

verbraucherzentrale

VERLÄSSLICH? TRANSPARENT? FLEXIBEL?

Verträge rund um die „24-Stunden-Betreuung“ durch ausländische Betreuungskräfte im Marktcheck

VERLÄSSLICH? TRANSPARENT? FLEXIBEL?

Verträge rund um die „24-Stunden-Betreuung“ durch ausländische Betreuungskräfte im Marktcheck

1. EINLEITUNG	3
Über den Marktcheck	3
Fallbeispiel „Familie Bauer“	3
2. EIN NISCHENANGEBOT ETABLIERT SICH	4
2.1 Daten, Fakten, Hintergründe	4
2.2 Marktmodelle	4
3. DAS ENTSENDEMODELL IM MARKTCHECK	6
3.1 Ziel	6
3.2 Das Konzept	6
3.3 Auswahl der Vermittlungsagenturen	7
3.4 Sammlung der Verträge	7
3.5 Prüfung der Verträge	9
3.6 Die Ergebnisse des Marktchecks entlang eines Fallbeispiels	9
3.6.1 Vertragsanbahnung - Auf der Suche nach dem passenden Anbieter	9
3.6.2 Leistungen und Kosten - Wer zahlt wofür?	11
3.6.3 Widerruf - Verbraucherrechte kennen!	13
3.6.4 Versorgungssicherheit - Was ist zu beachten bei Krankheit, Freizeit oder Urlaub der Betreuungskraft?	13
3.6.5 Ruhen des Vertrages - Wenn die Betreuungskraft mal nicht gebraucht wird	15
3.6.6 Haftung - Was passiert, wenn was passiert?	15
3.6.7 Vertragsende - Ende gut, alles gut?	16
4. ERGEBNISSE	18
4.1 Kurzdarstellung der Ergebnisse und Forderungen der Verbraucherzentralen	18
4.2 Tipps für Verbraucher*innen	20
5. ANHANG	21
5.1 Quellenverzeichnis	21
5.2 Abbildungsverzeichnis	21

1. EINLEITUNG

ÜBER DEN MARKTCHECK

Die Untersuchung aus dem Frühjahr 2017 widmete sich den Angeboten zur „24-Stunden Betreuung“ durch ausländische Dienstleister*innen. Sie wurde im Rahmen des Projekts „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ durch die Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Saarland durchgeführt.

Das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt klärt Pflegebedürftige, Angehörige, Betreuer*innen und interessierte Verbraucher*innen über ihre Rechte im ambulanten Pflegemarkt sowie über verschiedene Vertragsgestaltungen auf und gibt Betroffenen konkrete Handlungsoptionen an die Hand.

Außerdem untersucht das Projektteam den ambulanten Pflegemarkt aktiv, verdeckt und offen zu bestimmten rechtlichen Fragestellungen.

Der Abschlussbericht stellt die Ergebnisse des Marktchecks zur „24-Stunden-Betreuung“ dar und gibt Tipps für Verbraucher*innen.

Die Ergebnisse werden anhand eines chronologisch erzählten Beispiels dargestellt. Der Fall der Familie Bauer ist dabei in *blauer Kursivschrift*, die Ergebnisse der Untersuchung in schwarzer Schrift gehalten.

FALLBEISPIEL „FAMILIE BAUER“

Seit der Vater von Elke Bauer aus der Rehaklinik zurück ist, ist nichts mehr, wie es vorher war. Lutz Bauer ist 75 Jahre alt und war bis vor wenigen Monaten ein aktiver und lebensfroher Mann. Dank seiner guten Rente hatte er keine finanziellen Sorgen und war geistig und körperlich fit.

Dann hatte Lutz Bauer einen Autounfall, wahrscheinlich ausgelöst durch einen Hirnschlag, den er am Steuer erlitt. Er zog sich bei dem Unfall eine Beckenfraktur zu; infolge des Hirnschlags blieb seine Beweglichkeit eingeschränkt. Einem langen Krankenhausaufenthalt folgte eine noch längere Reha-Maßnahme.

Seit Frau Bauers Vater wieder zu Hause ist, kann er nur mühsam für sich selbst sorgen, leidet ständig unter Schmerzen und fürchtet sich vor dem Alleinsein. Ihr früher so agiler Vater ist ängstlich, hilfebedürftig und manchmal sogar verwirrt.

Obwohl Elke Bauer sich bemüht, für ihren Vater da zu sein, kann sie nicht sehr viel Zeit für ihn aufwenden. Sie ist selbstständig berufstätig, verheiratet und wohnt 30 Kilometer entfernt. Lutz Bauer will auf jeden Fall daheim bleiben. Er wohnt in einem schönen Haus mit einem großen Garten. All das will er nicht aufgeben.

Elke Bauer hat sich alles reiflich überlegt: In ein Heim will der Vater nicht. Ein Pflegedienst, der zwei- oder dreimal täglich ins Haus kommt, reicht nicht aus. Frau Bauer und ihr Vater wollen deshalb eine Betreuungskraft aus dem Ausland ins Haus holen.

2. EIN NISCHENANGEBOT ETABLIERT SICH

2.1 DATEN, FAKTEN, HINTERGRÜNDE

Die Menschen in Deutschland werden immer älter und sind dadurch häufiger auf Hilfe im Alltag oder sogar Pflege angewiesen.

Ist die Pflegebedürftigkeit einmal eingetreten, kommen oftmals Faktoren hinzu, die die Situation zusätzlich erschweren: Familien leben weit verstreut, Angehörige sind berufstätig oder selbst schon zu alt, um die anstrengende Betreuung und Pflege zu übernehmen. Außerdem dauert die Phase der Pflegebedürftigkeit immer länger¹.

Ein ambulanter Pflegedienst, der zu einem pflegebedürftigen Menschen nach Hause kommt, kann eine Hilfe sein. In vielen Fällen reichen allerdings regelmäßige Besuche des Pflegedienstes und die Unterstützung von Nachbar*innen, ehrenamtlichen Helfer*innen und Angehörigen nicht mehr aus. Wenn Betroffene ständig Hilfe benötigen oder nicht mehr allein sein können, suchen viele nach Betreuungs- oder Pflegelösungen, die es ermöglichen, weiter im eigenen Haushalt wohnen zu bleiben.

Eine Möglichkeit sind in Deutschland ansässige und von der Pflegekasse zugelassene ambulante Pflegedienste, die eine „24-Stunden-Pflege“ anbieten. Doch diese Angebote sind für die meisten schlichtweg zu teuer. Für eine solch intensive Pflege müssen sich mehrere Pflegekräfte im Schichtmodell abwechseln. Die hohen monatlichen Kosten übernimmt die Pflegeversicherung nur bis zu einem vom Pflegegrad abhängigen Höchstbetrag. Den größeren Teil der Kosten müssen die Pflegebedürftigen aus eigener Tasche aufbringen.

Deshalb boomt das Geschäft mit **Betreuungskräften aus dem EU-Ausland**. Vor allem, wenn Betroffene in ihrer Wohnung nicht alleine bleiben können, einfache Hilfen

1 Barmer GEK Pflegereport 2015, <https://www.barmer.de/presse/infotehek/studien-und-reports/pflegereport/report-2015-39004>

beispielsweise bei der Körperpflege benötigen oder hauswirtschaftliche Tätigkeiten erledigt werden sollen, bietet sich dieses Betreuungsmodell als bezahlbare Lösung an.

Inzwischen gibt es zahlreiche Unternehmen, die Verbraucher*innen die **Dienstleistung der Betreuung in häuslicher Gemeinschaft** gegen Rechnung anbieten. Anbieterverbände unterstellen jedoch, dass etwa 90 % der Betreuungskräfte illegal beschäftigt und nicht sozialversichert sind.² Offizielle Angaben hierzu gibt es nicht.

Schätzungen der Gewerkschaft ver.di gehen von insgesamt bis zu 300.000³ Betreuungskräften aus dem Ausland in deutschen Haushalten aus. Der Bundesverband häusliche Seniorenbetreuung e.V. vermutet, dass etwa 200.000 Haushalte nach diesem Modell versorgt werden⁴.

2.2 MARKTMODELLE

Schätzungsweise 400 Unternehmen⁵ bieten in Deutschland eine häusliche Versorgung durch ausländische Betreuungskräfte, die im Haushalt leben, gegen Rechnung an. Die am häufigsten angebotene Variante des Modells ist die **Entsendung von Betreuungskräften aus dem Ausland** durch ausländische Unternehmen⁶. Die Betreuungskräfte sind im Heimatland beim Arbeitgeber sozialversicherungspflichtig beschäftigt. Nicht die Betreuungskraft wird Vertragspartner des Verbrauchers, sondern das ausländische Betreuungsunternehmen [B],

2 Verband häusliche Betreuung und Pflege, <http://www.vhbp.de/unsere-ziele>.

3 Dr. Margret Steffen in einem Interview zur Live in Pflege <https://gesundheit-soziales.verdi.de/themen/arbeit-in-europa/++co++98c6789a-b234-11e6-90f1-525400423e78>.

4 Bundesverband häusliche Seniorenbetreuung e.V. <http://www.bhsb.de/branche/zahlen-und-fakten.html>.

5 Bundesverband häusliche Seniorenbetreuung e.V. <http://www.bhsb.de/branche/zahlen-und-fakten.html>.

6 Alle Anbieter der Stichproben boten dieses Modell an.

Die Vertragspartner im Entsendemodell⁷

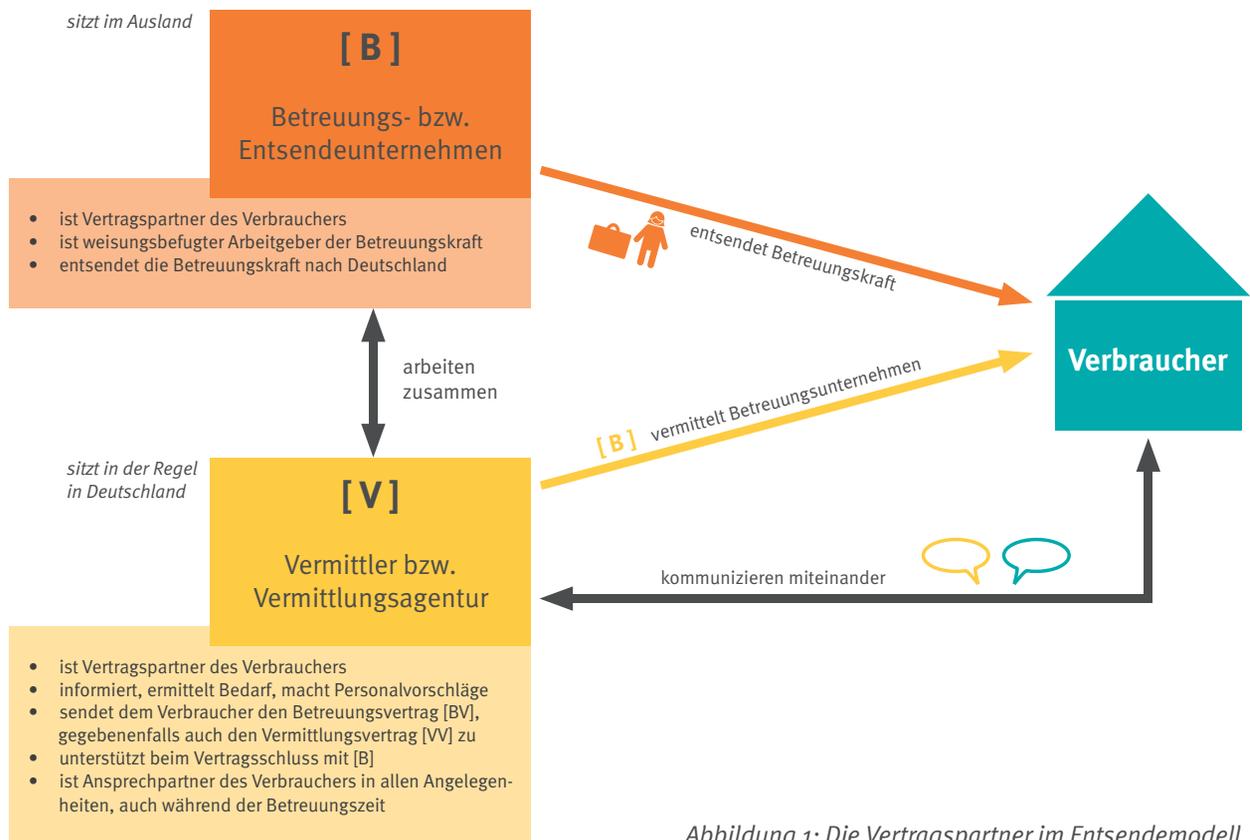


Abbildung 1: Die Vertragspartner im Entsendemodell

bei dem die Betreuungskraft angestellt ist. Im Gegensatz zur Anstellung einer Betreuungskraft durch den Verbraucher entfallen für diesen Arbeitgeberpflichten, aber auch Arbeitgeberrechte, wie beispielsweise das Weisungsrecht.

In Zeitungsanzeigen und vor allem im Internet bieten Vermittlungsagenturen [V], zumeist mit Sitz in Deutschland, die Vermittlung von ausländischen Haushalts- und Betreuungskräften an. Sie ermitteln den Bedarf und stellen den Kontakt zum ausländischen Dienstleister [B] her, übermitteln die Personalvorschläge, helfen beim Ver-

⁷ Manchmal werden die Betreuungsleistungen dem Verbraucher auch direkt vom Betreuungs- bzw. Entsendeunternehmen angeboten. In diesem Fall entfällt der Vermittler, und das Betreuungsunternehmen übernimmt auch die Aufgaben der Vermittlungsagentur. Verbraucher*innen schließen in diesem Fall nur einen Vertrag direkt mit dem Betreuungs- bzw. Entsendeunternehmen.

tragsabschluss und sind auch während der Betreuungszeit Ansprechpartner für die Verbraucher*innen.

Das sogenannte **Entsendemodell (Vermittlung von im Ausland angestellten Betreuungskräften)** ist Gegenstand dieses Marktchecks.⁸

⁸ Der Vollständigkeit halber seien zwei weitere Varianten der Versorgung durch Betreuungskräfte aus dem Ausland erwähnt:

Die Betreuungskraft wird von den Betroffenen unmittelbar angestellt. Verbraucher*innen werden damit zu Arbeitgeber*innen und müssen die Vorschriften der Sozialversicherung und zu Urlaub und Arbeitszeit einhalten. Man spricht hier auch von dem Arbeitgebermodell.

Die dritte Möglichkeit ist, die Dienstleistung durch eine selbstständige Betreuungskraft ausführen zu lassen. Mit der selbstständigen Betreuungskraft wird in dieser Konstellation direkt ein Vertrag geschlossen. Es gelten dann nicht die Verpflichtungen aus dem Arbeitgebermodell, dafür besteht ein hohes Risiko für eine Scheinselbstständigkeit.

3. DAS ENTSENDEMODELL IM MARKTCHECK

3.1 ZIEL

Die „24-Stunden-Betreuung“ ist inzwischen eine wichtige Säule in der ambulanten Versorgung von Pflegebedürftigen. Bisher gibt es dazu allerdings nur wenige Untersuchungen aus Verbrauchersicht.⁹

Ziel des aktuellen Marktchecks war es daher, den Markt der „24-Stunden-Betreuung“ transparenter zu machen und die Verbraucherprobleme herauszuarbeiten.

Das Projektteam untersuchte dazu sogenannte Vermittlungs- und Betreuungsverträge, um herauszufinden, welche Regelungen in den Verträgen getroffen werden, welche Regelungen fehlen und ob Verbraucherrechte verletzt werden.

Hierzu wurden ausschließlich die Vertragsdokumente der Anbieter geprüft. Die Werbeaussagen auf den Internetseiten und in den zumeist sehr umfangreichen Infobroschüren waren nicht Bestandteil der Untersuchung.¹⁰

3.2 DAS KONZEPT

Um aussagekräftige Antworten zu den Vertragssituationen und -inhalten treffen zu können, wurde ein Fragenkatalog erstellt. Konkret erfolgte die Prüfung und Bewertung der Vertragsverhältnisse anhand folgender Kriterien:

1) Wie viele Vermittler schließen schriftliche Verträge mit Verbraucher*innen ab?

2) Werden Verbraucher*innen über ihr Widerrufsrecht aufgeklärt?

3) Werden alle Kosten transparent aufgeführt?

4) Verpflichten sich die Anbieter zur Vorlage des sogenannten A1-Formulars (Sozialversicherungsnachweis der Betreuungskraft in ihrem Heimatland)?

5) Wie schnell steht bei Ausfall der Betreuungskraft ein Ersatz zur Verfügung?

6) Was passiert, wenn Verbraucher*innen den Betreuungsvertrag ruhen lassen müssen/möchten?

7) Wie ist die Haftung für Sachschäden geregelt, die die Betreuungskraft verursacht?

8) Enthalten die Betreuungsverträge Regelungen zu den Einsatzzeiten der Betreuungskräfte?

9) Wann endet der Vertrag? Wie sind die Kündigungsfristen?

Die Untersuchung fand von Januar bis März 2017 statt. Insgesamt wurden 15 Vermittler [V] in die Stichprobe einbezogen.

.....
⁹ Eine aktuelle Untersuchung der Stiftung Warentest zur Vermittlungsleistung der Agenturen findet sich in Test 5/2017.

¹⁰ Mit dem gewählten Fokus der vertraglichen Gestaltungen wurden zahlreiche Aspekte außer Acht gelassen, die aus Verbrauchersicht ebenfalls weiterführend untersucht werden sollten. Dazu gehört z.B. die sozialversicherungsrechtliche Situation der Betreuungskräfte. Verbraucher*innen erhoffen sich von dem Modell der Entsendung auch eine Absicherung für die Betreuungskräfte. Eine Ausdehnung des vorliegenden Marktchecks auf diesen Aspekt hätte den Umfang der Untersuchung gesprengt.

Auch auf die Begrifflichkeit der „24-Stunden-Betreuung“ soll hier nicht weiter eingegangen werden. Dass eine einzelne Betreuungskraft nicht rund um die Uhr zur Verfügung stehen kann, versteht sich von selbst. Auch für entsendete Betreuungskräfte gilt das deutsche Arbeitszeitgesetz. Der Begriff „24-Stunden-Betreuung“ hat sich nach Wahrnehmung des Projektteams allerdings eingebürgert und wird deshalb auch für den vorliegenden Bericht in Anführungszeichen verwendet.

Methodisches Vorgehen



Abbildung 2: Methodisches Vorgehen

3.3 AUSWAHL DER VERMITTLUNGSAGENTUREN

Am 9.1.2017 wurde eine Online-Recherche zu dem Schlagwort „24h Pflege“ in der Suchmaschine Google durchgeführt.

Einbezogen wurden alle Suchergebnisse, die sich auf einzelne Anbieter/Vermittler von Betreuungsleistungen in häuslicher Gemeinschaft beziehen.¹²

Aus der bereinigten Auswahl konkreter Anbieter wurden die ersten 15 in die Untersuchung aufgenommen. Dabei wurden neben den organischen Suchergebnissen (unbezahlte Ergebnisse) auch die oben eingblendeten Anzeigen (bezahlte Ergebnisse) einbezogen. Dopplungen wurden nicht berücksichtigt.

¹² Nicht einbezogen wurden Vergleichsportale wie pflege-check24 oder Anbieter-/Infoportale wie pflege.de.

3.4 SAMMLUNG DER VERTRÄGE

Im Rahmen des Entsendemodells werden Verbraucher*innen grundsätzlich mit zwei wichtigen Vertragstypen konfrontiert:

Vermittlungsverträge beziehen sich grundsätzlich auf die Vermittlung von ausländischen Dienstleistungsunternehmen und auf die Hilfestellung während des laufenden Betreuungsverhältnisses. Sie werden meist mit einem Unternehmen mit Sitz in Deutschland abgeschlossen, das als Vermittler [V] auftritt.

Betreuungsverträge beziehen sich auf die Dienstleistung vor Ort in der Wohnung des Verbrauchers durch die ausländische Betreuungskraft. Sie werden grundsätzlich mit einem ausländischen Betreuungsdienstleister [B] abgeschlossen, der die Betreuungskraft in den Haushalt schickt, also entsendet. Daher spricht man hier auch von Entsendeunternehmen.

8 | Das Entsendemodell im Marktcheck

Um entsprechende Verträge zu sammeln, ging das Projektteam folgendermaßen vor:

Bei einem der insgesamt 15 Anbieter fand sich ein Vertragsentwurf auf der Internetseite.

Im Zeitraum vom 16.01. bis 18.01.2017 kontaktierte ein Projektmitarbeiter alle Anbieter telefonisch. Der Anrufer gab sich dabei als Verbraucher aus, der für den leicht verwirrten Vater eine Betreuung organisieren muss. Die Anbieter wurden darum gebeten, einen Vertragsentwurf für die „24-Stunden-Betreuung“ zuzusenden.

Neun der 15 Anbieter sandten die Vertragsentwürfe daraufhin vollständig, drei Anbieter lediglich einen von zwei abzuschließenden Verträgen und drei Anbieter gar keine Verträge zu.

Zwischen dem 24.01. und 31.01.2017 riefen die Projektmitarbeiter*innen die 15 Anbieter erneut an – diesmal allerdings offen als Mitarbeiter*innen der Verbraucherzentrale – und baten um Übersendung der Vertrags-

formulare an die Verbraucherzentrale, um diese überprüfen zu können.

Vier der 15 Anbieter schickten bis zum 24.02.2017 Vertragsformulare an die Verbraucherzentrale. Darunter waren zwei Anbieter, die bei der verdeckten Abfrage nichts zugeschickt hatten. Die offen angeforderten Verträge unterschieden sich von den verdeckt angeforderten Verträgen derselben Anbieter nicht.

Insgesamt erhielten die Projektmitarbeiter*innen der Verbraucherzentralen **sieben Vermittlungsverträge [VV]** und **zwölf Betreuungsverträge [BV]** von den Anbietern.

Ein Anbieter der Stichprobe übersandte gar keinen Vertrag. Insgesamt lagen dem Projektteam damit von 14 der 15 ausgewählten Anbieter Vertragsformulare vor. Nur diese Anbieter konnten deshalb in die inhaltliche Vertragsauswertung einbezogen werden.

Die Verträge im Entsendemodell

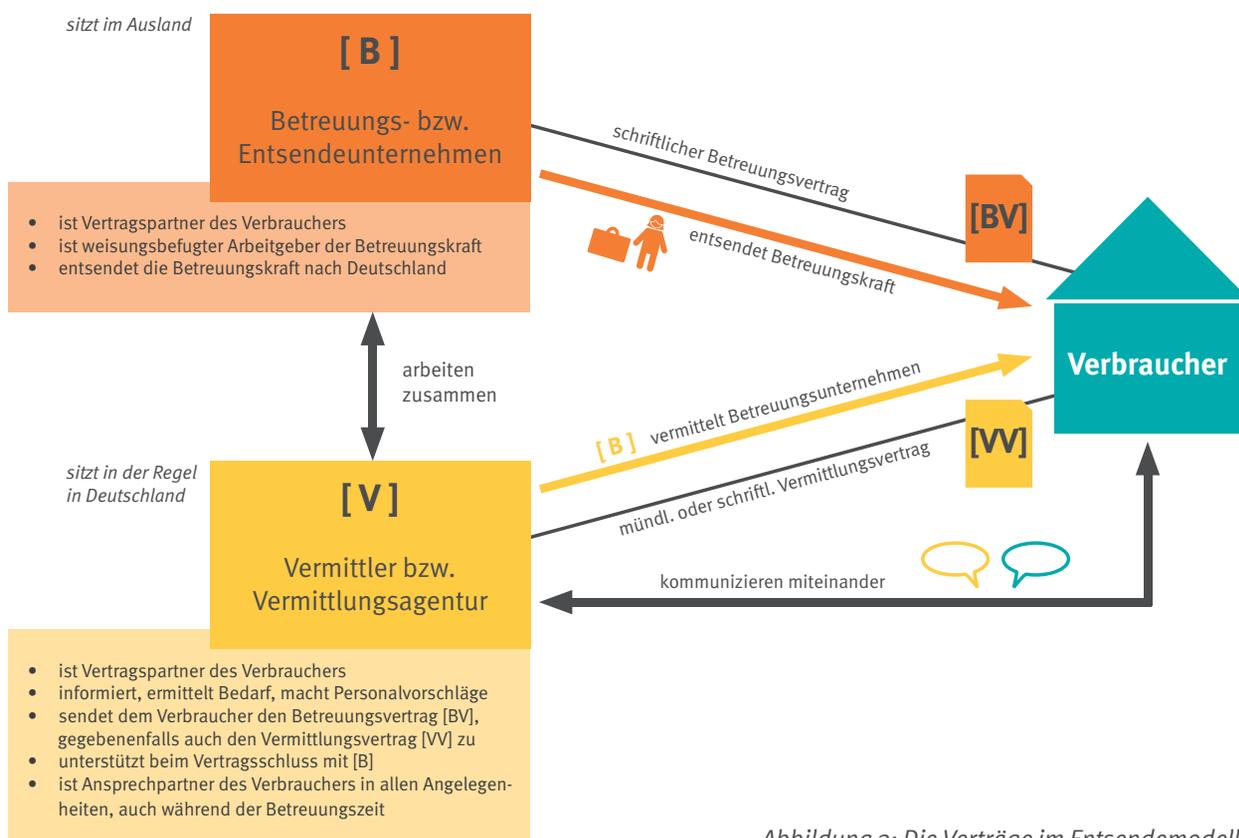


Abbildung 3: Die Verträge im Entsendemodell

3.5 PRÜFUNG DER VERTRÄGE

Die Vermittlungsverträge [VV] wurden schwerpunktmäßig geprüft auf:

- verständliche Leistungsbeschreibungen
- Kündigungsrechte für Anbieter und Verbraucher*innen
- Regelungen zum A1-Formular
- Widerrufsbelehrungen

Die Betreuungsverträge [BV] wurden schwerpunktmäßig geprüft auf:

- Transparente Leistungs- und Kostenbeschreibung
- Zusatzkosten, beispielsweise bei Heimfahrten
- weitere Entgeltbestandteile wie Kost und Logis
- Kündigungsrechte für Anbieter und Verbraucher*innen
- Widerrufsbelehrungen

Die Prüfung der Verträge erfolgte durch die drei Volljurist*innen des Projektteams.

3.6 DIE ERGEBNISSE DES MARKTCHECKS ENTLANG EINES FALLBEISPIELS

Die Ergebnisse des Marktchecks werden in diesem Bericht anhand eines chronologisch erzählten Falles dargestellt. Der Fall der Familie Bauer knüpft an die Schilderungen auf Seite drei an. Die Ergebnisse der Untersuchung sind in schwarzer Schrift gehalten. Der Sachverhalt beginnt mit der **Auswahl eines Anbieters** (6.1) und erstreckt sich über die verschiedenen Vertragsstadien und die dort auftretenden Probleme bis zum **Vertragsende** (6.7).

3.6.1 VERTRAGSANBAHUNG - AUF DER SUCHE NACH DEM PASSENDEN ANBIETER

Nachdem Elke Bauer und ihr Vater sich darüber einig geworden sind, es mit einer „24-Stunden-Betreuungskraft“ aus dem Ausland zu versuchen, informiert sich Frau Bauer zunächst im Internet. Sie besucht die Seiten von verschiedenen Anbietern. Schon nach wenigen Angeboten hat sie den Eindruck, alles schon mal gelesen zu haben. Inhaltlich findet sie kaum Abweichungen – umso schwerer fällt ihr die Entscheidung, mit welchem Anbieter sie Kontakt aufnehmen soll. Als

Frau der Tat ruft sie daher gleich mehrere Anbieter an, schildert die Situation ihres Vaters und bittet darum, ihr Info-Material und Vertragsformulare zu schicken.

Die Anrufe bringen Elke Bauer nicht viel weiter. Manche Anbieter erklären ihr, dass sie gar keinen Vertrag mit ihr schließen würden, sondern nur ein ausländisches Unternehmen. Andere sprechen gleich von zwei Verträgen, die geschlossen werden müssen, und wieder andere wollen alles für sie regeln. Also wartet sie ab, was sie an Material bekommt.

Schon nach wenigen Tagen kann Frau Bauer auf ihrem Wohnzimmertisch Stapel von Informationsmaterial verschiedener Anbieter ausbreiten. Das Prinzip, wie die „24-Stunden-Betreuung“ funktionieren soll, wird ihr beim Studieren der Unterlagen bald klar:

Der Kunde wendet sich an einen Anbieter, der sich meistens als Vermittlungsagentur bezeichnet. Diese Vermittlungsagentur hat Kontakte in einen anderen EU-Staat, in der Regel in Ost- oder Südosteuropa. Dort sitzen Unternehmen, die die Betreuungskräfte beschäftigen und nach Deutschland schicken. Diese Unternehmen werden meistens als Dienstleistungs- oder Entsendeunternehmen bezeichnet.

Für Verbraucher*innen ist es wichtig, dass die Pflichten des Vermittlers in einem schriftlichen Vertrag festgehalten werden. Denn alle überprüften Vermittlungsagenturen versprechen, den Verbraucher*innen auch während der Vertragslaufzeit als Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen. Ohne schriftliche Vereinbarung bleibt aber oft unklar, was zum Leistungsumfang des Vertrages gehört. Verbraucher*innen können im Konfliktfall dann nur schwer nachweisen, auf welche Leistungen sie Anspruch haben.

Allerdings fehlt ein solcher Vertrag in der Praxis häufig. Nur sieben Anbieter der Stichprobe regelten die Rechte und Pflichten in einem **schriftlichen Vermittlungsvertrag**.

Aber auch, wenn ein schriftlicher Vermittlungsvertrag abgeschlossen werden sollte, waren darin die Leistungen der Vermittlungsagentur nicht immer klar beschrieben. Darüber hinaus wurde die Leistung der Vermittlungsagentur nicht immer von der Betreuungsleistung abgegrenzt.

10 | Das Entsendemodell im Marktcheck

Alle Vermittlungsagenturen erhalten eine Vergütung für ihre Leistungen, entweder von den Entsendeunternehmen oder direkt von den Verbraucher*innen. Welche Beträge die Entsendeunternehmen an die Vermittlungsagenturen bezahlen, erfahren die Verbraucher*innen nicht.

Von den sieben Vermittlungsagenturen, die einen schriftlichen Vertrag mit den Verbraucher*innen abschlossen, verlangten sechs **Gebühren in sehr unterschiedlicher Höhe** für die Vermittlung und die weitere Unterstützung während des laufenden Betreuungsverhältnisses direkt von den Verbraucher*innen. In einem Fall waren die Gebühren nicht beziffert. Die Vermittlungsagenturen ohne schriftlichen Vermittlungsvertrag verlangten keine Gebühren von den Verbraucher*innen.

KOSTEN FÜR DIE VERMITTLUNG

Wie hoch waren die Kosten für die Verbraucher*innen?

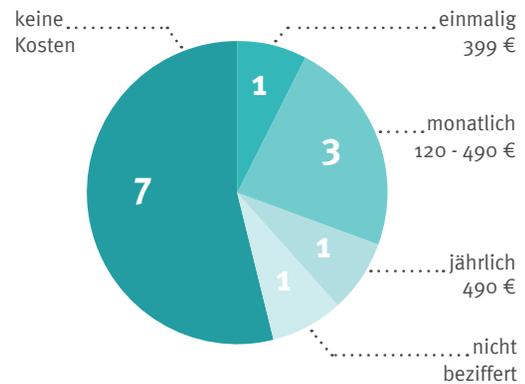


Abbildung 4: Vermittlungskosten

Die Zahlungswege im Entsendemodell

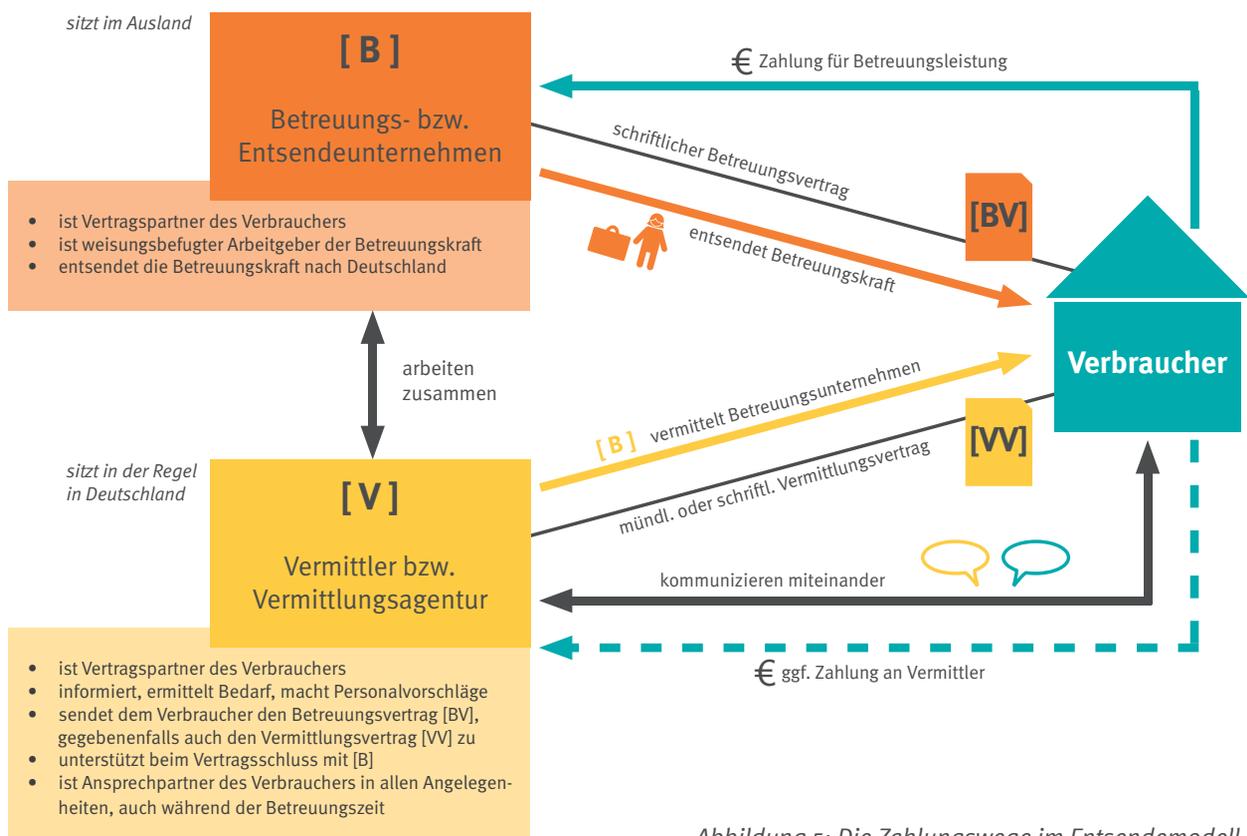


Abbildung 5: Die Zahlungswege im Entsendemodell

In den Unterlagen der verschiedenen Anbieter findet Elke Bauer fast überall Informationen darüber, wie die Betreuungskräfte sozialversichert sind. Hier taucht das Wort „Entsendung“ auf. Dieses Wort erklärt sich fast von selbst: Das osteuropäische Unternehmen schickt, also „entsendet“, eine Arbeitskraft, die dort angestellt und sozialversichert ist, in einen Haushalt nach Deutschland. Frau Bauer verschafft sich einen Überblick und schaut erst einmal, mit wem sie es zu tun hat.

Verbraucher*innen haben wenig Möglichkeiten, die **Rechtmäßigkeit des Arbeitsverhältnisses** der Betreuungskraft zu überprüfen. Der einzige Nachweis ist das sogenannte **A1-Formular**, das von den Behörden im Entsendeland ausgestellt wird. Verbraucher*innen sollten sich das Formular unbedingt im Original vorlegen lassen.

Kein Anbieter der Stichprobe verpflichtete sich im schriftlichen Vertrag zur Vorlage des A1-Formulars.

*Gut gefällt Frau Bauer, dass einige Anbieter ihr feste Ansprechpartner*innen nennen wollen, die ihr im Beschwerdefall unkompliziert zur Verfügung stehen. Weil es in der Organisation einer „24-Stunden-Betreuung“ einiges zu beachten gibt, findet sie das Angebot einer festen Ansprechstation beruhigend.*

Da es sich bei den Verbraucher*innen häufig um ältere Menschen handelt, die für eine schnelle Kommunikation das Telefon bevorzugen, wurde geprüft, ob die Vermittler in ihren Verträgen eine **Telefonnummer** angaben.

Bei zwei Vermittlungsverträgen fehlte eine Telefonnummer im Vertrag.

Nach einer Weile hat Elke Bauer die Anbieter mit den klarsten und verständlichsten Angeboten ausgesiebt. Sie sammelt Fotografien und Vorstellungen der Betreuungskräfte, die ihr diese Anbieter vorgeschlagen haben, in einem Ordner und fährt damit zu ihrem Vater. Gemeinsam schauen sie den Ordner durch, lesen, wie alt die Betreuungskräfte sind, welchen Familienstand und welche Ausbildung und Betreuungserfahrung sie haben. Die Deutschkenntnisse werden beschrieben, und es gibt kurze Charakterisierungen der Personen, die Lutz Bauer künftig gerne betreuen würden.

Schließlich entscheiden sich Frau Bauer und ihr Vater für die Betreuungskraft Anna V., die ihnen der Anbieter „Pflege mit X“ vermitteln kann. Elke Bauer wendet sich dorthin und bittet, ihr einen unterschiftsreifen Vertrag zu schicken, den sie stellvertretend für ihren Vater unterzeichnen möchte.

3.6.2 LEISTUNGEN UND KOSTEN - WER ZAHLT WOFÜR?

Frau Bauer erhält daraufhin zwei Verträge: einen Vertrag mit „Pflege mit X“, der als „Vermittlungsvertrag“ bezeichnet wird, und einen Vertrag mit einem Unternehmen in Warschau, „CareX“. Über dem zweiten Vertrag steht „Dienstleistungsvertrag“.

Frau Bauer ruft sich in Erinnerung, was sie über das Modell „24-Stunden-Betreuung“ schon herausgefunden hatte: „Pflege mit X“ ist die Firma in Deutschland, die den Kontakt nach Polen vermittelt. Sie versprechen ihr, dass sie jederzeit ansprechbar sind, dafür sorgen, dass die Betreuungskraft – also Anna V. – pünktlich anreisen wird und dass sie auch für Ersatz sorgen, falls das nötig wäre. Dafür bekommt „Pflege mit X“ auch Geld, einmal eine Pauschale für die Vermittlung und dann jeden Monat einen festen Betrag.

Über „Pflege mit X“ schließt Elke Bauer auch den Vertrag mit „CareX“. Das ist ihr auch ganz recht so, dann muss sie sich nicht mit zwei Unternehmen befassen. Und genau dafür kassiert ja das Vermittlungsunternehmen „Pflege mit X“ monatlich die Gebühren.

Spürbar mehr muss der Vater an „CareX“ zahlen: über 2.000 € jeden Monat. Dafür kommt Anna V. ins Haus des Vaters, lebt dort und hilft ihm, wo sie kann. „So muss man es wohl sagen“, denkt sich Elke Bauer, denn Anna V. ist keine professionelle Pflegekraft. Sie ist Hausfrau, Mutter und hat in den vergangenen Jahren in vergleichbaren Einsätzen Erfahrung gesammelt. Aber wenn spezielle Pflgetätigkeiten anfallen würden, beispielsweise weil Lutz Bauer bettlägerig würde, dann wäre Anna V. nicht mehr die Richtige. Im Vertrag mit „CareX“ wird das auch klargestellt: Anna V. leistet einfache pflegerische Unterstützung, sorgt sich um den Haushalt und das Essen und steht ihm bei sozialen Aktivitäten zur Seite. Wenn sich die Situation von Elke Bauers Vater verschlechtern würde, müsste sie dies mitteilen.

12 | Das Entsendemodell im Marktcheck

Dass Anna V. künftig wie ein Haushaltsmitglied im Haus ihres Vaters wohnen wird, wird Elke Bauer noch bewusster, als sie sich die vertraglichen Pflichten ihres Vaters anschaut: Lutz Bauer muss ein Zimmer für Anna V. bereithalten, er muss für ihre Verpflegung und ihre Telefonate aufkommen, einen Internetzugang schaffen und sie bei Heimfahrten vom Bahnhof abholen und wieder dort hinbringen. Dadurch entstehen natürlich weitere Kosten für ihren Vater.

Welche Leistungen schuldet das Betreuungsunternehmen [B]?

In elf der zwölf untersuchten Betreuungsverträge wurde der **Inhalt der Betreuungs- und Pflegeleistungen** (meist in einer Anlage) beschrieben. Dabei handelte es sich um Leistungen der hauswirtschaftlichen Versorgung, der Körperpflege, der Ernährung und der Begleitung außer Haus. Teilweise wurde darauf hingewiesen, dass die hauswirtschaftliche Versorgung und die Begleitung den Schwerpunkt der Arbeit ausmachen müssen.

Sind die Kosten transparent aufgeschlüsselt?

Betreuungskosten: Alle Verträge enthielten Angaben zu den Kosten für die regelmäßigen Betreuungsleistungen, meist angegeben als **Monats- oder Tagessatz**. Bei

der Abrechnung in Tagessätzen unterscheiden sich die Beträge für die einzelnen Monate leicht voneinander. Die **Kosten** für den hier geschilderten Betreuungsfall schwankten zwischen 1.850 € und 2.560 € monatlich.¹¹

In vier Verträgen räumten sich die Anbieter das Recht zur einseitigen Preiserhöhung ein, in zwei anderen Verträgen fand sich ein Anspruch der Anbieter auf eine Vertragsanpassung bei verändertem Bedarf.

Zusatzkosten: In dem Modell der „24-Stunden-Betreuung“ wechseln sich die Betreuungskräfte nach Angaben der Vermittlungsagenturen je nach Schweregrad der Betreuungssituation in einem regelmäßigen Turnus ab. Hier schwankten die Angaben zwischen sechs Wochen und drei Monaten.

Wer die Kosten für diese **regelmäßigen Heimfahrten** trägt, war in den Betreuungsverträgen häufig geregelt: In den meisten Fällen mussten die Verbraucher*innen die Betreuungskraft vom nächstgrößeren Bahnhof abholen oder wenn ihnen dieses nicht möglich war, die Kosten für diese Strecke übernehmen.

¹¹ Die Kosten der Betreuung wurden durch das Projektteam nicht bewertet. Auffällig war allerdings, dass sich Preisunterschiede hauptsächlich durch die erwünschten Sprachkenntnisse der Betreuungskraft ergaben, die Schwere der Betreuungssituation spielte für die Kosten nur eine untergeordnete Rolle.

Regelmäßige Heimfahrten der Betreuungskraft: Was regelten die Verträge?

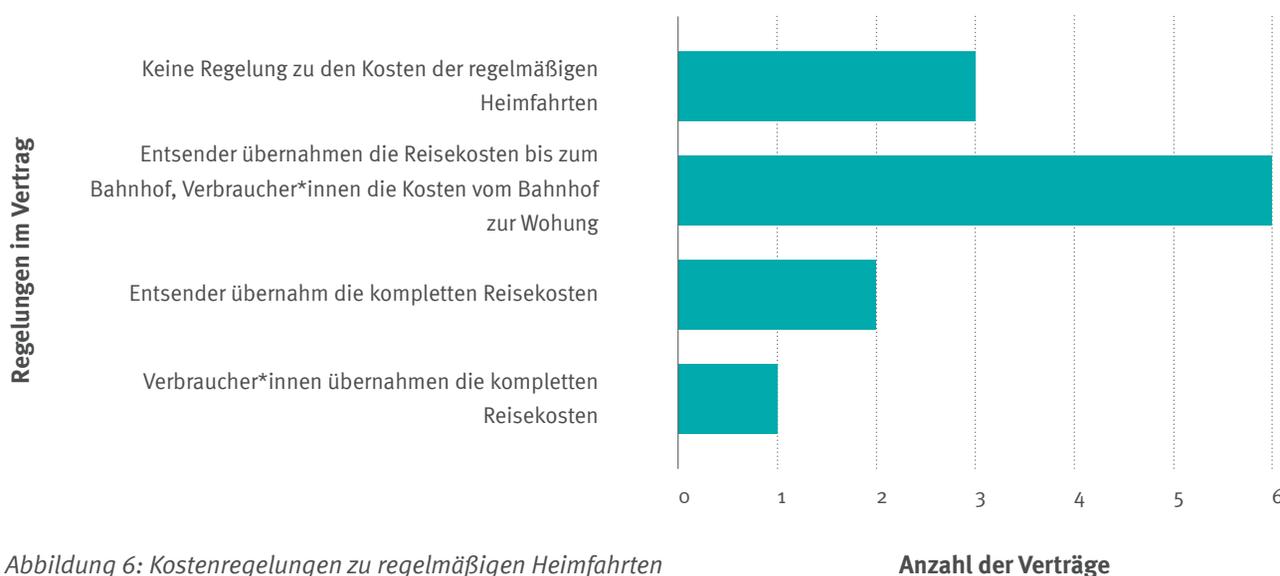


Abbildung 6: Kostenregelungen zu regelmäßigen Heimfahrten

Anzahl der Verträge

Die Kosten für **außerplanmäßige Heimfahrten** (beispielsweise bei einem längeren Krankenhausaufenthalt des Verbrauchers oder wenn sich Betreuungskraft und Betroffener nicht verstehen) wurden in der Hälfte der untersuchten Verträge den Verbraucher*innen auferlegt, in einem Fall sogar ausdrücklich für den Fall der Erkrankung der Betreuungskraft. In den übrigen Verträgen bestanden dazu keine Regelungen. Die Kosten für die Heimfahrten wurden in den Verträgen mit 130 € bis 200 € pro Wechsel angegeben.

Neben den Kosten für Betreuung und Heimfahrten sollten die Verbraucher*innen grundsätzlich auch die Kosten für **Verpflegung und Unterkunft** der Kräfte tragen. In zehn Verträgen wurden die Verbraucher*innen verpflichtet, ein adäquates Zimmer zur Verfügung zu stellen. Außerdem waren Verbraucher*innen in sieben Verträgen für die Verköstigung (Kostenübernahme) der Betreuungskraft zuständig. Zwei Verträge regelten zu Unterkunft und Verpflegung nichts. Anhaltspunkte zur Höhe dieser zusätzlichen Kosten fanden sich in keinem Vertrag.

Ein weiterer Kostenpunkt ist die Nutzung von **Telefon und Internet** durch die Betreuungskräfte. In den drei Verträgen, in denen sich Klauseln dazu fanden, wurden die Verbraucher*innen dazu verpflichtet, auch diese Kosten zu übernehmen, in nur einem Fall wurde dafür ein Höchstbetrag von 10 € monatlich festgelegt.

3.6.3 WIDERRUF - VERBRAUCHERRECHTE KENNEN!

Frau Bauer hat sich intensiv durch die Vertragsformulare gearbeitet. Als sie den letzten Absatz des Textes mit der Überschrift „Widerrufsrecht“ erreicht, denkt sie, müde von den vielen Paragraphen: „Das muss ich nicht lesen, das steht doch heute unter allen möglichen Verträgen.“

Aber dann überwindet sie sich nochmals. Sowohl in dem Vertrag von „Pflege mit X“ als auch in dem Vertrag mit „CareX“ wird auf ein 14-tägiges Widerrufsrecht hingewiesen. „Irgendwie ist das beruhigend“, findet Elke Bauer. Ihr Vater und sie hätten also im schlimmsten Fall nach Vertragsunterzeichnung 14 Tage Zeit zurück zu rudern.

Wenn Verbraucher*innen die Verträge für die „24-Stunden-Betreuung“ während eines Besuchs des Vermittlers bei ihnen zuhause unterschreiben, handelt es sich um

Außergeschäftsraumverträge. Wenn Verbraucher*innen die gesamten Vertragsverhandlungen und die Vertragschlüsse über das Telefon, per Email oder schriftlich abwickeln, handelt es sich um Fernabsatzverträge. Verbraucher*innen steht in beiden Fällen per Gesetz ein Widerrufsrecht zu. Allerdings kennen viele Verbraucher*innen ihr Widerrufsrecht nicht. In den Verträgen wurde nur selten über das Widerrufsrecht informiert.

Nur in jedem vierten Vertrag fand sich ein Hinweis auf das Widerrufsrecht.

3.6.4 VERSORGUNGSSICHERHEIT - WAS IST ZU BEACHTEN BEI KRANKHEIT, FREIZEIT ODER URLAUB DER BETREUUNGSKRAFT?

Die Verträge sind unterschrieben, und „Pflege mit X“ hat bestätigt, dass die Wunschkandidatin Anna V. die Betreuung von Elke Bauers Vater übernehmen kann.

So warten Elke und Lutz Bauer nur eine Woche später am Busbahnhof auf die Ankunft des Fernbusses aus Warschau. Lutz Bauer ist die Tragweite der Sache sehr bewusst geworden. Was, wenn Anna V.s Deutsch doch nicht so gut ist? Wenn sie krank wird? Oder wenn man sich einfach unsympathisch ist? Elke Bauers Vater stellt Frage um Frage. Vieles kann sie ihrem Vater erklären.

Wenn Anna V. krank werden oder aus anderen Gründen ausfallen sollte, würde „Pflege mit X“ sich darum kümmern, dass „CareX“ eine Ersatzkraft schickt. Allerdings müsste man etwas Zeit bis zur Ankunft der Ersatzkraft überbrücken. Für diese Zeit wäre auch nichts zu bezahlen.

Die meisten Betreuungsverträge enthielten Regelungen für den Fall, dass die Betreuungskraft zeitweise ausfällt, beispielsweise wegen eigener Erkrankung oder weil sie kurzfristig abgereist ist. Es entsteht dann eine Versorgungslücke, die von den Angehörigen überbrückt werden muss. Je kürzer die Frist bis zur garantierten Weiterversorgung ist, desto verbraucherfreundlicher ist der Vertrag.

Wie schnell hatten Verbraucher*innen laut Vertrag Anspruch auf Ersatz bei Ausfall der Betreuungskraft?

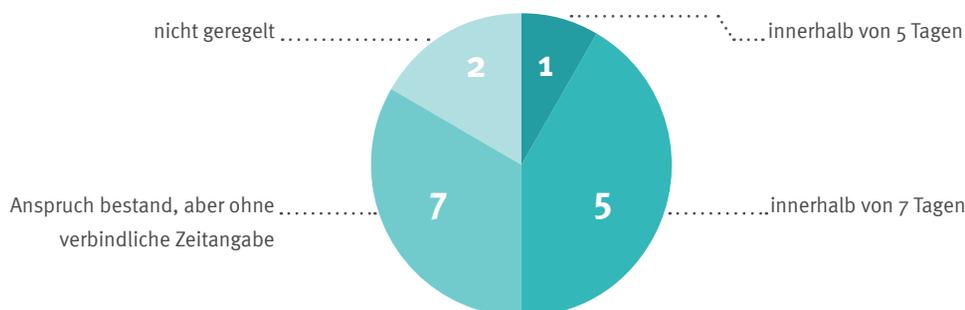


Abbildung 7: Ersatzanspruch bei Ausfall der Betreuungskraft

Sollte jedoch der Fall eintreten, dass Elke Bauers Vater sich mit Anna V. nicht versteht, würde „CareX“ nicht einfach eine andere Betreuungskraft schicken. „Ihr müsst eben sehen, dass Ihr miteinander zurechtkommt.“ Ein bisschen wie in alten WG-Zeiten, denkt sich Elke Bauer. Immerhin bietet „Pflege mit X“ auch für solche Fälle Unterstützung an.

Wenn Betreuungskraft und Verbraucher sich nicht verstehen, kann es gleich zu Beginn des Vertragsverhältnisses Probleme geben. Die Betreuungskraft wohnt mit im Haushalt und hilft auch im persönlichsten Bereich des Verbrauchers, wie beispielsweise beim Toilettengang. Wenn nach einer Eingewöhnungsphase feststeht, dass Verbraucher und Betreuungskraft nicht miteinander auskommen, der Verbraucher aber grundsätzlich weiter Vertrauen in das Betreuungsmodell und die Vermittlungsfirma hat, wäre ein **Anspruch auf Vermittlung einer anderen Betreuungskraft** hilfreich.

Ein solcher Anspruch fand sich nur in einem Vermittlungsvertrag der Stichprobe.

Elke Bauer wird jetzt bewusst, wie sehr ihr Vater Anna V. schon einplant. „Vergiss nicht, dass Anna nicht rund um die Uhr für dich da sein kann“, erinnert sie ihn. „Anna hat eine 40-Stunden-Woche, wie ganz normale Arbeitnehmer.“ Das heißt, dass die „24-Stunden-Betreuungskraft“ eben nicht jeden Tag und zu jeder Zeit verplant werden kann.

In der überprüften Stichprobe der Betreuungsverträge fanden sich in sechs Verträgen Angaben zu den **Arbeitszeiten** der Betreuungskräfte. Angegeben wurden in den konkreten Beispielen entweder die wöchentliche Arbeitszeit (40 Stunden) oder die monatliche Arbeitszeit (160 bzw. 168 Stunden).

Dass sowohl „Pflege mit X“ als auch „CareX“ die Verträge binnen 14 Tagen kündigen können, erzählt Frau Bauer ihrem Vater erstmal nicht. Sie findet das etwas beunruhigend, hat aber festgestellt, dass die Anbieter, die sie sich angeschaut hat, das alle ähnlich regeln. „Na, soweit wird es ja wohl nicht kommen“, hofft sie.

Regelungen zum **Kündigungsrecht des Anbieters** fanden sich in jedem überprüften Betreuungsvertrag. Die Kündigungsfristen unterschieden sich zum Teil erheblich: Sechs der untersuchten Verträge beinhalteten eine Kündigungsfrist für Anbieter von 14 Tagen. Ein Vertrag enthielt eine sehr kurze Kündigungsfrist von sieben Tagen. Zwei Verträge enthielten eine 14-tägige Kündigungsfrist mit einer Sperrfrist zu Beginn des Vertrages. Verbraucherfreundlichere Kündigungsfristen von vier Wochen oder länger waren in drei Verträgen enthalten.

Wenn zur Kündigung nichts geregelt ist, gilt für den unbefristeten Vertrag die gesetzliche Kündigungsfrist. Diese richtet sich nach dem Zeitabschnitt, der der Berechnung der Vergütung zugrunde liegt, beispielsweise einen Monat, wenn ein Monatsbetrag vereinbart ist.

3.6.5 RUHEN DES VERTRAGES - WENN DIE BETREUUNGSKRAFT MAL NICHT GEBRAUCHT WIRD

Die ersten Wochen des Zusammenlebens von Lutz Bauer und Anna V. sind erfreulich gut verlaufen. Anna erweist sich als eine aufmerksame Hilfe und Lutz Bauer zeigt wieder etwas mehr Lebensfreude. Er beginnt sogar wieder Pläne zu schmieden und verplant sogleich seine Tochter. Vielleicht könnte man eine gemeinsame Reise machen?

Elke Bauer ist skeptisch, ob ihr Vater sich nicht überschätzt. Um seinen Tatendrang etwas zu bremsen, erinnert sie ihn an die Kosten für Anna V. Wenn sie den Vertrag richtig versteht, müsste ihr Vater nämlich auf jeden Fall weiterzahlen, egal, ob er die Betreuungsleistung aktuell in Anspruch nimmt oder nicht. In anderen Verträgen hatte Frau Bauer passende Regelungen unter der Überschrift „Ruhen des Vertrages“ gelesen. In ihren Verträgen gibt es so etwas aber nicht.

Wenn Verbraucher*innen längere Zeit im Krankenhaus sind oder familiär betreut werden, brauchen sie die Dienste der Betreuungskraft nicht. Die Betreuungsverträge sollten deshalb regeln, wann und wie oft Verbraucher*innen Anspruch auf ein Ruhen des Vertrages haben.

In acht Betreuungsverträgen fand sich solch ein Anspruch für Verbraucher*innen, zwei Verträge beschrieben das Problem, ohne dem Verbraucher einen verbindlichen Anspruch zuzubilligen, in zwei weiteren Verträgen war dazu nichts geregelt.

Die Voraussetzungen für den Anspruch waren allerdings sehr unterschiedlich. So sahen die meisten Verträge vor, dass sie erst nach einer gewissen Frist (nach fünf bis 14 Tagen) Krankheit beziehungsweise anderer Abwesenheit ruhend gestellt werden konnten. Solange mussten die Verbraucher*innen weiter voll bezahlen. Andere Verträge begrenzten die Dauer der Ruhephasen, wieder andere Verträge ermöglichten ein Ruhen nur einmal jährlich. Regeln oder Trends ließen sich aus der Stichprobe nicht ableiten.

3.6.6 HAFTUNG - WAS PASSIERT, WENN WAS PASSIERT?

Alles lief bestens. Dann allerdings unterläuft Anna V. ein Missgeschick. Beim Mittagessen kochen hantiert sie etwas zu schwungvoll mit einer schweren gusseisernen Pfanne. Die Pfanne schlägt hart auf das Cerankochfeld. Die Folge ist ein Riss quer über die Glaskeramikplatte.

Elke Bauer schaut daraufhin sämtliche Versicherungsunterlagen ihres Vaters durch und kommt zu dem Ergebnis, dass er gegen einen solchen Schaden nicht versichert ist. Sie vergewissert sich auch bei dem Versicherungsvertreter ihres Vaters. Der empfiehlt ihr zu klären, ob eine Haftpflichtversicherung für das Missgeschick von Anna V. einspringt. Also ruft Frau Bauer bei der Hotline der Firma „Pflege mit X“ an.

Was sie dort hört, ist ernüchternd. „Wir haften nicht für Schäden, die durch Unachtsamkeit der Betreuungskraft entstehen. Das gilt ebenso für „CareX“.



Hatten Verbraucher*innen einen Anspruch auf Ruhen des Betreuungsvertrages?

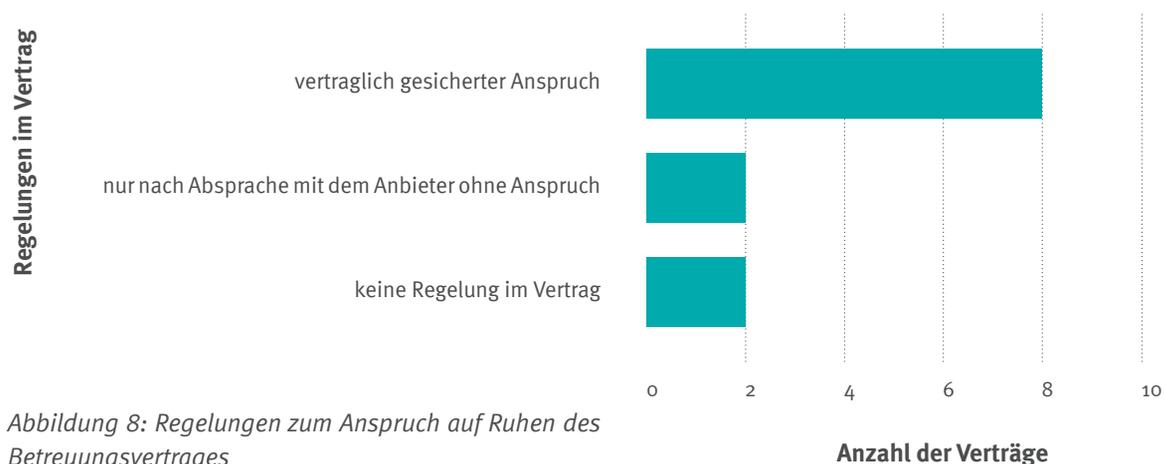


Abbildung 8: Regelungen zum Anspruch auf Ruhen des Betreuungsvertrages

So ist es vertraglich vereinbart. Elke Bauer liest sich die Verträge daraufhin nochmals durch und findet heraus, dass „CareX“ bei leicht fahrlässig verursachten Sachschäden nicht haften muss. Auf diesem Schaden wird ihr Vater wohl sitzen bleiben.

Haftungsregelungen in Betreuungsverträgen:

Drei Betreuungsverträge enthielten unzulässige Haftungsklauseln. In zehn der zwölf Betreuungsverträge übernahmen die Entsendeunternehmen keine Haftung für Schäden, die die Betreuungskraft an einem ihr überlassenen Fahrzeug verursacht. In der Rubrik „Tipps für Verbraucher*innen“ auf Seite 20 erklären wir, worauf im Schadensfall zu achten ist und welche Haftungsregeln gelten.

3.6.7 VERTRAGSENDE - ENDE GUT, ALLES GUT?

Trotz des Missgeschicks mit dem gerissenen Cerankochfeld wirkt die Anwesenheit von Anna V. bei Lutz Bauer Wunder. Er wird wieder aktiver und selbstsicherer. Das hilft ihm, die zurückgebliebenen gesundheitlichen Einschränkungen besser zu verarbeiten.

So ist Elke Bauer nicht sehr überrascht, als ihr Vater sie eines Tages anspricht, ob man Anna V. „wieder abbestellen“ könne. Er weiß zwar zu schätzen, wie Anna V. sich engagiert hat, aber – so sagt er es – „das soll nichts auf Dauer werden.“

Kündigung des [BV] durch den Verbraucher:

Wenn Verbraucher*innen die Betreuung nicht mehr benötigen, beispielsweise weil es ihnen schlechter geht und sie in ein Heim oder in eine WG umziehen, müssen die Verträge gekündigt werden. Deshalb ist es wichtig, dass die Kündigungsfristen im Vertrag geregelt sind.

In allen Betreuungsverträgen fanden sich Regelungen zur Kündigung durch den Verbraucher. Zumeist betrug die Kündigungsfrist 14 Tage. In zwei Verträgen wurden längere Kündigungsfristen (30 Tage bzw. ein Monat zum Monatsende) vereinbart. In zwei Verträgen mit 14-tägiger Kündigungsfrist war eine Kündigung am Anfang (in den ersten 14 Tagen bzw. im ersten Monat) ausgeschlossen (Sperrfrist). Wenn Regelungen zur Kündigungsfrist fehlen, gelten die gesetzlichen Fristen. Diese richten sich bei unbefristeten Dienstverträgen danach, in welchen Intervallen die Vergütung bemessen wird. Wenn beispielsweise Tagessätze berechnet werden, beträgt die gesetzliche Kündigungsfrist einen Tag.

Kopplung zwischen Vermittlungs- und Betreuungsvertrag:

Bei der Hälfte der untersuchten Vertragsverhältnisse, haben Verbraucher*innen neben dem Betreuungsvertrag auch noch einen schriftlichen, häufig mit laufenden Kosten verbundenen Vermittlungsvertrag abgeschlossen. Dieser muss ebenfalls beendet werden. Nur in einem

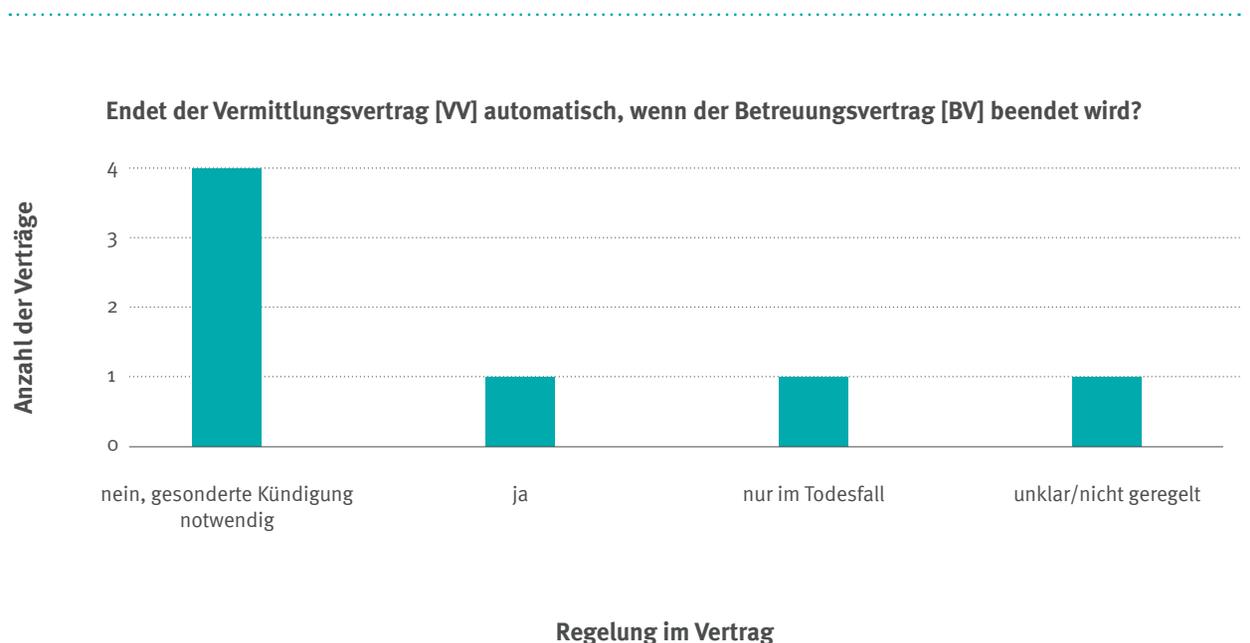


Abbildung 9: Regelungen zur automatischen Beendigung des [VV] bei Beendigung des [BV]

einigen Vermittlungsvertrag war klar geregelt, dass der Vermittlungsvertrag bei Beendigung des Betreuungsvertrages automatisch endet.

Kündigung des [VV] durch den Verbraucher:

Die Kündigungsfrist für die Vermittlungsverträge durch den Verbraucher betrug zumeist 14Tage. Zwei Verträge berechtigten die Verbraucher*innen dazu, jederzeit fristlos zu kündigen. In einem fand sich keine Regelung zu Kündigungsfristen.

Kündigung [BV] und [VV] durch den Anbieter:

Aussagen zum Kündigungsrecht der Anbieter finden Sie am Ende des Kapitels 6.4. Versorgungssicherheit.

Vertragsstrafe bei Umgehung der Vermittlungsagentur:

Für den Fall, dass Verbraucher*innen einen Vermittlungsvertrag kündigen, um mit dem Betreuungsunternehmen oder der Betreuungskraft direkt einen Vertrag ohne die Beteiligung der Vermittlungsagentur abzuschließen, legten die meisten der geprüften Vermittlungsverträge Vertragsstrafen fest. Diese wurden entweder beziffert (zwischen 2.000 € und 3.000 €) oder der Verbraucher wurde verpflichtet, entgangene Gebühren zu erstatten.

Vertragsende [VV] und [BV] im Todesfall:

Nur in zwei **Vermittlungsverträgen** wurde festgelegt, dass der Vertrag sieben Tage nach dem Tod des Verbrauchers automatisch endet, wobei in einem Fall zuerst die

Sterbeurkunde vorgelegt werden sollte. Die anderen Verträge enthielten keine Regelungen für den Todesfall.

Die **Betreuungsverträge** enthielten alle Regelungen zum Vertragsende im Todesfall. Die meisten Verträge endeten automatisch sieben Tage nach dem Tod des Verbrauchers. Ein Vertrag endete erst 14 Tage nach dem Tod des Verbrauchers, wenn bis zum 10. Tag die Sterbeurkunde vorgelegt wurde. In einem anderen Vertrag war ein Ende durch Tod des Verbrauchers im ersten Vertragsmonat ausgeschlossen (Sperrfrist); danach sollte der Vertrag drei Tage nach dem Tod des Verbrauchers automatisch enden.

Nochmals nimmt Frau Bauer die Verträge zur Hand und studiert sie. So wie „Pflege mit X“ und „CareX“ die Verträge kündigen können, kann auch ihr Vater kündigen. Als Kündigungsfrist sind 14 Tage angegeben. Das Ganze muss schriftlich erfolgen, und es muss kein Grund angegeben werden. Elke Bauer will das ihrem Vater übertragen: „Das wird er schon hinkriegen. Ganz wie früher!“



Betreuungsvertrag [BV]: Wann endet er im Todesfall?

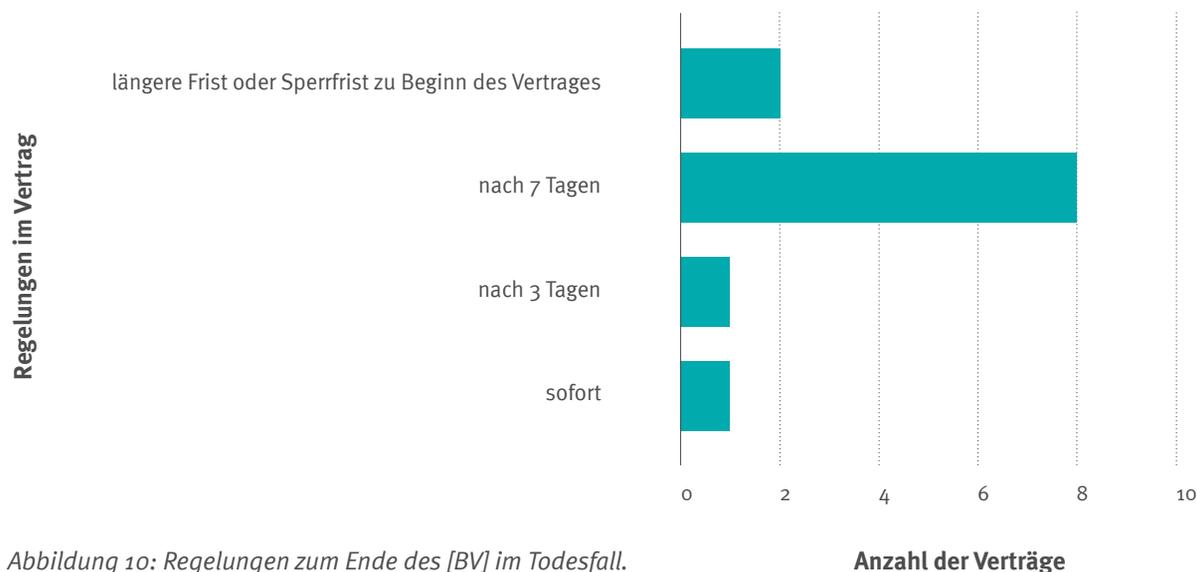


Abbildung 10: Regelungen zum Ende des [BV] im Todesfall.

4. ERGEBNISSE

4.1 KURZDARSTELLUNG DER ERGEBNISSE UND FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALEN

! Nur die Hälfte der überprüften Vermittlungsagenturen regelten die Rechte und Pflichten im Vertragsverhältnis in einem schriftlichen Vermittlungsvertrag.

... Vermittlungs- und Betreuungsverträge sollten schriftlich geschlossen und klar voneinander abgegrenzt werden. Verbraucher*innen müssen wissen, welcher Anbieter welche Leistung schuldet. Meist versprechen die Vermittlungsagenturen nach der erfolgreichen Vermittlung weiter für die Verbraucher*innen da zu sein, beispielsweise für Dolmetscherdienste oder als Ansprechpartner bei Problemen. Diese Verpflichtungen sollten auch in einem schriftlichen Vertrag festgehalten werden.

! In $\frac{3}{4}$ der Betreuungsverträge fand sich kein Hinweis auf das gesetzliche Widerrufsrecht der Verbraucher.

... Anbieter müssen auf ein bestehendes Widerrufsrecht hinweisen. Wenn Vermittlungs- und Betreuungsverträge außerhalb von Geschäftsräumen oder ausschließlich über Fernkommunikationsmittel, wie beispielsweise Email, Brief oder Telefon abgeschlossen wurden steht Verbraucher*innen ein Widerrufsrecht zu. Anbieter sind verpflichtet, darüber zu informieren.

! Die Verpflichtung der Verbraucher*innen, für zusätzliche Heimfahrten, Telefongebühren und die Verpflegung der Betreuungskraft aufzukommen, fand sich nur versteckt in den Verträgen. Die Kosten wurden grundsätzlich nicht beziffert.

... Alle voraussichtlich entstehenden Kosten und Zusatzkosten sollten im Vertrag transparent (beispielsweise in Tabellenform) aufgeführt werden. Verbraucher*innen müssen wissen, welche Kosten auf sie zukommen. Sie brauchen eine transparente Aufstellung aller möglichen Kosten, um mehrere Angebote miteinander vergleichen zu können.

! Kein Anbieter der Stichprobe verpflichtete sich im schriftlichen Vertrag, dem Verbraucher das A1-Formular (Nachweis der Sozialversicherung der Betreuungskraft in ihrem Heimatland) vorzulegen.

... Anbieter sollten sich zur Vorlage des A1 Formulars im Original verpflichten. Für Verbraucher*innen ist es sehr schwer, sich Klarheit darüber zu verschaffen, ob die Betreuungskraft im Ausland ordnungsgemäß sozialversichert ist. Die einzige Möglichkeit, sich darüber zu informieren, bietet das sogenannte europaweite A1-Formular. Wenn die Betreuungskraft im Heimatland nicht ordnungsgemäß angestellt und versichert ist, könnte der Verbraucher als Arbeitgeber angesehen werden. In diesem Fall müsste er die Sozialversicherungsbeiträge rückwirkend zahlen.

! In der Hälfte der Betreuungsverträge war nicht geregelt, wie schnell Verbraucher*innen nach Ausfall der Betreuungskraft weiter versorgt werden. In den Verträgen, die diesen Fall ausdrücklich regeln, betrug die Versorgungslücke fünf bis sieben Tage.

... Verbraucher*innen sollten bei Ausfall der Betreuungskraft innerhalb einer kurzen Frist (höchstens drei Tage) Anspruch auf die Dienstübernahme durch eine Ersatzkraft haben. Verbraucher*innen schließen die Verträge zur „24-Stunden-Betreuung“ auch deshalb ab, weil sie sich davon eine verlässliche Versorgung erhoffen. Daher schließen sie den Vertrag gerade nicht mit einer einzelnen Pflegekraft, sondern mit einem Unternehmen ab. Wenn aus organisatorischen Gründen eine Versorgungspause nicht zu vermeiden ist, sollte diese so kurz wie möglich sein.

! In der Hälfte der Betreuungsverträge fehlten Angaben zur Arbeitszeit der Betreuungskraft.

... Die wöchentliche Arbeitszeit der Betreuungskraft sollte im Betreuungsvertrag geregelt sein. Dies hilft, Missverständnisse zu vermeiden. Auch für die ausländischen Betreuungskräfte gilt das deutsche Arbeitszeitgesetz. Die Verbraucher*innen sind nicht Arbeitgeber*innen und dürfen die Arbeitszeiten der Betreuungskräfte nicht festlegen. Sie sind gegenüber der Betreuungskraft auch nicht weisungsbefugt. Es bedarf

deshalb einer genauen Vereinbarung zwischen ausländischem Dienstleister und Verbraucher über den Einsatz der Betreuungskraft.

 **Die Kündigungsfristen betragen meist 14 Tage für Verbraucher*innen und Unternehmer.**

... Sowohl Betreuungs- als auch Vermittlungsverträge sollten in jedem Fall regeln, dass Verbraucher*innen die Verträge auch ohne Angabe eines Grundes kurzfristig (mit einer Frist von höchstens sieben Tagen) kündigen können. Verbraucher*innen leben mit der Betreuungskraft unter einem Dach. Im Konfliktfall muss es dem Verbraucher möglich sein, den Vertrag schnell zu beenden. Eine Kündigungsfrist von einer Woche würde die Verbraucherinteressen und die Interessen der Betreuungskraft, die sich um ihre Rückreise kümmern muss, angemessen ausgleichen.

 **Alle Betreuungsverträge liefen über den Tod des Verbrauchers hinaus weiter.**

... Betreuungsverträge müssen klarstellen, dass sie mit dem Tod des Verbrauchers enden, falls nicht die Versorgung weiterer Personen im Haushalt vereinbart wurde. Wenn der betroffene Verbraucher nicht mehr lebt, ist die weitere Betreuung nicht mehr möglich. Der Vertrag endet deshalb mit dem Tod. Unabhängig davon erscheint es angemessen, der Betreuungskraft eine kurze Frist für die Organisation der Rückreise einzuräumen, ohne dass dafür weitere Kosten anfallen.

4.2 TIPPS FÜR VERBRAUCHER*INNEN

TIPP Anbieter vergleichen

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

TIPP 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?

TIPP 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 nach Deutschland mitzubringen.

TIPP Widerrufsrecht kennen

- Wenn Sie die Verträge für die „24-Stunden-Betreuung“ während eines Besuchs des Vermittlers bei sich zuhause unterschrieben haben, handelt es sich um Außergeschäftsraumverträge. Wenn Sie die gesamten Vertragsverhandlungen und die Vertragsabschlüsse über das Telefon, per Email oder schriftlich abgewickelt 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, muss der 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.

TIPP Haftungsregeln verstehen

- Im Schadensfall gilt grundsätzlich Folgendes: Das Betreuungsunternehmen haftet für Handlungen der Betreuungskraft im Zusammenhang mit den vertraglich zugewiesenen Aufgaben (etwa Putzen, Waschen, Kochen).
- Im Fall von Personenschäden haftet das Betreuungsunternehmen bereits wenn der Schaden schuldhaft, also zumindest leicht fahrlässig, verursacht wurde, egal was dazu im Vertrag steht.
- Im Fall von Sachschäden gilt die Haftung zumindest bei vorsätzlich und grob fahrlässig verursachten Sachschäden.
- 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.

5. ANHANG

5.1 QUELLENVERZEICHNIS

- Barmer GEK Pflegereport 2015, <https://www.barmer.de/presse/infotehke/studien-und-reports/pflegereport/report-2015-39004>.
- Böning, Dr. M. und Brors, Prof. Dr. C.: Rechtliche Rahmenbedingungen für 24-Stunden-Pflegekräfte aus Polen in Deutschland 2015, in NZA 2015, 846.
- Bohl, J., Petermann, A. und Seebohm, F.: Rechtliche Modelle für Betreuung in häuslicher Gemeinschaft 2016, S. 1 - vhbp Rechtliche Modelle der Betreuung in häuslicher Gemeinschaft.
- Bundesregierung: Arbeitnehmerrechte ausländischer Pflegehilfskräfte im grauen Pflegemarkt 2012 - <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/17/083/1708373.pdf>.
- Hoffmann, E. und Scholz, R.: Lebenserwartung und Pflegebedarf im Alter. Was kann aus der Pflegestatistik gelernt werden? 2012, S. 17 - http://www.forschungsdatenzentrum.de/veranstaltungen/10jahre/ges_vortrag_scholz_hoffmann.pdf.
- Knopp, Prof. Dr. Dr. h. c. L.: Osteuropäische Pflegehilfen in der häuslichen Pflege: Dringender Handlungsbedarf, in: NZS 2016, 445.
- Löffelholz, J.: „Eine legale Betreuung kann ich nicht bezahlen“ in: Süddeutsche Zeitung (2017) - <http://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/altenpflege-eine-legale-betreuung-kann-ich-nicht-bezahlen-1.3224045>.
- Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen: Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten, Broschüre 2015, S. 24 - Broschüre der VZ-NRW zu ausländischen Betreuungskräften.
- von Schrenk, U.: Interview mit Dr. Margret Steffen - <https://gesundheit-soziales.verdi.de/themen/arbeit-in-europa/++co++98c6789a-b234-11e6-90f1-525400423e78> und <https://gesundheit-soziales.verdi.de/themen/arbeit-in-europa/++co++98c6789a-b234-11e6-90f1-525400423e78>.
- BHSB: Zahlen und Fakten - Bundesverband häusliche Seniorenbetreuung e.V. BHSB.
- 24-Stunden-Betreuung. Ausweg ausländische Pflegekraft? 2015 - <http://www.n-tv.de/ratgeber/Ausweg-aus-laendische-Pflegekraft-article16314866.html>.
- „Trautes Heim, da will ich sein“ Stiftung Warentest Heft 5/2017.

5.2 ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Die Vertragspartner im Entsendemodell	5
Abbildung 2: Methodisches Vorgehen	7
Abbildung 3: Die Verträge im Entsendemodell	8
Abbildung 4: Vermittlungskosten	10
Abbildung 5: Die Zahlungswege im Entsendemodell	10
Abbildung 6: Kostenregelungen zu regelmäßigen Heimfahrten	12
Abbildung 7: Ersatzanspruch bei Ausfall der Betreuungskraft	14
Abbildung 8: Regelungen zum Anspruch auf Ruhen des Betreuungsvertrages	15
Abbildung 9: Regelungen zur automatischen Beendigung des [VV] bei Beendigung des [BV]	16
Abbildung 10: Regelungen zum Ende des [BV] im Todesfall	17

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Berlin e. V.
Hardenbergplatz 2
10623 Berlin
Tel.: (030) 214 85 - 0
Fax.: (030) 211 72 - 01
E-Mail: mail@verbraucherzentrale-berlin.de
www.verbraucherzentrale.berlin

Verantwortlich für den Inhalt: Dörte Elß, Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Text: Petra Hegemann, Dunja Neukamp, Martin Nicolay

Titelbild: Fotolia/FJstudio; Fotolia/elvetica#

Grafiken/Diagramme: Anne Dittmann, Thorsten Greb

Gestaltung: Thorsten Greb

Stand: Juni 2017

© Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Kontakt zum Projektteam

E-Mail: team@pflegevertraege.de
Ansprechpartnerin: Petra Hegemann, Projektleitung

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Pflegevertraege.de

verbraucherzentrale