutz bei doppelter Abhängigkeit (insb. stationärer Pflege)

Sozialgesetzbuch XI und XII (= **Leistungsrecht**)

Landesheimgesetz
(= **Ordnungsrecht**)

Mit-
wir-
kung

Perso-
nal

Bau-
vor-
schrif-
ten

WBVG

Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz
(= **Vertragsrecht**)

!!!

WBVG

ein (Verbraucher-)Schutzgesetz



Brauchen Bewohner stationärer Einrichtungen einen besonderen Schutz?

- Bewohner haben einen Hilfebedarf
- Sie sind doppelt abhängig
- Angst vor Repressalien
- Keine Unterstützung der Heimaufsicht
- Durchschnittlicher Eigenanteil liegt bei 2.783,- € (vdek)

WBVG

Inhalt

- Anforderungen an den Heimvertrag
- Leistungspflichten
- Mängel
- Entgeltgestaltung
- Veränderung der Pflegebedürftigkeit
- Kündigung



ACHTUNG!

Für ambulante Pflegeverträge gelten die allgemeinen Regelungen des BGB, insb. §§ 611 ff BGB, sofern vorhanden....

WBVG

Situation 1: vor Vertragsschluss

- Was wird in einem Wohn- und Betreuungsvertrags geregelt?
 - gibt es für ambulante Verträge nicht
- Was ist beim Vertragsschluss zu beachten?
 - Unterzeichnung als Bevollmächtigte/r bzw. Betreuer/in
- Was muss der Verbraucher vor Unterzeichnung wissen?
 - vorvertragliche Informationen § 3; gibt es bei ambulanten Verträgen nicht
- Ausschluss der Versorgung § 8 Abs. 4

WBVG

Vertragsinhalt §§ 4, 6

- Vertragsschluss **schriftlich** und **unbefristet**
- die **Leistungen** des Trägers nach Art, Inhalt und Umfang im Einzelnen beschreiben,
- die für diese Leistungen jeweils zu zahlenden **Entgelte** angeben, und zwar getrennt nach
 - Überlassung des Wohnraums,
 - Pflege- oder Betreuungsleistungen,
 - gegebenenfalls Verpflegung sowie
 - Zusatzleistungen,
 - gesondert berechenbaren Investitionskosten und
 - das Gesamtentgelt

WBVG

Kosten

- Mit den Heimkosten werden die Leistungen abgegolten, die das Heim anbietet.
- Der Träger der Einrichtung ist **gesetzlich verpflichtet** die Entgelte einzeln für die jeweils zu erbringenden Leistungen, also für
 - Unterkunft,
 - Verpflegung und
 - Pflege, Betreuunggetrennt aufzuschlüsseln und das Gesamtentgelt anzugeben.
- Zusätzlich kann eine **Ausbildungspauschale** erhoben werden.
- Kosten für nicht öffentlich geförderte **Investitionen** .

WBVG

Situation 2: Leben in der Einrichtung

- Wird der Vertrag ordnungsgemäß umgesetzt?
- Was macht man bei Beschwerden?
- Was passiert, wenn mein Pflegebedarf sich verändert?
- Können sich die Kosten verändern?
- Kann ich auch wieder ausziehen?

Beschwerden

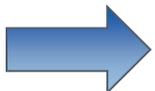
- Internes Beschwerdemanagement
 - funktioniert häufig nicht
- Bewohnervertretung
 - selbst Bewohner:innen oder Angehörige
- Aufsichtsbehörden bzw. Beschwerdestellen
 - Momentaufnahmen
 - keine Zuständigkeit bei vertraglichen Fragen
- Medizinischer Dienst
 - Momentaufnahmen
- Rechte aus Vertrag bzw. WBVG

WBVG

Mängel § 10

Erbringt der Träger der Einrichtung die vereinbarten Leistungen nicht, nur unvollständig oder mangelhaft, hat der Bewohner Regelungs- und Sanktionsmöglichkeiten

- Mangel am Wohnraum oder in der Pflege möglich
- Evtl. Recht das Entgelt bis zu 6 Monate rückwirkend zu kürzen und
- Evtl. Schadensersatz zu verlangen



Bei ambulanten Verträgen gibt es keine expliziten Regelungen

WBVG

Veränderung der Kosten § 9

- Eine Entgelterhöhung ist möglich
- Die Entgelterhöhung muss angemessen sein und mindestens 4 Wochen ab Erhöhungszeitpunkt **angekündigt** und **schriftlich begründet** werden.
- Der Bewohner hat ein Sonderkündigungsrecht, der Heimträger nicht.



Für ambulante Verträge gibt es keine gesetzlichen Regelungen.

Wenn keine vertragliche Regelung getroffen wurde, gibt es eigentlich auch keine Entgelterhöhung....



ABER: Der Kunde / Bewohner hat keine Einflussmöglichkeiten!

WBVG

3. Situation Beendigung des Vertragsverhältnisses

- Der Verbraucher verstirbt
- Der Verbraucher möchte den Vertrag kündigen
- Der Unternehmer möchte den Vertrag kündigen

WBVG

Kündigung - Verbraucher

Ordentliche Kündigung

bis zum 3. Werktag eines Monats zum Ende des Monats

Innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des Vertragsverhältnisses

➔ schriftlich ohne Angabe von Gründen

Außerordentliche Kündigung

- gravierende Umstände, die eine Einhaltung der Kündigungsfrist unzumutbar machen
- Vertrag endet sofort

➔ Schriftlich und begründet

Ein ambulanter Pflegevertrag kann immer ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden

WBVG

Kündigung - Unternehmer

Eine Kündigung durch den Verbraucher ist nur in bestimmten Fällen möglich!

z.B.

- Unternehmer stellt Betrieb ein, schränkt ihn wesentlich ein oder verändert ihn in seiner Art
- Unternehmer kann keine fachgerechte Pflege / Betreuung erbringen
- Schuldhaft gröbliche Verletzung der vertraglichen Pflichten durch Verbraucher
- Verbraucher zahlt Entgelt nicht / nicht in voller Höhe



Ein ambulanter Vertrag kann bei Einhaltung einer Mindestfrist von 2 Wochen immer gekündigt werden

Fazit

- In der ambulanten Pflege haben wir keinen expliziten Verbraucherschutz für die betroffene Klientel.
- Bei doppelter Abhängigkeit greift das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz
- Alleine gesetzliche Regelungen schützen die Menschen aber nicht, wenn sie nicht auch umgesetzt werden.
- Die Umsetzung scheitert häufig an den Betroffenen selbst, da diese Angst vor Repressalien haben.



Wissen hilft, die eigenen Rechte umzusetzen und tatsächlich als Verbraucher zu agieren!



Informationen auf www.biva.de



Veranstaltungen und Vorträge



Beratung zu Einzelfällen im Rechtsberatungsdienst