



**verbraucherzentrale**

# **LEBEN IN PFLEGEHEIMEN UND IN NEUEN WOHNFORMEN**

**Ihre Rechte nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz**

# VERTRAG IM BLICK

❖	<b>EINFÜHRUNG</b>	3
❖	<b>WAS REGELT DAS GESETZ?</b>	4
❖	<b>WELCHE INFORMATIONEN MÜSSEN UNTERNEHMEN VOR VERTRAGSABSCHLUSS ZUR VERFÜGUNG STELLEN?</b>	9
❖	<b>WAS IST BEIM VERTRAGSABSCHLUSS ZU BEACHTEN?</b>	13
	Was muss im Vertrag stehen?	13
	Wie wird ein Vertrag abgeschlossen?	20
	Wie lange gilt der Vertrag?	22
❖	<b>WAS GILT NACH DEM UMZUG IN DIE EINRICHTUNG?</b>	24
	Gibt es ein Probewohnen?	27
	Was ist bei vorübergehender Abwesenheit zu bezahlen?	28
	Was passiert, wenn sich der Pflege- und/oder Betreuungsbedarf ändert?	31
	Wann können die Entgelte steigen?	33
	Welche Rechte gibt es bei mangelhaften Leistungen?	39
❖	<b>WANN ENDET DER VERTRAG?</b>	44
	Wann endet ein befristeter Vertrag?	44
	Wann kann ein Vertrag gekündigt werden?	44
	Wann kann das Unternehmen den Vertrag kündigen?	49
	Was gilt im Todesfall?	54
❖	<b>WIE KÖNNEN VERBRAUCHERRECHTE DURCHGESETZT WERDEN?</b>	58
	Was tun bei Konflikten?	58
❖	<b>STICHWORTVERZEICHNIS</b>	63

# EINFÜHRUNG

Wer möchte nicht unabhängig von Alter, Pflegebedürftigkeit oder Behinderung möglichst selbstbestimmt in seiner eigenen Wohnung leben? Doch dies ist nicht immer möglich. Häufig zwingen körperliche oder psychische Beeinträchtigungen Menschen, ihre bisherige Wohnung aufzugeben. Es ist kein leichter Schritt, in eine andere Unterkunft zu ziehen und die eigene Pflege oder Betreuung in die Hände Dritter zu geben.

In dieser Situation sind die auf Hilfe angewiesenen Menschen in der Regel der schwächere Partner in der Vertragsbeziehung mit einem Unternehmen. Es gibt Regelungen in verschiedenen Gesetzen, um diesen Personenkreis zu schützen. Die zentralen Vorschriften befinden sich im Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBG). Mit diesen Regelungen sollen pflege- und hilfebedürftige Menschen in ihren Belangen gestärkt und Benachteiligungen, so gut es geht, vermieden werden.

Diese Broschüre gibt einen Überblick über die wesentlichen Regelungen des Gesetzes. Sie informiert über Rechte vor und während des Vertragsschlusses bis hin zum Vertragsende. Dabei muss die Broschüre nicht vom Anfang bis zum Ende durchgearbeitet werden. Sie ist je nach Situation auch bei punktuell auftretenden Fragen oder Problemen ein Ratgeber.

Ziel der Broschüre ist es, einen ersten Überblick und eine grobe Orientierung über die Rechte nach dem WVBG zu geben. Sie kann daher nicht alle möglichen Fallkonstellationen, die in diesem Zusammenhang auftreten können, behandeln und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Im Text wird teilweise auf die Erklärung einzelner Begriffe verzichtet. Derartige Begriffe sind im Text durch rote Schriftfarbe kenntlich gemacht. Erläuterungen dazu sind im Anhang in alphabetischer Reihenfolge zu finden.

# WAS REGELT DAS GESETZ?

Wer gepflegt und betreut werden muss, ist besonders abhängig von Einrichtungen, die diese Leistungen anbieten. Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WVBVG) hat das Ziel, diesen Personenkreis zu schützen. Das WVBVG gilt für Personen, die aufgrund ihres Alters, wegen Pflegebedürftigkeit oder Behinderung auf Hilfe angewiesen sind. Es regelt als modernes Verbraucherschutzgesetz Verträge zwischen Unternehmerinnen und Unternehmern (Einrichtungsträger) und Verbraucherinnen und Verbrauchern (Bewohnerinnen und Bewohner), bei denen zum einen Wohnraum vermietet und zum anderen **Pflege-** oder **Betreuungsleistungen** erbracht oder vorgehalten werden.

Das WVBVG regelt Rechte und Pflichten der Unternehmerin bzw. des Unternehmers und der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers. Es bestimmt unter anderem

- welche Informationspflichten das Unternehmen vor Vertragsschluss hat
- was alles im Vertrag stehen muss
- was passiert, wenn sich der **Pflege-** oder **Betreuungsbedarf** ändert
- unter welchen Voraussetzungen das Unternehmen ein höheres Entgelt verlangen kann und
- wann ein Vertrag gekündigt werden kann.

## Voraussetzungen, damit das WVBVG greift:

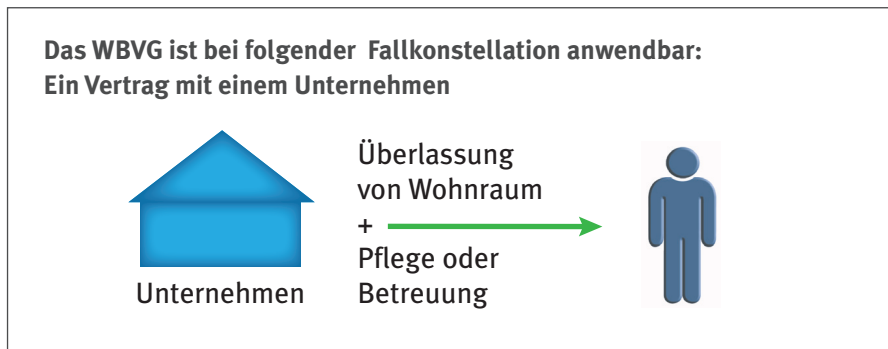
- Es muss ein Vertrag zwischen einer Verbraucherin bzw. einem Verbraucher und einer Unternehmerin bzw. einem Unternehmer vorliegen.
- Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher ist volljährig.
- Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher benötigt Hilfe, weil er älter, pflegebedürftig oder behindert ist.
- Die Unternehmerin bzw. der Unternehmer
  - überlässt Wohnraum und
  - erbringt **Pflege-** oder **Betreuungsleistungen** oder hält **Pflege-** oder **Betreuungsleistungen** vor.

Das Gesetz gilt nicht nur für klassische Pflegeheime. Es kann je nach Einzelfall auch auf neue Wohnformen wie beispielsweise **Betreutes Wohnen, ambulant betreute Wohngemeinschaften** und auf Einrichtungen der Behinderten- oder Eingliederungshilfe angewendet werden. Es gilt jedoch nicht für alle Wohnformen, in denen Pflege- oder Betreuungsleistungen erbracht werden. Damit das WBVG gilt, muss ein Unternehmen an ältere, pflegebedürftige oder volljährige behinderte Personen Wohnraum überlassen und zusätzlich Pflege- oder Betreuungsleistungen erbringen.

Komplizierter wird es, wenn nicht nur ein Vertrag geschlossen wird, sondern mehrere Verträge mit einem Unternehmen oder gar verschiedenen Unternehmen geschlossen werden. Das WBVG ist auch dann anwendbar, wenn die Leistungen eng miteinander verknüpft sind und zudem die Unternehmen eng miteinander zusammenhängen.

Bei der Vielfalt der Wohnformen sind viele verschiedene Konstellationen denkbar. Dabei ist nicht immer leicht zu erkennen, ob das WBVG angewendet wird oder nicht. Daher finden Sie im Anschluss einige Beispiele für beide Situationen.

### Beispiele, in denen das WBVG gilt:



...❖ **Beispiel 1:** Die 85-jährige Frau Sommer ist pflegebedürftig und hat den Pflegegrad 2. Zu Hause kann sie nicht mehr versorgt werden, weil ihre Tochter sie

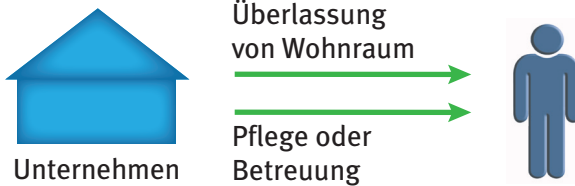
nicht mehr pflegen kann. Frau Sommer will daher ihre bisherige Wohnung aufgeben und in ein Pflegeheim ziehen. Vor dem Einzug schließt sie mit dem Pflege-

## 6 | Was regelt das Gesetz?

heim einen Vertrag. Es wird vereinbart, dass ihr ein Zimmer zur Verfügung gestellt und die notwendigen Pflegeleistungen erbracht werden.

Hier liegt ein klassisches Pflegeheim vor. Es ist in einem Vertrag geregelt, dass das Heim Frau Sommer Wohnraum überlässt und gleichzeitig die Pflege durchführt. Das WBGV wird in diesem Fall angewendet.

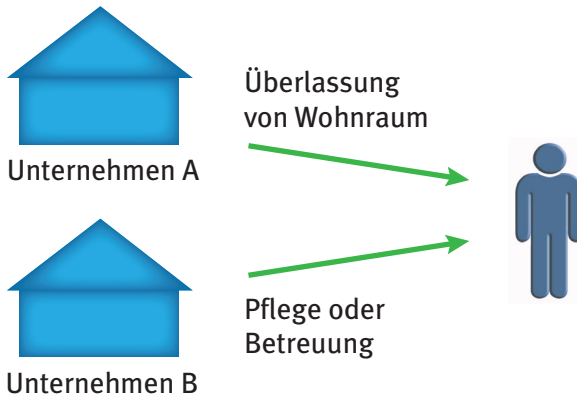
**Das WBGV ist bei folgender Fallkonstellation anwendbar:  
Zwei Verträge mit einem Unternehmen**



...❖ **Beispiel 2:** Der 78-jährige Herr Jung ist noch recht rüstig. Aktuell benötigt er noch keine Pflege. Er will aber für den Fall vorsorgen, dass er sich eines Tages nicht mehr selbst versorgen kann. Daher mietet er sich ein Appartement in einer Seniorenresidenz. In dem Vertrag, den er mit der Seniorenresidenz schließt, ist die Überlassung von Wohnraum geregelt. Gleichzeitig wird in einem weiteren Vertrag vereinbart, dass Herr Jung durch den hauseigenen Pflegedienst der Seniorenresidenz gepflegt und betreut wird, wenn er pflegebedürftig werden sollte.

Hier sind die Wohnraumüberlassung und die Pflegeleistungen in zwei Verträgen geregelt. Die Seniorenresidenz hält die Pflegeleistungen bereit. Falls Herr Jung später einmal entsprechende Hilfe benötigt, hat sich die Residenz verpflichtet, diese Leistungen zu erbringen. Damit sind die Voraussetzungen für die Anwendung des WBGV erfüllt.

Das WBGV ist bei folgender Fallkonstellation anwendbar:  
Zwei Verträge mit zwei Unternehmen



...✚ **Beispiel 3:** Frau Engel ist 76 Jahre alt und hat Pflegegrad 3. Da sie zuhause alleine nicht mehr zurechtkommt, möchte sie ein Zimmer in einer Pflege Wohngemeinschaft beziehen. Dort leben neun weitere pflegebedürftige Personen. Die Pflege erfolgt durch einen Pflegedienst. In einem Erstgespräch wird Frau Engel erklärt, dass der Abschluss eines Mietvertrages über das Zimmer in der Wohngemeinschaft nur dann möglich ist, wenn sie gleichzeitig einen Vertrag über Pflege oder Betreuung mit dem Pflegedienst schließt. Wenn sie den Pflegedienst kündigt, muss sie gleichzeitig auch den Mietvertrag kündigen.

Im vorliegenden Fall werden zwei getrennte Verträge mit verschiedenen Unternehmen geschlossen: ein Mietvertrag mit der Vermieterin bzw. dem Vermieter der Pflege Wohngemeinschaft und ein Pflegevertrag mit dem Pflegedienst. Die Unternehmen sind miteinander verbunden. Um in die Wohngemeinschaft einzuziehen zu können, muss Frau Engel den Pflegevertrag zwingend mit dem Pflegedienst schließen. Ein Wahlrecht hat sie nicht. Der Pflegevertrag ist also an den Mietvertrag gebunden. Daher gilt auch hier das WBGV.

### Beispiele, in denen das WBGV nicht gilt:

...✚ 1. **Beispiel:** *Frau Schmidt, die noch nicht pflegebedürftig ist, zieht in ein Appartement der Musterbau GmbH. In dem Vertrag werden neben der Überlassung des Appartements allgemeine Unterstützungsleistungen vereinbart. Danach soll das Unternehmen einen Hausnotruf einrichten und verschiedene Hausmeisterdienste erbringen. Zudem soll es, wenn Frau Schmidt pflegebedürftig wird, einen Pflegedienst vermitteln, der die pflegerischen und hauswirtschaftlichen Hilfeleistungen übernimmt.*

Hier wurde die Überlassung von Wohnraum vereinbart. Nicht vereinbart ist, dass das Unternehmen Pflege- oder Betreuungsdienste erbringen soll. Es soll lediglich einen Pflegedienst vermitteln. Hausmeisterdienste sowie Hausnotruf und Vermittlung eines Pflegedienstes sind lediglich allgemeine Unterstützungsleistungen. Daher gilt das WBGV nicht.

...✚ 2. **Beispiel:** *Herr Vogt hat ein Zimmer von der Immobiliengesellschaft »Musterwohnen für Senioren GmbH« gemietet. Nach dem Vertrag ist er nicht verpflichtet, einen bestimmten Pflegedienst zu beauftragen. Als Herr Vogt noch in seiner alten Wohnung gelebt hat, hatte er einen Vertrag mit dem Pflegedienst »Pflegedienst GmbH«, einer Tochtergesellschaft der Immobiliengesellschaft »Musterwohnen für Senioren GmbH«. Diesen Vertrag behält er auch nach seinem Umzug bei.*

In diesem Fall sind der Vertrag über den Wohnraum und der Vertrag über die Pflegeleistungen nicht miteinander verknüpft. Die beiden Unternehmen sind nur wirtschaftlich miteinander verbunden. Herr Vogt ist vertraglich nicht verpflichtet, die zur Immobiliengesellschaft gehörende »Pflegedienst GmbH« mit der Pflege zu beauftragen. Er kann seinen Pflegedienst frei wählen. Er könnte also jederzeit einen anderen Pflegedienst beauftragen. Das WBGV ist hier somit nicht anwendbar.



# WELCHE INFORMATIONEN MÜSSEN UNTERNEHMEN VOR VERTRAGSABSCHLUSS ZUR VERFÜGUNG STELLEN?

Der Schritt, in eine Einrichtung der **vollstationären Pflege** wie beispielsweise ein Pflegeheim zu ziehen, sollte gut überlegt sein. Empfehlenswert ist, sich mehrere Angebote verschiedener Einrichtungen einzuholen und sich genügend Bedenkzeit einzuräumen. Laut Gesetz müssen die Unternehmen rechtzeitig vor Vertragsabschluss bestimmte Informationen zur Verfügung stellen. Es handelt sich dabei um so genannte vorvertragliche Informationen. Die vorvertraglichen Informationen erfolgen rechtzeitig, wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher – unter Berücksichtigung ihrer bzw. seiner persönlichen Situation – genügend Zeit hatte, die Informationen vor Vertragsschluss in Ruhe zu lesen und sich mit Angehörigen oder Dritten zu beraten. Wann die Information rechtzeitig vor Vertragsschluss erfolgt, kann daher nur nach den Umständen des jeweiligen Einzelfalles bestimmt werden.

## Vorvertragliche Informationen müssen

- schriftlich erfolgen
- in leicht verständlicher Sprache verfasst sein und
- rechtzeitig vor Vertragsabschluss ausgehändigt werden.

Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher muss die Informationen in schriftlicher Form vor Vertragsabschluss erhalten. Die verwendete Sprache muss für die Verbraucherin bzw. den Verbraucher verständlich sein. Der Text darf nicht in »Juristendeutsch« gefasst sein. Auch ein bloßer Hinweis auf Paragraphen genügt nicht. Anhand der Informationen kann die Verbraucherin bzw. der Verbraucher prüfen, ob diese Einrichtung die richtige für sie bzw. ihn ist. Zudem können verschiedene Einrichtungen miteinander verglichen werden.

## 10 | Welche Informationen müssen Unternehmen vorab zur Verfügung stellen?

Wenn es später zu einem Vertragsschluss kommt, werden die vorvertraglichen Informationen Gegenstand des Vertrages, wenn sie als solche im Vertrag ausdrücklich benannt werden. Abweichungen sind gesondert kenntlich zu machen (siehe Seite 13, »Was muss im Vertrag stehen?«). Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher kann sich dann auf diese Informationen berufen.

Das Unternehmen muss über sein allgemeines Leistungsangebot informieren. Dies kann in Form eines Prospekts oder einer Broschüre erfolgen. Dadurch kann sich die Verbraucherin bzw. der Verbraucher einen generellen Eindruck über die Einrichtung verschaffen.

### Informationen über das allgemeine Leistungsangebot umfassen

- die Ausstattung des Gebäudes (zum Beispiel Anzahl der Etagen und Wohnungen bzw. Zimmer und Betten, Küche, Aufzüge, behindertengerechte sanitäre Anlagen, Garten, Sportanlagen)
- die Lage des Gebäudes (zum Beispiel Stadtrand, Innenstadt, ländliches Gebiet, Bushaltestelle, Einkaufsmöglichkeiten)
- die gemeinschaftlichen Einrichtungen und Anlagen, die von den Bewohnerinnen und Bewohnern genutzt werden können (etwa Garten, Aufenthaltsräume, Cafeteria, Bibliothek, Münztelefone, Computer mit Internetzugang) und gegebenenfalls ihre Nutzungsbedingungen
- die Leistungen nach Art, Inhalt und Umfang (zum Beispiel Einzel-, Doppel-, Komfortzimmer, **Grundpflege, Behandlungspflege**, Zimmerreinigung, Wäschedienst, medizinische Versorgung, Häufigkeit und Zeitpunkte der Mahlzeiten, Freizeitangebote)
- die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen durch den **Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK)** und gegebenenfalls der zuständigen Landesbehörde.

## Welche Informationen müssen Unternehmen vorab zur Verfügung stellen? | 11

Darüber hinaus muss das Unternehmen über die für die Verbraucherin bzw. den Verbraucher konkret in Betracht kommenden Leistungen informieren. Es muss

ihr bzw. ihm ein auf die individuellen Bedürfnisse und Wünsche abgestimmtes Leistungsangebot zur Verfügung stellen.

### Informationen der in Betracht kommenden Leistungen umfassen

- den Wohnraum (Anzahl und Größe der Räume, sanitäre Einrichtungen, Balkon/Terrasse, Möbelausstattung usw.)
- die Pflege- oder Betreuungsleistungen (**Grundpflege**, **Behandlungspflege** usw.)
- gegebenenfalls die Verpflegung (zum Beispiel Häufigkeit und Zeitpunkte der Mahlzeiten, Angebote für Nahrungsmittelallergiker, Diätkost usw.)
- das Konzept der Einrichtung (Grundidee und Zielsetzung der Einrichtung, Zielgruppe, ausgeschlossene Leistungen usw.)
- das Gesamtentgelt sowie die Entgelte für die einzelnen Leistungen, aufgeteilt nach
  - Pflege- und/oder Betreuung
  - Unterkunft/Wohnraum
  - Verpflegung
  - gegebenenfalls **Investitionskosten** (soweit solche gesondert berechnet werden dürfen)
  - gegebenenfalls **Ausbildungskosten** (je nach Bundesland unterschiedlich)
  - gegebenenfalls weitere vereinbarte Leistungen (zum Beispiel Reparatur von Gegenständen aus dem privaten Besitz des Bewohners, Hilfe bei Erledigung privater Korrespondenz usw.)
- die Voraussetzungen für Änderungen der Leistungen und der Entgelte
- gegebenenfalls den Hinweis, wann die Leistungen nicht an den geänderten Pflege- oder Betreuungsbedarf angepasst werden und was für den Einzelnen daraus folgt

## 12 | Welche Informationen müssen Unternehmen vorab zur Verfügung stellen?

### Folgen von unterbliebenen oder unzureichenden vorvertraglichen Informationen

Wenn das Unternehmen seinen Informationspflichten nicht nachkommt, kann die Verbraucherin bzw. der Verbraucher den dennoch geschlossenen Vertrag jederzeit fristlos kündigen. Daneben kommen zivilrechtliche Ansprüche, etwa Schadensersatzansprüche, in Betracht, wenn die Informationen des Unternehmens irreführend waren.

Es sind jedoch Situationen denkbar, in denen eine vorvertragliche Information nicht möglich ist, etwa wenn eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher mit Hilfebedarf nach einem Krankenhausaufenthalt direkt in ein Pflegeheim ziehen muss, weil sie bzw. er zuhause nicht versorgt werden kann. In diesem Fall kann und muss das Unternehmen die Information nachholen. Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher kann dann innerhalb von zwei Wochen, nachdem sie bzw. er die Informationen erhalten hat, jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

# WAS IST BEIM VERTRAGS-ABSCHLUSS ZU BEACHTEN?

Wenn sich die Verbraucherin bzw. der Verbraucher nach reichlicher Überlegung für eine Einrichtung entschieden hat, steht der Vertragsschluss an. Das Unternehmen wird der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher einen Wohn- und Betreuungsvertrag vorlegen. Dabei handelt es sich in der Regel um ein recht umfangreiches Schriftstück mit einer Vielzahl von Klauseln, die das Verhältnis der Parteien während der Vertragslaufzeit regeln sollen.

Vieles, was in dem Vertrag vereinbart wird, ist allerdings bereits im Gesetz verpflichtend vorgeschrieben. Vereinbarungen, die zum Nachteil der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers von den Vor-

schriften des WBGV abweichen, sind unwirksam. Es gibt aber auch Vereinbarungen, die unbedingt in dem Vertrag stehen müssen. Das betrifft vor allem Absprachen über die konkreten Leistungen, zu denen sich das Unternehmen gegenüber einer bestimmten Bewohnerin bzw. einem bestimmten Bewohner verpflichtet.

## ❖ WAS MUSS IM VERTRAG STEHEN?

Vieles, was im Vertrag steht, wird der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher aus den vorvertraglichen Informationen bekannt sein. Was alles genau in dem Vertrag enthalten sein muss, regelt das Gesetz.

### Der Vertrag muss enthalten:

- die Leistungen des Unternehmens
- das Gesamtentgelt sowie die einzelnen Entgelte für
  - Pflege und/oder Betreuung
  - Unterkunft/Wohnraum
  - Verpflegung
  - gegebenenfalls **Investitionskosten** (soweit solche gesondert berechnet werden dürfen)

## 14 | Was ist beim Vertragsabschluss zu beachten?

- gegebenenfalls **Ausbildungskosten** (je nach Bundesland unterschiedlich)
- gegebenenfalls weitere vereinbarte Leistungen (zum Beispiel Reparatur von Gegenständen aus dem privaten Besitz der Bewohnerin bzw. des Bewohners, Hilfe bei Erledigung privater Korrespondenz usw.)
- einen Hinweis, dass die vorvertraglichen Informationen auch zum Inhalt des Vertrages gemacht werden und – in hervorgehobener Form – welche Abweichungen es davon gibt
- eine Erklärung, inwieweit das Unternehmen bereit oder verpflichtet ist, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen
- gegebenenfalls einen Hinweis, wann die Leistungen nicht an den geänderten Pflege- oder Betreuungsbedarf angepasst werden
- gegebenenfalls eine Vereinbarung über Sicherheitsleistungen

### Leistungspflichten des Unternehmens

Aus dem Vertrag muss sich ergeben, welche einzelnen Leistungen das Unternehmen zu erbringen hat. Das Unternehmen hat vorrangig Wohnraum zu überlassen sowie **Pflege-** oder **Betreuungsleistungen** zu erbringen beziehungsweise vorzuhalten. Wenn weitere Leistungen vereinbart wurden, hat es auch diese zu erbringen.

### Entgelt für die Leistungen

Ebenso muss aus dem Vertrag ersichtlich sein, welche Kosten für die einzelnen Leistungen auf die Verbraucherin bzw. den Verbraucher zukommen. Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher muss nämlich nur die vereinbarten Kosten zahlen. In dem Vertrag müssen die Kosten als Gesamtbetrag ausgewiesen sein. Daneben müssen die Beträge für die einzelnen Leistungen genannt werden. Im Einzelnen handelt es sich um Kosten für

- Pflege- und/oder Betreuung
- Unterkunft/Wohnraum
- Verpflegung

- **Investitionskosten** (soweit solche gesondert berechnet werden dürfen)
- die **Ausbildungskosten** (gilt nicht für alle Bundesländer) und gegebenenfalls Kosten für Zusatzleistungen.



**Gut zu wissen:** Wer einen Pflegegrad hat, bekommt von der Pflegekasse einen Zuschuss zu den pflegebedingten Kosten, der von der Höhe des Pflegegrades abhängig ist. Zum 1. Januar 2017 wurde der so genannte einrichtungseinheitliche Eigenanteil eingeführt. Das bedeutet, dass innerhalb einer Einrichtung jede Bewohnerin bzw. jeder Bewohner denselben Eigenanteil für pflegerische Leistungen zahlt und zwar unabhängig davon, welchen Pflegegrad sie bzw. er hat. Der einheitliche pflegebedingte Eigenanteil unterscheidet sich jedoch von Einrichtung zu Einrichtung, so dass sich ein Vergleich lohnen kann.

Auch die Kosten für Unterkunft und Verpflegung, Investitionskosten und gegebenenfalls weitere Kosten für Zusatzleistungen müssen Sie selbst zahlen.

## Hinweis auf vorvertragliche Informationen

Vieles, was in dem Vertrag steht, wird der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher aus den vorvertraglichen Informationen bekannt sein (siehe Seite 9 »Welche Informationen müssen Unternehmen vor Vertragsabschluss zur Verfügung stellen?«). Der Vertrag muss einen Hinweis zu diesen Informationen enthalten, damit sie zur Vertragsgrundlage werden. Dabei kann das Unternehmen die vorvertraglichen Informationen ausdrücklich in den Vertrag aufnehmen oder sie durch einen entsprechenden Verweis in den Vertrag einbeziehen. Abweichungen von den vorvertraglichen Informationen muss das Unternehmen besonders – beispielsweise durch Fettdruck oder Unterstreichungen – hervorheben.



**TIPP** Es kann sein, dass der Vertragstext von den Informationen vor Vertragsschluss abweicht. Nehmen Sie sich daher die Zeit, den Vertrag noch einmal gründlich zu lesen und mit den Vorabinformationen zu vergleichen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht mehr Ihren Vorstellungen entsprechen.

## 16 | Was ist beim Vertragsabschluss zu beachten?

…❖ **Beispiel:** Herr Jung hat sich für das Apartment in der Muster GmbH für Betreutes Wohnen entschieden, weil nach den vorvertraglichen Informationen von seiner Wohnung ein Zugang zur Terrasse zur Verfügung stand. In dem Vertrag, der ihm dann vorgelegt wird, findet sich jedoch folgender Hinweis:

»Die vorvertraglichen Informationen gemäß § 3 Wohn- und Betreuungsvertrags-gesetz sind Grundlage dieses Vertrages.

**Es haben sich folgende Abweichungen von den vorvertraglichen Informationen ergeben:** Anstelle eines Apartments im Erdgeschoss mit Terrasse wird ein Apartment mit Balkon in der ersten Etage angeboten.«

Wenn Herr Jung den Vertrag unterschreibt, akzeptiert er die Änderungen. Daher kann er sich nachträglich nicht darauf berufen, dass er einen Anspruch auf einen Zugang zur Terrasse hätte. Es gilt das, was im Vertrag vereinbart wurde.

### Hinweis auf das Streitbeilegungsverfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle

Das Unternehmen muss in dem Vertrag erklären, ob es bereit oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Es muss außerdem die zuständige Schlichtungsstelle benennen, an die sich die Verbraucherin bzw. der Verbraucher wenden kann, wenn sich das Unternehmen zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet hat. Dies gilt jedoch nur für alle ab dem 1. April 2016 geschlossenen Verträge.

### Hinweis auf Leistungsausschluss bei Änderung des Pflege- oder Betreuungsbedarfs

Im Laufe des Einrichtungsaufenthalts kann sich der Bedarf an Pflege und/oder Betreuung ändern. Daher kann es vorkommen, dass die Leistungen an diesen geänderten Bedarf angepasst werden müssen (siehe Seite 31 »Was passiert, wenn sich der Pflege- und/oder Betreuungsbedarf ändert?«).

Unter bestimmten Voraussetzungen kann das Unternehmen die Anpassung ausschließen. Eine Vertragsanpassung kann nur ausgeschlossen werden, wenn



das Unternehmen ein berechtigtes Interesse daran hat. Dabei ist das Leistungskonzept zu berücksichtigen. Der Ausschluss muss nach dem WBG bei Vertragsschluss gesondert vereinbart werden und sollte daher vom übrigen Vertragstext deutlich hervorgehoben werden. Deutlich hervorgehoben meint, dass der Ausschluss sich in der Gestaltung vom übrigen Vertragstext unterscheiden sollte. Dies kann beispielsweise durch Fettdruck, Unterstreichungen oder andere Schriftfarbe erfolgen. Der Ausschluss sollte derart vom übrigen Vertragstext hervorstechen, dass er nicht übersehen werden kann. Das Unternehmen muss in dem Vertrag ganz konkret die Situationen benennen, in denen es keine fachgerechte Versorgung mehr leisten kann. In der Praxis erfolgt der Ausschluss oft in einer Anlage.

### ❖ Formulierungsbeispiel im Vertrag:

In den folgenden Fällen kann die Einrichtung die notwendigen Leistungen entsprechend ihrem Leistungskonzept nicht anbieten. Eine Anpassung der Leistungen an den veränderten Bedarf (gemäß § 8 Abs. 4 WBG) wird daher bei folgenden Personengruppen ausgeschlossen:

1. Bewohnerinnen oder Bewohner, für die ein **Unterbringungsbeschluss** vorliegt oder die sonst **unterbringungsähn-**

**liche Maßnahmen** benötigen, wenn die Einrichtung nach ihrem Leistungskonzept keine geschlossene Abteilung hat. Dies wäre Voraussetzung, um diese Bewohnerinnen oder Bewohner zu versorgen.

2. Bewohnerinnen oder Bewohner mit einem besonders hohen Bedarf an medizinischer **Behandlungspflege**, wenn die ständige Anwesenheit einer geeigneten Pflegefachkraft zur individuellen Kontrolle und Einsatzbereitschaft oder ein vergleichbar intensiver Einsatz einer Pflegefachkraft erforderlich ist, insbesondere weil behandlungspflegerische Maßnahmen in ihrer Intensität oder Häufigkeit unvorhersehbar am Tag und in der Nacht erfolgen müssen oder die Bedienung und Überwachung eines Beatmungsgerätes am Tag und in der Nacht erforderlich ist.

3. Die Versorgung von Wachkomapatientinnen und -patienten, Patientinnen und Patienten mit **apallischem Syndrom** und von beatmungspflichtigen Patientinnen und Patienten sowie von Patientinnen und Patienten mit Krankheiten oder Behinderungen, die eine ununterbrochene Beaufsichtigung und die Möglichkeit der jederzeitigen Intervention erforderlich machen, ist ausgeschlossen.

## 18 | Was ist beim Vertragsabschluss zu beachten?

Ist die Leistungsanpassung wirksam ausgeschlossen, kann das Unternehmen den Vertrag fristlos kündigen, wenn der ausgeschlossene Fall eintritt und dem Unternehmen das weitere Festhalten am Vertrag nicht zugemutet werden kann.

### Vereinbarung einer Sicherheitsleistung

Das Unternehmen kann unter bestimmten Voraussetzungen eine Sicherheitsleistung verlangen. Das ist vergleichbar mit einer Kautionsleistung bei einem Mietvertrag. Die Sicherheitsleistung soll das Unternehmen finanziell absichern, falls die Verbraucherin bzw. der Verbraucher das vereinbarte Entgelt nicht zahlt. Will das Unternehmen von dieser Möglichkeit Gebrauch machen, muss es dies im Vertrag ausdrücklich vereinbaren.

Das Unternehmen kann bis zu zwei Monatsentgelte als Sicherheit verlangen.

Die Sicherheit kann geleistet werden

- als Zahlung
- als Garantie oder
- als Zahlungsverprechen beispielsweise durch eine Bank.

Wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher als Sicherheit eine Zahlung vereinbart hat, muss sie bzw. er den vereinbarten Betrag nicht auf einmal aufbringen. Sie bzw. er kann ihn in drei Monatsraten zahlen, wobei die erste Rate zu Beginn des Vertragsverhältnisses fällig wird. Das Unternehmen muss die Zahlung bei einer Bank auf einem Konto anlegen. Die Anlage muss getrennt vom eigenen Vermögen des Unternehmens erfolgen. Für jede Verbraucherin bzw. jeden Verbraucher muss die Sicherheit gesondert angelegt werden. Das Unternehmen muss mit der Bank einen Zinssatz vereinbaren, der für Spareinlagen mit dreimonatiger Kündigungsfrist üblich ist. Anfallende Zinsbeträge stehen der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher zu.

Nur wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher **Selbstzahlerin** bzw. **Selbstzahler** ist, muss sie bzw. er – sofern dies vertraglich vereinbart wurde – Sicherheiten leisten. Wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher Leistungen der Pflegeversicherung oder der Sozialhilfe erhält, kann das Unternehmen von ihr bzw. ihm keine Sicherheiten verlangen. Anderes gilt, wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher häusliche Pflegehilfen erhält. Das Unternehmen kann dann Sicherheiten für die Erfüllung der Pflichten, die den Wohnraum betreffen, verlangen.

Sie erhalten Leistungen der		Vereinbarung von Sicherheiten zulässig?
gesetzlichen Pflegeversicherung	für <b>vollstationäre Pflege</b>	Nein
	für <b>Kurzzeitpflege</b>	Nein
	für <b>Pflegesachleistungen in Pflegewohngemeinschaften</b> oder für <b>Betreutes Wohnen</b>	Ja. Bis zu zwei Monatsentgelte für Wohnraum
Sozialhilfe	als Hilfe in Einrichtungen der vollstationären Pflege	Nein
	als Hilfe zur Pflege in <b>Pflegewohngemeinschaften</b>	Nein
	als Eingliederungshilfe für stationäre Einrichtungen für behinderte Menschen	Nein

### Achtung bei einer Schuldbeitrittserklärung

Vorsicht ist geboten, wenn dem Vertrag eine so genannte Schuldbeitrittserklärung als Anlage beigelegt ist. Damit will das Unternehmen erreichen, dass sich weitere Personen an den Kosten für den Pflegeplatz beteiligen, wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher selbst nicht für die Kosten aufkommen kann. Einmal unterschrieben, kann das Unternehmen frei wählen, wer ausstehende Kosten bezahlen soll. Der Bundesgerichtshof (BGH) hat in seinem Urteil vom

21. Mai 2015 (Az. III ZR 263/14) entschieden, dass diese Praxis gegen das WBVG verstoße und daher unzulässig sei. Das Gericht begründet seine Entscheidung damit, dass Sicherheitsleistungen nach dem WBVG zwischen der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher und der Einrichtung ausdrücklich im Vertrag vereinbart werden müssen. Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher muss sich also erst einmal im Vertrag verpflichten, eine solche Erklärung beizubringen. Ein Formular, das nur dem Vertrag beigelegt wird, reiche zum Schuldbeitritt nicht aus.

## 20 | Was ist beim Vertragsabschluss zu beachten?

Jedoch hat der BGH nicht entschieden, ob Dritte direkt veranlasst werden dürfen, Schuldbeitritts- oder Schuldübernahmeerklärungen abzugeben. Es ist daher offen, ob Schuldbeitrittsvereinbarungen mit Angehörigen oder Betreuerinnen und Betreuern gegen das WBGV verstoßen. Eine einheitliche Rechtsprechung ist hierzu bislang nicht ergangen.

### Tipp

Prüfen Sie alle Vertragsunterlagen sorgfältig, bevor Sie die Formulare unterschreiben. Sollte in dem Vertrag eine Klausel zum Schuldbeitritt bzw. zur Schuldübernahme enthalten und dem Vertrag eine Schuldbeitritts- oder Schuldübernahmeerklärung beigelegt sein, sollten Sie bzw. Ihre Vertreterin oder Ihr Vertreter sich darum bemühen, dass diese Klausel gestrichen wird.

### ❖ WIE WIRD EIN VERTRAG ABGESCHLOSSEN?

Ist der Entschluss für eine bestimmte Unterkunft gefallen, folgt der Vertragsabschluss. Der Vertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt, dass der Vertrag in Papierform vorliegen muss und sowohl von der Verbraucherin bzw. vom Verbraucher als auch vom Unternehmen zu unterschreiben ist. Kann die Verbraucherin bzw. der Verbraucher

nicht selbst unterschreiben, kann auch eine von ihr bzw. ihm bevollmächtigte Person oder eine vom Gericht bestellte **Betreuerin** bzw. ein **Betreuer** den Vertrag unterschreiben.

### Tipp

Wird eine bevollmächtigte Person oder eine **Betreuerin** bzw. ein **Betreuer** als Vertreterin bzw. Vertreter tätig, sollte sie bzw. er darauf achten, dass im Vertrag der Name der Bewohnerin bzw. des Bewohners als Vertragspartei genannt und mit dem Zusatz »vertreten durch ihre Bevollmächtigte bzw. seinen Bevollmächtigten oder ihre Betreuerin bzw. seinen Betreuer ... « versehen ist. Sollte dieser Zusatz fehlen, sollte sie bzw. er wenigstens bei ihrer bzw. seiner Unterschrift den Zusatz »in Vertretung« hinzufügen. Ohne diesen Zusatz sieht es so aus, als würde die bevollmächtigte Person oder die Betreuerin bzw. der Betreuer den Vertrag in ihrem bzw. in seinem eigenen Namen zu Gunsten der Bewohnerin bzw. des Bewohners schließen. Damit ist sie bzw. er gegenüber dem Unternehmen auch zur Zahlung des Entgelts verpflichtet.

Das Unternehmen muss der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher eine Ausfertigung des Vertrages geben. Spätestens am Einzugsstag sollten die Verbraucherin bzw. der Verbraucher und das Unternehmen jeweils ein unterschriebenes Exemplar in den Händen halten.

### Der Vertrag muss

- in einem Schriftstück vorliegen
- von beiden Vertragsparteien eigenhändig unterschrieben werden
- der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher ausgehändigt werden.

### Vertragsschluss bei Eilbedürftigkeit

Es gibt Situationen, in denen der Vertrag nicht bis zum Einzug schriftlich geschlossen werden kann, beispielsweise wenn eine Person nach einem Krankenhausaufenthalt nicht mehr nach Hause kann und vollstationär gepflegt werden muss.

Auch ohne schriftlichen Vertrag existiert ein Vertrag zwischen der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher und dem Unternehmen, sobald die Verbraucherin bzw. der Verbraucher in die Einrichtung einzieht – und zwar in mündlicher Form.

Auch dieser Vertrag ist wirksam. Alle Leistungen, die die Verbraucherin bzw. der Verbraucher nach dem Einzug erhält, gelten als wirksam erbracht und sind zu bezahlen.

Unterbleibt zunächst der schriftliche Vertragsschluss im Interesse der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers, weil beispielsweise die bevollmächtigte Person oder die Betreuerin bzw. der Betreuer zum Zeitpunkt des Einzugs nicht anwesend war, muss der schriftliche Vertragsschluss schnellstmöglich nachgeholt werden, damit der Vertrag im schriftlich abgeschlossenen Umfang wirksam ist.

Solange der Vertrag nicht schriftlich geschlossen ist, sind Vereinbarungen, die für die Verbraucherin bzw. den Verbraucher nachteilig sind und von den gesetzlichen Regelungen abweichen, unwirksam. Zudem hat die Verbraucherin bzw. der Verbraucher das Recht, den Vertrag jederzeit zu kündigen. Eine besondere Frist ist dabei nicht zu beachten.

### Vertragsschluss mit Geschäftsunfähigen

Es kann Fälle geben, in denen die Verbraucherin bzw. der Verbraucher einen Vertrag unterschreibt, ohne dessen Inhalt zu verstehen. Das kann etwa passie-

## 22 | Was ist beim Vertragsabschluss zu beachten?

ren, wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher an kognitiven Beeinträchtigungen, zum Beispiel einer Demenz, leidet. Wenn Personen Bedeutung und Folgen eines Vertragsschlusses nicht verstehen und nicht einschätzen können, gelten sie als geschäftsunfähig.

Grundsätzlich sind Verträge mit Geschäftsunfähigen von Anfang an nichtig. Das heißt, es wird so getan, als sei der Vertrag nie zustande gekommen. Wenn jemand bereits in ein Pflegeheim gezogen ist, ist das jedoch nicht möglich. Hat eine Geschäftsunfähige bzw. ein Geschäftsunfähiger einen Vertrag geschlossen, kann der Vertrag von einer bevollmächtigten Person oder einer gerichtlich bestellten **Betreuerin** bzw. einem gerichtlich bestellten **Betreuer** genehmigt oder aufgelöst werden.

Das Unternehmen kann die bevollmächtigte Person oder die Betreuerin bzw. den Betreuer zur Abgabe einer Genehmigung des Vertrages auffordern. Die vertretungsberechtigte Person muss innerhalb von zwei Wochen, nachdem sie bzw. er eine solche Aufforderung erhalten hat, erklären, ob der Vertrag fortgeführt oder beendet werden soll. Äußert sie bzw. er sich innerhalb dieser Frist nicht, gilt das Vertragsverhältnis als beendet. Die bevollmächtigte Person bzw. die Betreuerin bzw. der Betreuer muss dann

dafür sorgen, dass die Verbraucherin bzw. der Verbraucher eine andere Unterkunft hat und anderweitig versorgt ist.

Bis zu einer Entscheidung durch die bevollmächtigte Person oder die Betreuerin bzw. den Betreuer »schwebt« das Vertragsverhältnis zwischen Wirksamkeit und Unwirksamkeit. In dieser Zeit kann die geschäftsunfähige Verbraucherin bzw. der geschäftsunfähige Verbraucher in der Einrichtung bleiben. Solange kein gewichtiger Grund für eine Kündigung vorliegt, darf das Unternehmen das Vertragsverhältnis während des Schwebzustandes nicht lösen.

Wird der Vertrag nachträglich genehmigt, gilt er als von Anfang an gültig. Verweigert die bevollmächtigte Person oder die Betreuerin bzw. der Betreuer die Zustimmung, gilt der Vertrag hingegen für die Zukunft als ungültig. In diesem Fall muss die Verbraucherin bzw. der Verbraucher die vom Unternehmen in der Vergangenheit bereits erbrachten Leistungen bezahlen.

### ❖ WIE LANGE GILT DER VERTRAG?

Normalerweise wird ein Vertrag auf unbestimmte Zeit, also unbefristet geschlossen. Das dürfte auch im Interesse der Verbraucherin bzw. des Verbrau-

chers sein. Wer sich schweren Herzens dazu entschlossen hat, die eigene Wohnung aufzugeben, wird in der Regel dauerhaft im neuen Umfeld bleiben wollen.

### Sonderfall: befristeter Vertragschluss

Eine zeitliche Befristung von Verträgen ist allerdings dann möglich, wenn sie dem Verbraucherinteresse nicht widerspricht. Ein solcher Fall liegt beispielsweise bei der Kurzzeitpflege vor. Solange eine Befristung dem Interesse der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers nicht entgegensteht, kann sie immer wieder erneuert werden.

❖ **Beispiel:** *Frau Klein ist nach einem Schlaganfall pflegebedürftig und wird zuhause von ihrem Ehemann gepflegt. Ihr Ehemann muss sich nun an den Hüften operieren lassen. Nach der Operation soll er noch drei Wochen in die Reha. Frau Klein schließt daher einen Kurzzeitpflege-Vertrag mit einem Pflegeheim für die Dauer von vier Wochen.*

In diesem Fall ist der vorübergehende Aufenthalt in der Einrichtung ausdrücklich im Interesse von Frau Klein. Frau Klein will nur so lange in der Einrichtung bleiben, wie ihr Ehemann sie nicht pflegen kann.

**TIPP**

Es kann passieren, dass Ihnen die Einrichtung versehentlich einen unbefristeten Vertrag aushändigt. Daher sollten Sie den Vertrag genau durchlesen und darauf achten, dass die gewünschte Befristung auch in den Vertrag aufgenommen wurde. Wenn möglich, sollten die Gründe der Befristung in dem Vertrag benannt werden.

# WAS GILT NACH DEM UMZUG IN DIE EINRICHTUNG?

Wenn der Vertrag unterzeichnet wurde und der Umzug stattgefunden hat, müssen die vertraglichen Vereinbarungen sowohl vom Unternehmen als auch von der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher umgesetzt werden.

## Leistungspflichten des Unternehmens

Das Unternehmen hat den Wohnraum zur Verfügung zu stellen und die vereinbarten Pflege- oder Betreuungsleistungen zu erbringen beziehungsweise vorzuhalten. Der Wohnraum muss in einem Zustand sein, dass die Verbraucherin bzw. der Verbraucher ihn so nutzen kann, wie es im Vertrag vereinbart wurde. Die Pflege- oder Betreuungsleistungen müssen sach- und fachkundig durchgeführt werden. Sie müssen durch Personen erbracht werden, die über die dafür erforderlichen Qualifikationen verfügen.

Erbringt das Unternehmen die vereinbarten Leistungen nicht oder nur mangelhaft, weil zum Beispiel der Wohnraum Mängel aufweist, kann die Verbraucherin bzw. der Verbraucher unter

bestimmten Voraussetzungen weniger Entgelt zahlen oder Schadensersatz verlangen (siehe Seite 39 »Welche Rechte gibt es bei mangelhaften Leistungen?«).

## Leistungspflichten der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers

Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher muss ab dem Tag der Aufnahme in die Einrichtung ein Entgelt zahlen. In der Regel erhält sie bzw. er eine monatliche Abrechnung. Dabei erfolgt die Berechnung nicht auf den Tag genau, sondern anhand von 30,42 Tagen pro Monat.

### Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher muss Entgelt zahlen für

- Pflege und/oder Betreuung
- Unterkunft/Wohnraum
- Verpflegung
- gegebenenfalls Investitionskosten (soweit solche gesondert berechnet werden dürfen)
- gegebenenfalls Ausbildungskosten (soweit solche gesondert berechnet werden dürfen)



- gegebenenfalls für weitere vereinbarte Leistungen (zum Beispiel Reparatur von Gegenständen aus dem privaten Besitz der Bewohnerin bzw. des Bewohners, Hilfe bei Erledigung privater Korrespondenz usw.)

(siehe auch Seite 13 »Was muss im Vertrag stehen?«)

Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher hat das Entgelt nur zu zahlen, soweit es im Verhältnis zu den Leistungen des Unternehmens angemessen ist. Das Entgelt darf daher in keinem Missverhältnis zu den Leistungen des Unternehmens stehen.

Verbraucherinnen und Verbraucher, die Leistungen aus der Pflegeversicherung erhalten, können nicht mit dem Unternehmen über die Höhe des Entgelts verhandeln. Hier gilt, dass die Kostenbestandteile, die zwischen den Kostenträgern (Pflegekassen oder Sozialhilfeträger) und den Unternehmen verbindlich vereinbart werden, wie Kosten für Pflege und Betreuung, Unterkunft und Verpflegung, immer als angemessen gelten.

Auf die Höhe der zwischen den Kostenträgern und dem Unternehmen vereinbarten Kosten können sich auch **Selbstzahlerinnen** und **Selbstzahler** berufen. Denn das Unternehmen ist verpflichtet, das Entgelt für alle Verbraucherinnen und Verbraucher innerhalb einer Einrichtung, für die das gleiche Leistungskonzept gilt, nach gleichen Grundsätzen zu bemessen.

### Ausbildungskosten

Auch die **Ausbildungskosten** für die Pflegekräfte können ein Bestandteil des von der Verbraucherin bzw. vom Verbraucher zu zahlenden Entgeltes sein. In den Bundesländern bestehen zwei verschiedene Systeme, um die Kosten für die Ausbildung zu finanzieren.

In einigen Bundesländern, beispielsweise Bayern, Hessen und Thüringen, werden diese Kosten im Direktverfahren ausschließlich auf die jeweiligen Pflegebedürftigen des ausbildenden Betriebs umgelegt. Dort handeln ausbildende Betriebe mit den Pflegekassen individuelle Beträge aus.

In anderen Bundesländern wie Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und Niedersachsen erheben alle Betriebe, egal ob sie ausbilden oder nicht, im Umlageverfahren einen Betrag für die Ausbil-

## 26 | Was gilt nach dem Umzug in die Einrichtung?

dung von Pflegekräften. Diese Kosten müssen dann durch die Pflegebedürftigen refinanziert werden. Bei diesem System setzt eine vom jeweiligen Bundesland eingesetzte Stelle die Ausbildungsumlage fest.

### Investitionskosten

Neben dem Entgelt für die allgemeinen Pflegeleistungen (die Pflegevergütung) und dem Entgelt für Unterkunft und Verpflegung muss die Verbraucherin bzw. der Verbraucher auch regelmäßig **Investitionskosten** zahlen. Darunter fallen beispielsweise Kosten für die Instandhaltung der Räume und des Gebäudes, für die Anschaffung einer Telefonanlage, Miete oder Pacht für das Gebäude sowie Kosten für Sanierungs- oder Umbaumaßnahmen. Das Unternehmen kann der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher Investitionskosten, die nicht (vollständig) durch öffentliche Fördermittel gedeckt sind, in Rechnung stellen, wenn diese für den Betrieb der Einrichtung notwendig sind.

#### **Investitionskosten** müssen gezahlt werden, wenn

- dies im Vertrag vereinbart wurde
- sie für den Betrieb notwendig sind
- die Umlage von der zuständigen Landesbehörde genehmigt wurde (bei geförderten Einrichtungen) oder
- der Umlagebetrag der zuständigen Landesbehörde mitgeteilt wurde (bei nicht geförderten Einrichtungen).

Betriebsnotwendig sind Maßnahmen, die dazu bestimmt sind, die für den Betrieb der Pflegeeinrichtung notwendigen Gebäude herzustellen, anzuschaffen, wiederzubeschaffen, zu ergänzen, instandzuhalten oder instandzusetzen.

Bei Einrichtungen, die eine öffentliche Förderung erhalten, muss die zuständige Landesbehörde der gesonderten Berechnung der **Investitionskosten** zustimmen. Dabei regeln die einzelnen Bundesländer die Einzelheiten zu Art, Höhe, Laufzeit sowie zur Verteilung auf die Pflegebedürftigen selbst. Das Unternehmen darf für Instandsetzungen und Instandhaltungen eine Pauschale erheben. Diese muss aber in einem angemessenen Verhältnis zu den tatsächlichen Aufwendungen stehen.

Einrichtungen, die keine Förderung erhalten, müssen lediglich der zuständigen Landesbehörde die Höhe des Betrags, der auf die Verbraucherin bzw. den Verbraucher umgelegt wird, mitteilen. Etwas anderes gilt für Bezieherinnen und Bezieher von Hilfe zur Pflege. Das Unternehmen darf nur dann Investitionskosten erheben, wenn es mit dem Sozialhilfeträger eine entsprechende Vereinbarung getroffen hat.

Die Höhe der Investitionskosten kann für verschiedene Bewohnergruppen in einer Einrichtung unterschiedlich ausfallen. Das kann der Fall sein, wenn etwa für einen bestimmten Einrichtungsteil, beispielsweise für die Einrichtung einer Demen­tenwohngruppe, öffentliche Fördermittel gewährt wurden und für den Rest der Einrichtung nicht. Ebenso können die Beträge, die eine Sozialhilfeempfängerin bzw. ein Sozialhilfeempfänger im Vergleich zu einer **Selbstzahlerin** bzw. einem **Selbstzahler** entrichtet, unterschiedlich ausfallen.

Anders als bei den übrigen Kostenbestandteilen ist somit bei der Umlage der Investitionskosten eine Differenzierung nach Personenkreisen zulässig.

### ...✚ GIBT ES EIN PROBEWOHNEN?

Selbst wenn sich die Verbraucherin bzw. der Verbraucher im Vorfeld gründlich über die Einrichtung informiert hat, kann es passieren, dass sie bzw. er nach dem Einzug feststellt, dass sie eben doch nicht ihren bzw. seinen Vorstellungen und Bedürfnissen entspricht. Für diesen Fall ermöglicht das Gesetz ein Art »Probewohnen«. Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher kann die Einrichtung während einer Probezeit von zwei Wochen testen und überlegen, ob sie die richtige für sie bzw. ihn ist. Während dieser Probezeit kann sie bzw. er den Vertrag jederzeit fristlos kündigen. Empfehlenswert ist dabei eine schriftliche Kündigung.

Wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher den Vertrag erst nach dem Einzug erhält, verlängert sich auch die Probezeit. Die Zwei-Wochen-Frist beginnt erst, wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher den Vertrag in den Händen hält.

...✚ **Beispiel:** *Frau Sommer schließt am 3. März 2017 mit einem Pflegeheim einen schriftlichen Vertrag und erhält auch ein Exemplar des Vertrages. Am 11. März 2017 zieht sie in das Pflegeheim ein. Sie stellt jedoch fest, dass die Einrichtung*

## 28 | Was gilt nach dem Umzug in die Einrichtung?

*doch nicht ihren Erwartungen entspricht. Daher übergibt sie dem Unternehmen am 23. März 2017 die Kündigung zum 31. März 2017. Sie hat auch bereits einen neuen Pflegeplatz in einem anderen Pflegeheim.*

Frau Sommer hat den Vertrag wirksam gekündigt. Die Frist beginnt mit dem Einzug am 11. März 2017 und endet am 25. März 2017. Die Kündigung am 23. März 2017 ist daher innerhalb der Zwei-Wochen-Frist und damit rechtzeitig erfolgt. Das Vertragsverhältnis endet am 31. März 2017.

Wäre Frau Sommer am 11. März 2017 in das Pflegeheim eingezogen und hätte den schriftlichen Vertrag erst am 20. März 2017 geschlossen, hätte die Zwei-Wochen-Frist am 3. April 2017 geendet. Bis zu diesem Tag hätte sie ohne Einhaltung einer Frist, zum Beispiel zum 15. April 2017, kündigen können.

### ...❖ **WAS IST BEI VORÜBERGEHENDER ABWESENHEIT ZU BEZAHLEN?**

Es sind Situationen denkbar, in denen die Verbraucherin bzw. der Verbraucher vorübergehend nicht in der Einrichtung lebt, etwa weil sie bzw. er Verwandte besucht oder ins Krankenhaus muss. Auch in diesen Fällen muss weiterhin ein Ent-

gelt gezahlt werden. Die Höhe hängt von der Dauer der Abwesenheit ab.

Wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher nur kurz (bis zu drei Tagen) abwesend ist, muss sie bzw. er für diese Tage das volle Entgelt zahlen. Dabei gelten als Abwesenheitstage nur die Tage, in denen sie bzw. er von 0 bis 24 Uhr nicht in der Einrichtung ist. Der Tag, an dem die Einrichtung verlassen wird, und der Tag der Rückkehr gelten nicht als Abwesenheitstage. Wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher in die Einrichtung zurückkehrt und dann später erneut abwesend ist, beginnt die Drei-Tage-Frist neu zu laufen.

Ist die Verbraucherin bzw. der Verbraucher länger als drei Tage abwesend, muss sie bzw. er ab dem vierten Tag nicht mehr das volle Entgelt bezahlen. Das Unternehmen hat nämlich während der Abwesenheit der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers weniger Kosten. Diese ersparten Aufwendungen müssen in der Rechnung berücksichtigt werden. Dabei kann auch vereinbart werden, dass das Entgelt während der Abwesenheit um eine im Vertrag vereinbarte Pauschale reduziert wird.

## Bezieher von Leistungen der Pflegeversicherung

Für Verbraucherinnen und Verbraucher, die Leistungen der Pflegekasse erhalten, muss das Unternehmen den Pflegeplatz für einen begrenzten Zeitraum von 42 Tagen im Jahr freihalten. Dieser Zeitraum verlängert sich um die Tage, die die Verbraucherin bzw. der Verbraucher wegen einer stationären Behandlung im Krankenhaus oder einer externen Rehabilitation abwesend ist.

Ab dem vierten Abwesenheitstag muss das Unternehmen mindestens 25 Prozent von den Kosten für die Pflege, die Unterkunft, die Verpflegung und ggf. für Zuschläge für eine **integrierte Versorgung** abziehen. Der konkrete Prozentsatz wird auf Landesebene zwischen den Verbänden der Pflegekassen und den Unternehmen in einem Rahmenvertrag vereinbart. Er kann über die 25 Prozent hinausgehen. Die Investitionskosten und Ausbildungskosten sind von dieser Vereinbarung nicht erfasst. Diese muss die Verbraucherin bzw. der Verbraucher in der Regel auch während der Abwesenheit in voller Höhe zahlen.

Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher hat einen Anspruch darauf, dass das Unternehmen den jeweils gültigen Rahmenvertrag vorlegt. In welcher Höhe eine

Kürzung vereinbart ist, erfährt die Verbraucherin bzw. der Verbraucher zudem auch bei der Pflegekasse.

### Bei Abwesenheit gilt:

- Ein Pflegeheim muss der Bewohnerin bzw. dem Bewohner den Heimplatz für 42 Tage im Jahr frei halten. Die Dauer verlängert sich um die Tage im Krankenhaus oder in einer Reha-Einrichtung.
- Für die ersten drei Tage der Abwesenheit ist der volle Preis zu zahlen.
- Ab dem vierten Tag der Abwesenheit sind von den Kosten für die Pflege, Unterkunft, Verpflegung und von den Zuschlägen für **integrierte Versorgung** mindestens 25 Prozent abzuziehen.
- Als Abwesenheitstage gelten die Tage, an denen die Bewohnerin bzw. der Bewohner von 0 bis 24 Uhr nicht im Pflegeheim ist.
- **Investitionskosten** und **Ausbildungskosten** sind auch während der Abwesenheit in voller Höhe zu zahlen.
- In Rahmenverträgen zwischen Pflegekassen und Unternehmen können höhere Abschläge vereinbart sein.

## 30 | Was gilt nach dem Umzug in die Einrichtung?

..... **Beispiel:** Frau Sommer zieht zum 1. April 2017 in ein Pflegeheim. Am 5. Mai 2017 muss sie zur stationären Behandlung in ein Krankenhaus. Am 26. Mai 2017, also nach 22 Tagen, wird sie entlassen und kehrt in das Pflegeheim zurück.

*Im Rahmenvertrag ist vereinbart, dass ab dem vierten Tag der Abwesenheit für jeden vollen Abwesenheitstag die Pflegevergütung und die Entgelte für Unterkunft und Verpflegung um 30 Prozent gekürzt werden.*

Sowohl der Tag der Aufnahme ins Krankenhaus, also der 5. Mai, wie auch der Tag der Rückkehr in die Einrichtung, also der 26. Mai, sind keine vollen Abwesenheitstage. Für die Tage 6., 7. und 8. Mai müssen die Kosten in voller Höhe gezahlt werden. Der vierte Tag der Abwesenheit war demnach der 9. Mai. Eine Kürzung des Entgelts ist daher nur für die Zeit vom 9. bis 25. Mai, also für 17 Tage, vorzunehmen.

### Dauerhafte Abwesenheit

Es gibt Fälle, in denen eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher – anders als geplant – nicht zurückkehrt. Dies tritt beispielsweise ein, wenn sie bzw. er ins Krankenhaus muss und dort verstirbt oder die Einrichtung nach einer Kündi-

gung verlässt, bevor die Kündigungsfrist abgelaufen ist.

Wie dann die Kosten zu bestimmen sind, ist im Gesetz zwar nicht ausdrücklich geregelt. Jedoch darf das Unternehmen nicht das volle Entgelt verlangen und muss Kosten, die es eingespart hat, berücksichtigen. Um Streitigkeiten zu vermeiden, sollte von vornherein vertraglich vereinbart werden, wie die Kosten für den Fall bestimmt werden sollen, wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher nicht zurückkehrt.

#### TIPP

Achten Sie darauf, dass im Vertrag ein Pauschalbetrag oder ein Prozentsatz genannt sind, um den das Entgelt bei Abwesenheit reduziert wird. Auf diese Weise können langwierigen Auseinandersetzungen über Umfang und Höhe vermieden werden. Als Orientierung kann die bei Bezieherinnen bzw. Beziehern von Leistungen der Pflegeversicherung festgelegte Pauschale von mindestens 25 Prozent dienen, die ab dem vierten Abwesenheitstag von den Kosten in Abzug zu bringen ist.

## ...❖ WAS PASSIERT, WENN SICH DER PFLEGE- UND/ ODER BETREUNGSBEDARF ÄNDERT?

Das Unternehmen ist verpflichtet, die Leistung zu erbringen, die die Verbraucherin bzw. der Verbraucher benötigt. Im Laufe der Vertragszeit kann sich der Gesundheitszustand der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers ändern, sodass die benötigte Pflege bzw. Betreuung dementsprechend angepasst werden muss. In der Regel steigt der Hilfebedarf mit der Dauer des Aufenthalts. In einer solchen Situation muss der Vertrag an die veränderten Umstände angepasst werden. Das Unternehmen ist gesetzlich verpflichtet, der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher einen angepassten Vertrag anzubieten. Diese Pflicht gilt unabhängig davon, ob mehr oder weniger Hilfe benötigt wird.



Der schriftliche Vertrag kann eine Klausel enthalten, wonach der Vertrag bei geändertem Pflege- und/oder Betreuungsbedarf nicht angepasst werden muss. Das ist grundsätzlich zulässig (siehe Seite 13 »Was muss im Vertrag stehen?«).

Der Vertrag muss in schriftlicher Form angepasst werden. Auch die Begründung muss schriftlich erfolgen. Das Unternehmen muss also erklären, inwieweit sich der Pflege- oder Betreuungsbedarf verändert hat und wie sich dies auf die Kosten auswirkt. Dabei muss es

- die alten Leistungen und die alten Kosten
- den neuen Leistungen und den neuen Kosten

gegenüberstellen.

Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher kann sich dann überlegen, ob sie bzw. er das Angebot ganz, teilweise oder gar nicht annehmen will. Die Kosten steigen bzw. sinken für die Verbraucherin bzw. den Verbraucher in dem Umfang, in dem sie bzw. er das geänderte Angebot annimmt. Wenn sie bzw. er es nur teilweise oder gar nicht annimmt, besteht aber die Gefahr, dass das Unternehmen den Vertrag kündigt.

## Bezieher von Leistungen der Pflegekasse und/oder Sozialhilfe

Wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher Leistungen von der Pflegekasse und/oder Sozialhilfe bezieht, kann das Unternehmen den Vertrag durch einseitige Erklärung an den veränderten Be-

## 32 | Was gilt nach dem Umzug in die Einrichtung?

darf anpassen. Die Zustimmung der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers ist dann nicht erforderlich.

Bei Bewohnerinnen und Bewohnern eines klassischen Pflegeheims, die Leistungen von der Pflegekasse erhalten, muss das Unternehmen ein bestimmtes Verfahren einhalten, wenn die Pflegebedürftigkeit zunimmt. Es genügt nicht, wenn eine Pflegekraft der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher zwischen Tür und Angel mitteilt, dass sie bzw. er einen Höherstufungsantrag stellen soll. Vielmehr muss das Unternehmen ein Schreiben an die Verbraucherin bzw. den Verbraucher verfassen.

### Das Schreiben muss enthalten:

- eine Erklärung, inwieweit sich der Hilfebedarf verändert hat und wie sich dies auf die Höhe der Kosten auswirkt
- eine Gegenüberstellung der alten Leistungen mit den alten Kosten und der neuen Leistungen mit den neuen Kosten und
- eine Aufforderung, einen Antrag auf Neubegutachtung bei der Pflegekasse zu stellen.

Nur wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, ist die Verbraucherin bzw. der Verbraucher verpflichtet, einen Antrag bei

der Pflegekasse zu stellen. Kommt sie bzw. er der Aufforderung nicht nach, kann das Unternehmen ab dem zweiten Monat nach der Aufforderung vorläufig den Pflegesatz für den nächsthöheren Pflegegrad berechnen.

Stellt der **Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK)** bei einer Begutachtung fest, dass die Voraussetzungen für einen höheren Pflegegrad nicht vorliegen, muss das Unternehmen der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher das zu viel gezahlte Geld zuzüglich der Zinsen zurückzahlen. Kommt der MDK bei der Begutachtung zu dem Ergebnis, dass ein höherer Pflegegrad vorliegt, kann das Unternehmen den Vertrag durch einseitige Erklärung anpassen. Es kann dann die für den neuen Pflegegrad zu zahlenden Kosten verlangen. Das für den jeweiligen Pflegegrad zwischen dem Unternehmen und dem Kostenträger vereinbarte Entgelt gilt als angemessen. Die höheren Kosten können grundsätzlich ab dem Tag verlangt werden, ab dem die Zuordnung zum höheren Pflegegrad erfolgt. Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher wird jedoch nicht mit den Mehrkosten belastet, da seit dem 1. Januar 2017 alle Bewohnerinnen bzw. Bewohner – unabhängig von ihrem Pflegegrad – bei den Pflegekosten den gleichen Eigenanteil zahlen.



## Vorgehen bei Abnahme des Hilfebedarfs

Die beschriebenen Grundsätze und Abläufe lassen sich auch auf die Fälle übertragen, in denen der Hilfebedarf abgenommen hat. Da das Unternehmen weniger Geld erhält, wenn der Hilfebedarf gesunken ist, kann sich eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher nicht unbedingt darauf verlassen, dass das Unternehmen von selbst auf sie bzw. ihn zukommt.

### TIPP

Wenn Sie weniger Hilfe benötigen als vertraglich vereinbart wurde und Sie Leistungen der Pflegekasse beziehen, sollten Sie die Pflegekasse informieren und eine neue Begutachtung beantragen.

Wenn Sie zudem Leistungen vom Sozialhilfeträger erhalten, sollten Sie auch diesen kontaktieren. Vergessen Sie nicht, das Unternehmen darüber zu informieren.

Wenn Sie weder Leistungen von der Pflegekasse noch Leistungen nach Sozialgesetzbuch XII erhalten, können Sie von sich aus auf die Einrichtungsleitung zugehen und verlangen, dass der Vertrag an den verringerten Bedarf angepasst wird.

## ... ❖ WANN KÖNNEN DIE ENTGELTE STEIGEN?

Anders als bei der Entgelterhöhung wegen eines gestiegenen Pflege- und Betreuungsbedarfs geht es hier um eine Preiserhöhung für die einzelnen Leistungen des Unternehmens.

Während der Vertragslaufzeit können sich die Kosten für Pflege, Betreuung, Wohnraum, Verpflegung und die **Investitionskosten** ändern. Die im Vertrag vereinbarten Entgelte hat das Unternehmen auf Grundlage der Kosten und Aufwendungen berechnet, die ihm zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses für den Betrieb der Einrichtung entstanden sind. Diese Kosten und Aufwendungen stellen die Berechnungsgrundlage für die Bestimmung der Entgelte dar. Steigen die Kosten und Aufwendungen einzelner Leistungen, ändert sich die Berechnungsgrundlage und das Unternehmen ist berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen.

## Kostensteigerung bei Pflege/Betreuung, Unterkunft und Verpflegung

Bei den **Pflege-** oder **Betreuungsleistungen** führen besonders steigende Personal- und Lohnkosten zu einer Entgelterhöhung. Im Bereich Unterkunft und

## 34 | Was gilt nach dem Umzug in die Einrichtung?

Verpflegung führen gestiegene Lebensmittel- und Energiekosten zu einer Verteuerung. Diese Kostensteigerungen kann das Unternehmen unter bestimmten Voraussetzungen an die Verbraucherinnen bzw. an die Verbraucher weitergeben.

Wenn das Unternehmen mit den Pflegekassen und dem Sozialhilfeträger einen Versorgungsvertrag abgeschlossen hat, kann das Unternehmen das Entgelt nicht ohne weiteres erhöhen. Es kann das Entgelt für Pflege, Betreuung, Wohnraum und Verpflegung nur erhöhen, wenn es mit den Pflegekassen und Sozialhilfeträgern neu verhandelt und sich auf neue Sätze verständigt. Die neuen Entgelte werden in so genannten Pflegesatzvereinbarungen festgehalten. Die in diesen Vereinbarungen festgelegten Erhöhungen gelten stets als angemessen, so dass das Unternehmen diese den Verbraucherinnen bzw. den Verbrauchern berechnen kann.

Bei **Selbstzahlerinnen** und **Selbstzahlern** kann das Unternehmen die Kostensteigerung direkt an die Verbraucherinnen und Verbraucher weitergeben. Dabei kann es das Entgelt jedoch nicht willkürlich erhöhen, sondern muss bestimmte Vorgaben einhalten.

### Es findet eine so genannte **doppelte Angemessenheitsprüfung** statt:

- Das erhöhte Entgelt muss angemessen sein.
- Die Erhöhung selbst muss angemessen sein.

Zur Beurteilung der Frage, ob das erhöhte Entgelt angemessen ist, gibt das WBVG keine Definition vor. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass das erhöhte Entgelt angemessen ist, wenn es bei Berücksichtigung aller Umstände ein vertretbares Maß nicht überschreitet. Bei der Prüfung der Angemessenheit ist das Preis-/Leistungsverhältnis zu beachten. Zudem erfolgt ein Vergleich mit den Entgelten anderer Einrichtungen, die nach Art, Größe, Ausstattung, Beschaffenheit, Lage und Leistungserbringung vergleichbar sind.

Auch für die Beurteilung der Frage, ob die Erhöhung selbst angemessen ist, gibt das WBVG keine Definition vor. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass die Erhöhung des Entgelts dann angemessen ist, wenn ein Unternehmen die Erhöhung von Kosten nachvollziehbar darlegen kann. Zudem müssen die für das Unternehmen erhöhten Kosten dem Erhöhungsverlangen entsprechen. Als Verbraucherin bzw. Verbraucher ist

es schwer zu durchschauen, ob die Entgelterhöhung im Ergebnis angemessen ist. Dafür muss ein Blick in die Kalkulationsunterlagen der Pflegeeinrichtung geworfen werden. Hierauf hat die Verbraucherin bzw. der Verbraucher einen Anspruch. Um die Kalkulationsunterlagen zu verstehen, benötigt sie bzw. er ein betriebswirtschaftliches Grundverständnis.

## Erhöhung der Investitionskosten

Oft machen die **Investitionskosten** einen erheblichen Teil des Gesamtentgelts aus. Daher sollte auf diese ein besonderes Augenmerk gelegt werden. Die gesondert berechenbaren Investitionskosten werden nicht zwischen den Pflegekassen und den Unternehmen ausgehandelt.

Bei Personen, die Sozialhilfe erhalten, müssen die zuständigen Landesbehörden die Erhöhung der Investitionskosten genehmigen. Wenn diese nicht die volle Erhöhung genehmigen, kann es zu einer Ungleichbehandlung zwischen den Verbraucherinnen und Verbrauchern einer Einrichtung kommen. Während von Empfängerinnen und Empfängern von Sozialhilfe ein niedrigerer Investitionskostenanteil gefordert wird, müssen die übrigen Verbraucherinnen und Verbraucher mehr bezahlen.

Verbraucherinnen und Verbraucher, die Leistungen der Pflegekasse erhalten oder alles selbst zahlen, können sich nicht auch auf die niedrigeren Beträge berufen. Das Gesetz lässt ausdrücklich zu, dass bei diesen Aufwendungen verschiedene Personengruppen unterschiedlich behandelt werden dürfen. Viele Unternehmen berechnen jedoch für alle Verbraucherinnen und Verbraucher einheitlich den von der zuständigen Landesbehörde genehmigten Betrag – unabhängig davon, ob es sich um Bezieherinnen bzw. Bezieher von Sozialhilfeleistungen handelt oder nicht.

### **Eine Erhöhung der Investitionskosten ist nur zulässig, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:**

1. Die Erhöhung ist nach der Art des Betriebes notwendig.
2. Die Investitionskosten sind nicht durch eine öffentliche Förderung gedeckt.

Die Investitionskosten dürfen nur bei betriebsnotwendigen Investitionen erhöht werden. Es handelt sich hierbei um Maßnahmen, die dazu bestimmt sind, die für den Betrieb der Pflegeeinrichtung notwendigen Gebäude herzustellen, anzuschaffen, wiederzubeschaffen, zu ergänzen, instandzuhalten oder instandzusetzen.

## 36 | Was gilt nach dem Umzug in die Einrichtung?

Zur Erhöhung von Investitionskosten führen zum Beispiel die Sanierung oder der barrierefreie Umbau von Gebäuden, Wohnraum, Gemeinschaftsräumen und -anlagen. Ebenso können Auflagen von Behörden (zum Beispiel zum Brandschutz oder zur Ausstattung und Größe von Zimmern) größere Investitionen nach sich ziehen. Die Kosten von Luxusmodernisierungen dürfen hingegen nicht auf die Bewohnerinnen bzw. Bewohner umgelegt werden.

Nur die Investitionskosten, die nicht durch eine öffentliche Förderung gedeckt sind, dürfen auf die Verbraucherinnen und Verbraucher umgelegt werden (siehe

Seite 24 »Was gilt nach Umzug in die Einrichtung?«).

Das Unternehmen darf für Instandsetzungen und Instandhaltungen eine Pauschale erheben. Diese muss aber in einem angemessenen Verhältnis zu den tatsächlichen Aufwendungen stehen.

### Verfahren bei Entgelterhöhung

Es gibt ein fest vorgeschriebenes Verfahren, das das Unternehmen einhalten muss, damit die Entgelterhöhung wirksam werden kann. Dabei spielt es keine Rolle, ob das Unternehmen das Entgelt für Pflege- oder Betreuungsleistungen,

#### Voraussetzungen einer wirksamen Entgelterhöhung

1. Das Unternehmen muss Ihnen schriftlich mitteilen,
  - dass es das Entgelt erhöhen möchte
  - um welchen Betrag es das Entgelt erhöhen möchte und
  - ab welchem Zeitpunkt es das erhöhte Entgelt verlangt.
2. Das Unternehmen muss die Entgelterhöhung begründen. Die Begründung muss
  - die Positionen benennen, für die sich Kostensteigerungen ergeben haben
  - die alten und neuen Entgeltbestandteile gegenüberstellen und
  - den Maßstab angeben, wie die einzelnen Positionen der Kostensteigerung auf die Bewohnerinnen bzw. Bewohner umgelegt werden.
3. Die Mitteilung über die beabsichtigte Preiserhöhung müssen die Bewohnerinnen und Bewohner vier Wochen vor dem Tag, zu dem der erhöhte Betrag bezahlt werden soll, erhalten.

Unterkunft, Verpflegung, Investitionskosten oder sonstige Entgeltbestandteile erhöhen will. Erfüllt das Unternehmen auch nur eine gesetzliche Vorgabe nicht, ist die Erhöhung unwirksam.

Dieses Verfahren ist bei allen Verbraucherinnen und Verbrauchern einzuhalten, unabhängig davon, ob sie **Selbstzahlerin** oder **Selbstzahler** sind oder Leistungen der Pflegekassen oder der Sozialhilfeträger erhalten.

Sind Entgelterhöhungen im Pflegesatzverfahren zwischen Unternehmen und Pflegekassen zu verhandeln, wird das Unternehmen mit der Mitteilung an die Verbraucherin bzw. an den Verbraucher nicht warten, bis die manchmal mehrere Monate dauernden Verhandlungen abgeschlossen sind. Um möglichst früh einen Anspruch auf das erhöhte Entgelt geltend zu machen, wird das Unternehmen bereits zu Beginn der Verhandlungen das Erhöhungsverlangen und den Termin für die Erhöhung mitteilen. Zu diesem Zeitpunkt weiß es noch nicht, wie hoch die Entgelterhöhung tatsächlich ausfallen wird. Das Unternehmen teilt den Verbraucherinnen und Verbrauchern also den Erhöhungsbetrag mit, den es erreichen will.

Wird in den Verhandlungen ein niedrigerer Betrag vereinbart, darf das Unternehmen nur diesen in Rechnung stellen, und

**TIPP**

Wenn Sie eine Ankündigung zur Entgelterhöhung erhalten haben, behalten Sie das im Hinterkopf.

Wenn die Pflegesatzverhandlungen abgeschlossen sind, kann das Unternehmen die Entgelterhöhung rückwirkend ab dem angekündigten Zeitpunkt geltend machen.

Mitunter kann es sich dabei um eine beträchtliche Summe handeln. Daher ist es ratsam, wenn Sie ab der Ankündigung sicherheitshalber den angekündigten Betrag der Erhöhung monatlich zur Seite legen.

zwar zu dem von dem Unternehmen in seiner Mitteilung genannten Termin. Das gilt auch dann, wenn es mit den Pflegekassen einen früheren Zeitpunkt vereinbart haben sollte. Wird in den Pflegesatzverhandlungen ein späterer Erhöhungszeitpunkt festgelegt, darf das Unternehmen selbstverständlich erst zu dem späteren Termin das erhöhte Entgelt verlangen.

### **Zustimmung zur Entgelterhöhung**

Oft besteht Unsicherheit darüber, ob eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher der Entgelterhöhung immer zustimmen

## 38 | Was gilt nach dem Umzug in die Einrichtung?

muss. Eine ausdrückliche gesetzliche Regelung dazu gibt es nicht. Die Rechtsprechung zu dieser Frage ist uneinheitlich. Der Bundesgerichtshof hat entschieden, dass es sich bei einer Entgelterhöhung um eine Vertragsänderung handelt, die zur ihrer Wirksamkeit der Zustimmung der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers bedürfe (BGH, Urteil vom 12. Mai 2016, Az.: III ZR 279/15). Das gelte auch gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern, die Leistungen nach dem SGB XI oder SGB XII in Anspruch nehmen. Eine davon abweichende Vereinbarung, die ein einseitiges Recht zur Entgelterhöhung durch das Unternehmen vorsieht, sei unwirksam.

Nach dieser Entscheidung des Bundesgerichtshofes kann eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher, wenn sie bzw. er mit der Entgelterhöhung nicht einverstanden ist, die nötige Zustimmung verweigern. Wenn das Unternehmen die Entgelterhöhung dennoch durchsetzen möchte, muss es die Zustimmung einklagen.

Möchte die Verbraucherin bzw. der Verbraucher die höheren Kosten nicht zahlen, sich aber auch nicht dem Risiko eines Klageprozesses aussetzen, kann sie bzw. er den Vertrag jederzeit zum Zeitpunkt, zu dem das Unternehmen die Entgelterhöhung verlangt, kündigen.

### Folgen eines Verfahrensfehlers bei der Entgelterhöhung

Nur wenn sich das Unternehmen an die gesetzlichen Vorgaben zur Entgelterhöhung hält und die Verbraucherin bzw. der Verbraucher der Erhöhung zugestimmt hat, kann es nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes das höhere Entgelt verlangen. Erfolgt die Ankündigung der Entgelterhöhung nicht schriftlich oder ist die Begründung nicht vollständig, ist die Entgelterhöhung unwirksam. Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher muss dann das höhere Entgelt zunächst nicht zahlen.



**Gut zu wissen:** Erst wenn das Unternehmen das gesetzlich vorgegebene Verfahren fehlerfrei wiederholt hat, müssen Sie das höhere Entgelt zahlen – sofern Sie Ihre Zustimmung zur Erhöhung erteilt haben. Aber auch hier gilt, dass die Zahlung erst nach vier Wochen nach der wirksamen Mitteilung erfolgen muss.

## ❖ WELCHE RECHTE GIBT ES BEI MANGELHAFTEN LEISTUNGEN?

Nicht immer kommen die Betreiber einer Einrichtung ihren Pflichten vollständig und ordnungsgemäß nach: Der Wohnraum kann nicht wie vereinbart genutzt werden, **Pflege-** oder **Betreuungsleistungen** werden mangelhaft erbracht oder die Zusatzleistungen stimmen nicht.

Hier sollte zunächst das Gespräch mit der Heimleitung gesucht werden. Wird beispielsweise zu wenig oder nicht ausgebildetes Personal als Ursache für mangelhafte Pflege in der Einrichtung vermutet, kann sich eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher auch an die Heimaufsicht wenden. Die Heimaufsicht kann jedoch nicht vertragliche Ansprüche prüfen und verfolgen. Sie ist vielmehr nur für die Kontrolle des Heimordnungsrechts zuständig, beispielsweise die Einhaltung von baulichen und personellen Mindestanforderungen oder Mitwirkungsrechte der Bewohnerinnen und Bewohner. Die zuständige Behörde für die Heimaufsicht variiert von Bundesland zu Bundesland. Im Zweifel kann das nächstgelegene Sozialamt (Abteilung Altenhilfe) die Adresse vermitteln. Weitere Ansprechpartner bei Beschwerden sind die zuständigen Kranken- und Pflegekassen.

Wenn die vereinbarten Leistungen Mängel aufweisen, kann die Verbraucherin bzw. der Verbraucher unter bestimmten Voraussetzungen das Entgelt kürzen. Bevor das Entgelt gekürzt wird, muss die Verbraucherin bzw. der Verbraucher dem Unternehmen rechtzeitig und ausdrücklich erklären, dass sie bzw. er das Entgelt wegen mangelhafter Leistung kürzen möchte. Dabei muss dargelegt werden, zu welchen Zeiten welche Leistungen mangelhaft erbracht wurden und in welcher Höhe die Kürzung beabsichtigt wird. Eine Mängelanzeige allein genügt nach der Rechtsprechung verschiedener Oberlandesgerichte nicht (OLG Düsseldorf, Urteil vom 04. April 2011, Az.: I-24 U 130/10; OLG Frankfurt, Urteil vom 30. Oktober 2013, Az.: 1 U 153/12).

Das Kürzungsverlangen kann grundsätzlich auch mündlich erfolgen. Besser ist es jedoch, die Kürzung schriftlich zu erklären. Nach der Mitteilung kann das Entgelt nicht nur für die Zukunft, sondern auch rückwirkend bis zu sechs Monate gemindert werden.

## 40 | Was gilt nach dem Umzug in die Einrichtung?

### Tipp

1. Wenn Sie mit der Leistung nicht zufrieden sind, dokumentieren Sie möglichst genau
  - wann
  - wer
  - wem gegenüber
  - welche Leistung gar nicht oder nur schlecht erbracht hat.

Wenn möglich, machen Sie Fotos und holen Sie sich die Unterstützung von Zeugen.

2. Das Kürzungsverlangen sollte
  - schriftlich erfolgen
  - rechtzeitig und eindeutig erklärt werden
  - darlegen, zu welchen Zeiten welche Leistungen mangelhaft erbracht wurden und
  - den Kürzungsbetrag enthalten.

### Mängel am Wohnraum

Bei Mängeln am Wohnraum gelten Besonderheiten. Wenn dort Mängel auftreten, muss die Verbraucherin bzw. der Verbraucher diese grundsätzlich beim Unternehmen unverzüglich anzeigen. In dringenden Fällen muss sie bzw. er das Unternehmen sofort telefonisch benachrichtigen. Wenn es die Situation erlaubt, ist jedoch eine schriftliche Anzeige die bessere Wahl. Nach der Information hat

das Unternehmen die Möglichkeit, die Mängel zu beseitigen. Die Kürzung kann erst ab dem Tag, an dem das Unternehmen über den Mangel informiert wurde, erfolgen. Das heißt, eine rückwirkende Minderung ist bei Mängeln am Wohnraum nicht möglich.

Wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher die Anzeige unterlässt, besteht die Gefahr, dass sie bzw. er sein Kürzungsrecht verliert. Denn dadurch hat sie bzw. er dem Unternehmen die Möglichkeit genommen, den Mangel zu beseitigen.

...✂ **Beispiel 1:** *Im Zimmer von Frau Sommer wurde bei niedrigen Außentemperaturen im Dezember 2017 statt der angemessenen 20-22 °C Grad lediglich eine Raumtemperatur von maximal 15 °C erreicht. Frau Sommer informiert das Unternehmen am 19. Dezember 2017 über die defekte Heizung. Erst am 4. Januar 2018 kommt der Hausmeister und repariert den defekten Heizkörper. Nach der Reparatur herrscht wieder eine Temperatur von 20-22 °C.*

**Für die Zeit vom 19. Dezember bis zum 3. Januar kann Frau Sommer das Gesamtentgelt kürzen.**

In mietrechtlichen Streitigkeiten haben verschiedene Gerichte je nach Sachlage eine Minderung der Miete zwischen 20



bis 100 Prozent anerkannt, wenn die Heizung in den Wintermonaten ausfällt. Diese Entscheidungen können jedoch nicht automatisch auf Streitigkeiten in Einrichtungen, in denen das WBGV gilt, übertragen werden. Es handelt sich bei dem Wohn- und Betreuungsvertrag um einen eigenständigen Vertragstyp, so dass die Regelungen des Mietrechts nur angewendet werden können, wenn der Vertrag selbst und die Bestimmungen des WBGV keine abschließenden Regelungen enthalten. Können sich das Unternehmen und die Verbraucherin bzw. der Verbraucher nicht auf die Höhe einer angemessenen Kürzung einigen, muss die Angelegenheit letztlich durch ein Zivilgericht geklärt werden oder die Betroffenen versuchen, vorab eine Einigung vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle zu erzielen (vgl. Seite 58 »Wie können Verbraucherrechte durchgesetzt werden?«).

❖ **Beispiel 2:** *Herr Lieb lebt im Pflegeheim. Er ist an Demenz erkrankt und bettlägerig. Daher muss er die Mahlzeiten im Bett einnehmen. Das Personal steht unter erheblichem Zeitdruck, so dass es ihm seit 7. April 2017 Mahlzeiten und Getränke neben sein Bett stellt und danach das Zimmer verlässt. Nach einer halben Stunde nimmt das Personal das Essen wieder mit, auch wenn das Essen nicht angerührt wurde. Aufgrund der*

*Demenz isst und trinkt Herr Lieb nicht, wenn er dazu nicht motiviert wird. Er ist bereits etwas untergewichtig. Die Tochter von Herrn Lieb beobachtet die Situation und meldet es der Heimleitung. Danach passiert jedoch nichts. Da die Tochter befürchtet, dass ihr Vater noch mehr abmagert und zudem dehydriert, geht sie jetzt regelmäßig zu den Hauptmahlzeiten in das Heim, füttert ihren Vater und achtet darauf, dass er ausreichend trinkt. Sie dokumentiert alles. Nach einem Monat, am 7. Mai 2017, teilt sie dem Unternehmen mit, dass sie das Entgelt rückwirkend zum 7. April 2017 um den Betrag X kürzen werde.*

Die Kürzung erfolgt zu Recht. Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme gehört zu den Pflegeleistungen, die eine Einrichtung erbringen muss, wenn eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher darauf angewiesen ist. Wenn bei Herrn Lieb nicht auf eine ausreichende Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme geachtet wird, kann es zu einem ernsthaften Untergewicht oder einer lebensbedrohlichen Dehydrierung kommen.

### Höhe der Kürzung

Welcher Kürzungsbetrag angemessen sein könnte, muss für jeden Fall separat unter Preis-/Leistungsgesichtspunkten abgewogen werden. Maßgeblich wird

## 42 | Was gilt nach dem Umzug in die Einrichtung?

sein, wie sehr die Verbraucherin bzw. der Verbraucher durch die mangelhafte Leistung in der Nutzung des Wohnraums und der Lebensführung beeinträchtigt ist. Dabei wird das Gesamtentgelt gekürzt und nicht nur der Teilbereich, in dem der Mangel auftritt. Wenn beispielsweise die Pflege mangelhaft erbracht wird, kann das Gesamtentgelt – und nicht nur die Pflegekosten – um den Betrag X gekürzt werden.

Wenn es um Mängel am Wohnraum geht, kann für die Höhe des Kürzungsbetrages die so genannte Frankfurter Tabelle erste Anhaltspunkte liefern. Sie ist jedoch vom Frankfurter Landgericht im Hinblick auf Reisemängel entwickelt worden. Daher kann sie nur bedingt auf Mängel in einer Pflegeeinrichtung übertragen wer-

### TIPP

Wenn Sie sich unsicher sind, ob und in welcher Höhe Sie das Entgelt kürzen dürfen, können Sie das Entgelt zunächst unter Vorbehalt weiter zahlen.

- Bevor Sie willkürlich eine Kürzung vornehmen, sollten Sie sich durch eine Rechtsanwältin bzw. einen Rechtsanwalt beraten lassen.
- Denken Sie daran, eine eventuell erteilte Einzugsermächtigung zu widerrufen oder abzuändern.

den. Die Beispiele für Preisminderungen wegen Mängeln bei Verpflegung und Unterkunft können dennoch eine ungefähre Orientierung bieten.

Im Zweifelsfall wird ein Gericht entscheiden müssen, welcher Kürzungsbetrag angemessen ist.

## Bezieher von Leistungen der Pflegekasse oder Sozialhilfe

Bezieherinnen und Bezieher von Leistungen der Pflegekasse können die Kosten bis zur Höhe des Eigenanteils kürzen. Ein höherer Kürzungsbetrag ist an die Pflegekasse weiterzuleiten. Das Entgelt kann nicht gekürzt werden, wenn bereits die Pflegekasse wegen des gleichen Mangels das Entgelt gekürzt hat.

Erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher für ihren Aufenthalt in einer Einrichtung Leistungen der Sozialhilfe, darf vorrangig der Sozialhilfeträger das Entgelt kürzen – und zwar bis zur Höhe der erbrachten Leistungen. Die Verbraucherin

### TIPP

Fragen Sie sicherheitshalber bei Ihrer Pflegekasse und dem Sozialhilfeträger nach, ob und aus welchem Grund diese schon das Entgelt gekürzt haben.

bzw. der Verbraucher kann nur einen darüber hinausgehenden Kürzungsbetrag geltend machen.

### **Schadensersatz oder Schmerzensgeld**

Nicht zu verwechseln ist die Kürzung des Entgelts bei gar nicht oder schlecht erbrachter Leistung mit möglichen Ansprüchen der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers auf Schadensersatz oder Schmerzensgeld. Werden zum Beispiel persönliche Kleidungsstücke bei der Wäsche oder Reinigung beschädigt oder gehen sie verloren, erleidet die Verbraucherin bzw. der Verbraucher dadurch einen Schaden. Es besteht dann ein Anspruch darauf, dass der Schaden vom Unternehmen ersetzt wird.

Entstehen bei einer bettlägerig pflegebedürftigen Person zum Beispiel Druckgeschwüre, weil sie von den Pflegekräften nicht oder zu selten gelagert wurde, kann sie wegen der gesundheitlichen Beeinträchtigung und der erlittenen Schmerzen eine Entschädigung verlangen. Wird im Zusammenhang mit der Behandlung der Druckgeschwüre ein Krankenhausaufenthalt notwendig und muss die Verbraucherin bzw. der Verbraucher hier eine Zuzahlung von 10 Euro am Tag leisten, kann sie bzw. er diesen finanziellen Schaden ebenfalls beim Unternehmen geltend machen.

# WANN ENDET DER VERTRAG?

Der mit der Pflegeeinrichtung geschlossene Vertrag kann auf verschiedene Weise enden. Dabei ist zu unterscheiden, ob es sich um einen befristeten oder unbefristeten Vertrag handelt.

## ❖ WANN ENDET EIN BEFRISTETER VERTRAG?

Wird zum Beispiel mit einer Kurzzeitpflegeeinrichtung ein Vertrag für eine Dauer von zwei Monaten geschlossen, endet er nach dieser Zeit automatisch. Er muss also nicht gekündigt werden. Eine ordentliche Kündigung befristeter Verträge ist vom Grundsatz her ausgeschlossen. Ausnahmen davon müssen im Vertrag ausdrücklich vereinbart werden.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Vertragspartnern jedoch erhalten.

## ❖ WANN KANN EIN VERTRAG GEKÜNDIGT WERDEN?

Es gibt verschiedene Anlässe, einen Vertrag zu kündigen.

### Grundsätzlich bestehen folgende Kündigungsmöglichkeiten:

- Kündigung bei Fehlen der vorvertraglichen Informationen
- Kündigung während der Probezeit
- Kündigung wegen Entgelt-erhöhung
- Kündigung aus wichtigem Grund
- Ordentliche Kündigung
- Kündigung bei mehreren Verträgen

## Kündigung bei Fehlen der vorvertraglichen Informationen

Wenn der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher die vorvertraglichen Informationen nicht oder nicht in der gesetzlich vorgeschriebenen Art und Weise ausgehändigt werden, kann sie bzw. er den Vertrag jederzeit fristlos kündigen (siehe Seite 9 »Welche Informationen müssen Unternehmen vor Vertragsabschluss zur Verfügung stellen?«).

## Kündigung während der Probezeit

Zieht eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher in eine Pflegeeinrichtung und stellt in den ersten zwei Wochen nach Einzug fest, dass ihr bzw. ihm die Einrichtung doch nicht zusagt, kann sie bzw. er den Vertrag während dieser »Probezeit« ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Wird der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher jedoch zunächst kein Vertrag ausgehändigt, beginnt die zweiwöchige Frist erst mit dem Tag, an dem sie bzw. er den Vertrag in den Händen hält (siehe Seite 24 »Was gilt nach dem Umzug in die Einrichtung?«).

## Kündigung wegen Entgelt-erhöhung

Ebenso steht der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher ein besonderes Kündigungsrecht zu, wenn das Unternehmen das Entgelt erhöht. Ist die Verbraucherin bzw. der Verbraucher mit der Entgelterhöhung nicht einverstanden, kann sie bzw. er das Vertragsverhältnis bis zu dem Zeitpunkt beenden, zu dem das Unternehmen die höhere Vergütung verlangt (siehe Seite 33 »Wann können die Entgelte steigen?«).

## Ordentliche Kündigung

Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher kann den Vertrag jederzeit ordentlich kündigen. Die Kündigung muss immer schriftlich erfolgen. Eine Begründung ist nicht erforderlich. Das Kündigungsschreiben muss bis zum dritten Werktag eines Monats beim Unternehmen eingegangen sein. Als Werktage gelten alle Wochentage, außer Samstag, Sonn- und Feiertage. Bei einer wirksamen Kündigung endet das Vertragsverhältnis zum Ende desselben Monats. Fällt der dritte Tag auf einen Samstag, Sonn- oder Feiertag, dann tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag. Wird die Kündigung nach dem dritten Werktag im Monat erklärt, dann wirkt sie erst zum Ende des nächsten Monats.

...❖ **Beispiel:** *Frau Maier teilt dem Unternehmen mit, dass sie das Vertragsverhältnis zum 31. Oktober 2017 kündigt. Das Schreiben geht am 5. Oktober 2017 beim Unternehmen ein.*

**Der 1. Oktober als Sonntag und der 3. Oktober als Feiertag sind keine Werk-tage. Der erste Werktag ist damit Montag, der 2. Oktober, und der dritte Werktag ist Donnerstag, der 5. Oktober. Die Frist für eine Kündigung zum 31. Oktober ist mit Zugang des Schreibens am 5. Oktober eingehalten.**

Hätte das Unternehmen das Schreiben erst zum 6. Oktober 2017, also am vierten Werktag, erhalten, wäre das Kündigungsschreiben für eine Vertragsbeendigung zum 31. Oktober zu spät eingegangen. Der Vertrag würde dann erst am 30. November 2017 enden.

### Kündigung aus wichtigem Grund

Darüber hinaus kann die Verbraucherin bzw. der Verbraucher den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Auch wenn das WBVG keine zwingenden Vorgaben macht, ist es ratsam, dass die außerordentliche Kündigung schriftlich und mit Begründung erfolgt. Ein wichtiger Grund kann etwa bei einer strafbaren Handlung, wie zum Beispiel Körperverletzung oder Diebstahl, vorliegen. Ebenso kann eine grobe Verletzung von Vertragspflichten einen wichtigen Grund darstellen, beispielsweise wenn das Unternehmen die Leistungen nicht oder nur mangelhaft erbringt. Der Grund muss aber so schwerwiegend sein, dass es der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher nicht zuzumuten ist, bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist in der Einrichtung zu bleiben und weiterhin das Entgelt an das Unternehmen zu zahlen. Ob ein wichtiger Grund vorliegt, hängt immer von den Umständen des Einzelfalles ab.

**Tipp** Denken Sie daran, dass Sie im Zweifel den wichtigen Grund für die außerordentliche Kündigung beweisen müssen. Eine gute Dokumentation kann dabei sehr hilfreich sein.

Das WBVG sieht nicht vor, dass die Verbraucherin bzw. der Verbraucher das Unternehmen vor dem Ausspruch der Kündigung erst abmahnen oder bei einer fortdauernden Pflichtverletzung eine Abhilfefrist setzen muss. Teilweise wird aber die Ansicht vertreten, dass dies je nach den Umständen des Einzelfalles erforderlich sein soll. Dies soll insbesondere dann gelten, wenn damit gerechnet werden könne, dass das Unternehmen bei entsprechender Anzeige einen Mangel beseitigen oder eine Pflichtverletzung abstellen und hierdurch das Vertrauen der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers wieder herstellen könnte.

Aus Beweisgründen empfiehlt es sich, die Abmahnung und/oder die Abhilfefrist schriftlich zu formulieren.

Hat das Unternehmen den Kündigungsgrund zu verantworten, hat die Verbraucherin bzw. der Verbraucher zusätzliche Rechte. Sie bzw. er kann von dem Unternehmen verlangen, dass es ihr bzw. ihm ein Angebot einer anderen Pfllegeein-

richtung vorlegt. Dabei muss der Leistungsumfang des neuen Angebots in etwa dem entsprechen, was das Unternehmen geleistet hat. Das Angebot muss zudem für die Verbraucherin bzw. den Verbraucher zumutbar sein. Maßgeblich sind dabei ihre bzw. seine Interessen. Das Angebot kann zum Beispiel unzumutbar sein, wenn das Entgelt in der neuen Einrichtung über zehn Prozent teurer ist oder wenn die Ersatzeinrichtung so weit entfernt ist, dass sie bzw. er soziale Beziehungen nicht mehr pflegen kann. Außerdem muss das Unternehmen die Umzugskosten in die Ersatzeinrichtung in einem angemessenen Umfang übernehmen.

Treten in der Einrichtung schwerwiegende Mängel auf, die kurzfristig nicht behoben werden können, kann sich die Verbraucherin bzw. der Verbraucher an ihre bzw. seine Pflegekasse wenden. Diese ist dann verpflichtet, der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher eine andere geeignete Pflegeeinrichtung zu vermitteln, welche die Pflege, Versorgung und Betreuung nahtlos übernimmt.

❖ **Beispiel:** *Frau Vogel lebt in einem Pflegeheim. Sie ist 85 Jahre alt, bettlägerig und kann sich nicht allein im Bett bewegen. Die Pflegekräfte sind zeitlich so eingebunden, dass sie es nicht schaffen, Frau Vogel ausreichend zu lagern.*

*Daher liegt Frau Vogel überwiegend auf dem Rücken. In der Folge bildet sich ein Druckgeschwür am Steißbein. Auch nachdem die Tochter die Heimleitung darauf aufmerksam gemacht hat, ändert sich nichts. Im Gegenteil, nach weiteren zwei Wochen muss Frau Vogel zur Behandlung des Druckgeschwürs ins Krankenhaus. Der behandelnde Arzt kommt zu dem Ergebnis, dass das Druckgeschwür auf mangelnde Pflege zurückzuführen ist. Daraufhin kündigt die Tochter den Wohn- und Betreuungsvertrag fristlos am 17. Mai 2017 und holt die persönlichen Gegenstände ihrer Mutter ab. Als die Mutter am 28. Mai 2017 aus dem Krankenhaus entlassen wird, hat sie bereits einen neuen Platz in einem anderen Pflegeheim.*

Die fristlose Kündigung erfolgte zu Recht, da das Druckgeschwür aufgrund mangelhafter Pflege entstanden ist und die Heimleitung – trotz des Hinweises der Tochter – nicht bereit war, die Pflege ordnungsgemäß durchzuführen.

### Kündigung bei mehreren Verträgen

Wenn eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher

- zwei oder mehrere getrennte Verträge
- für die Leistungen Wohnraum, Pflege oder Betreuung geschlossen hat und
- diese voneinander abhängig sind,

hat sie bzw. er ebenfalls ein besonderes Kündigungsrecht.

Kündigt in einem solchen Fall dagegen eines der Unternehmen den Vertrag, hat die Verbraucherin bzw. der Verbraucher das Recht, unmittelbar nach Erhalt der Kündigung selbst alle anderen Verträge zum gleichen Zeitpunkt zu kündigen – auch wenn dabei für einzelne Verträge die Kündigungsfrist nicht eingehalten wird. Die Kündigung muss dann unmittelbar, nachdem die Verbraucherin bzw. der Verbraucher die Kündigung des Unternehmens erhalten hat, erfolgen. Entsprechendes gilt, wenn mehrere Unternehmen beteiligt sind.

**i** **Gut zu wissen:** Sind für den Wohnraum und die Pflege oder Betreuung getrennte Verträge geschlossen, muss eine Kündigung immer für alle Verträge und zu demselben Zeitpunkt erklärt werden.

Sind zudem mehrere Unternehmen beteiligt, muss die Kündigung gegenüber jedem Unternehmen erklärt werden. Andernfalls besteht die Gefahr, dass Sie zum Beispiel nach Kündigung des Wohnraums und Auszug aus einer Wohngemeinschaft dem Pflegedienst weiterhin eine – um ersparte Aufwendungen gekürzte – Vergütung zahlen müssen.

Etwas anderes gilt bei einer Kündigung aus wichtigem Grund: In diesem Fall haben Sie die Wahl, ob Sie nur einen Vertrag oder alle Verträge beenden wollen. Entscheiden Sie sich dazu, alle Verträge zu kündigen, müssen Sie dies einheitlich zu demselben Zeitpunkt erklären.



## ... ❖ WANN KANN DAS UNTERNEHMEN DEN VERTRAG KÜNDIGEN?

Anders als die Verbraucherin bzw. der Verbraucher hat das Unternehmen kein ordentliches Kündigungsrecht. Es kann das Vertragsverhältnis nur dann beenden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt und dem Unternehmen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht zuzumuten ist. Die Kündigung muss immer schriftlich erfolgen und begründet werden.

Im Gesetz sind eine Reihe wichtiger Gründe genannt, die eine Kündigung durch das Unternehmen rechtfertigen.

Die Aufzählung ist nicht abschließend. Es können darüber hinaus noch andere Gründe für eine außerordentliche Kündigung in Betracht kommen. Diese müssen dann aber vergleichbar schwerwiegend sein, wie die in der Aufzählung genannten Gründe.

### **Wichtige Kündigungsgründe für das Unternehmen können sich ergeben, wenn**

- der Betrieb eingestellt, wesentlich eingeschränkt oder in seiner Art verändert wird und die Fortsetzung des Vertrages für das Unternehmen eine unzumutbare Härte bedeuten würde
- eine fachgerechten Pflege- oder Betreuung unmöglich ist, weil
  - die Verbraucherin bzw. der Verbraucher die angebotene Leistungsanpassung ablehnt oder
  - die Leistungsanpassung vertraglich ausgeschlossen ist
 und dem Unternehmen deshalb ein Festhalten an dem Vertrag nicht zumutbar ist
- die Verbraucherin bzw. der Verbraucher ihre bzw. seine Vertragspflichten schuldhaft so massiv verletzt, dass dem Unternehmen die Fortsetzung des Vertrages nicht zugemutet werden kann
- die Verbraucherin bzw. der Verbraucher mit der Zahlung des Entgelts in Verzug gerät.

### Betriebsbedingte Gründe

Das Unternehmen kann den Vertrag kündigen, wenn der Betrieb eingestellt, wesentlich eingeschränkt oder in seiner Art verändert wird. Zudem muss die Fortsetzung des Vertrages für das Unternehmen eine unzumutbare Härte bedeuten. Eine Härte liegt dann vor, wenn nach Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien eine weitere Bindung des Unternehmens an den Vertrag unter keinem Gesichtspunkt mehr gerechtfertigt werden kann. Die Regelung geht von der Überlegung aus, dass eine allein in der Interessensphäre des Unternehmens liegende Veränderung die Bindungswirkung des Vertrags aus Verbraucherschutzgesichtspunkten nicht ohne weiteres aufheben kann. Das Unternehmen weiß, dass die Verbraucherin bzw. der Verbraucher mit dem Einzug häufig die Erwartung verbindet, dass sie bzw. er dort auf Dauer ihren bzw. seinen Lebensmittelpunkt haben wird. Bei einer betriebsbedingten Kündigung ist die Kündigung bis zum dritten Werktag eines Monats zum Ende des nächsten Monats zulässig.

...❖ **Beispiel:** *Da ein Gebäudekomplex eines Pflegeheims aus bauordnungsrechtlichen Gründen nicht mehr bewohnt werden kann, soll der Betrieb eingestellt werden. Die Kündigungsschreiben wer-*

*den am 30. Juni 2017 an die Bewohner beziehungsweise deren vertretungsberechtigte Personen versendet, so dass diese sie spätestens bis zum 3. Juli 2017 erhalten haben. In dem Schreiben steht, dass das Vertragsverhältnis zum 31. August 2017 endet.*

**Das Pflegeheim war zu der Kündigung berechtigt, da der Betrieb wesentlich eingeschränkt wurde. Die Kündigung haben die Bewohner am zweiten Werktag des Monats Juli 2017 erhalten, so dass der Vertrag zum 31. August 2017 endet.**

Bei einer betriebsbedingten Kündigung hat die Verbraucherin bzw. der Verbraucher zusätzliche Rechte. Das Unternehmen muss der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher einen angemessenen Leistungsersatz anbieten, wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher dies verlangt. Der Leistungsumfang des neuen Angebots für einen neuen Wohnraum mit Pflege- oder Betreuungsleistungen muss in etwa dem entsprechen, was das Unternehmen geleistet hat. Das Angebot muss für die Verbraucherin bzw. den Verbraucher zumutbar sein. Maßgeblich sind dabei ihre bzw. seine Interessen. Das Angebot kann zum Beispiel unzumutbar sein, wenn das Entgelt in der neuen Einrichtung über zehn Prozent teurer ist oder wenn die Ersatzeinrichtung so weit entfernt ist, dass die Ver-

braucherin ihre bzw. der Verbraucher seine sozialen Beziehungen nicht mehr pflegen kann. Zudem muss das Unternehmen die Umzugskosten in die Ersatz-einrichtung in einem angemessenen Umfang übernehmen.

### Unmöglichkeit einer fachgerechten Pflege- oder Betreuung

Eine Kündigung des Unternehmens kommt auch in Betracht, wenn es die Pflege oder Betreuung nicht mehr fachgerecht erbringen kann. Dabei sind zwei Fälle zu unterscheiden:

...✦ **1. Fall:** Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher hat einen veränderten Hilfebedarf, lehnt jedoch die von dem Unternehmen angebotene Anpassung der Leistungen ab. Da das Unternehmen eine fachgerechte Pflege und Betreuung nicht mehr sicherstellen kann, kann es den Vertrag kündigen.

Bevor das Unternehmen kündigt, muss es der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher ein neues Angebot zur Anpassung der Leistungen in Schriftform unterbreiten (siehe Seite 31 »Was passiert, wenn sich der Pflege- und/oder Betreuungsbedarf ändert?«). Dabei muss das Unternehmen der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher eine angemessene Frist set-

zen, bis wann sie bzw. er die Annahme des neuen Angebots erklären kann. Eine angemessene Frist wird zumeist – abhängig von den Umständen des Einzelfalles – zwischen einer und drei Wochen liegen. Zudem muss es auf die Kündigungsmöglichkeit im Falle der nicht beziehungsweise nicht vollständigen Annahme des Angebots hinweisen. Wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher das Angebot nicht annimmt, darf dem Unternehmen das weitere Festhalten am Vertrag deshalb nicht zumutbar sein. Sofern all diese Voraussetzungen erfüllt sind, kann das Unternehmen ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

...✦ **2. Fall:** Im Vertrag wurde ein Ausschluss der Pflicht zur Leistungsanpassung vereinbart (siehe Seite 13 »Was muss im Vertrag stehen?«). Auch in diesem Fall kann das Unternehmen eine fachgerechte Pflege und Betreuung nicht sicherstellen. Daher kann es den Vertrag kündigen, wenn dem Unternehmen ein Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist. Die Kündigung ist ohne Einhaltung einer Frist zu jedem beliebigen Zeitpunkt möglich.

### Schuldhafte Pflichtverletzung der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers

Das Unternehmen kann den Vertrag auch kündigen, wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher seine Vertragspflichten schuldhaft so grob verletzt hat, dass dem Unternehmen die Fortsetzung des Vertrags nicht mehr zugemutet werden kann. Das kann nach der Rechtsprechung einiger Gerichte beispielsweise gegeben sein, wenn eine Verbraucherin oder ein Verbraucher andere Bewohnerinnen oder Bewohner oder Pflegepersonal ständig beleidigt, sich nicht an ein vertraglich vereinbartes Rauchverbot hält, gegenüber anderen Bewohnerinnen oder Bewohnern sexuell übergriffig wird oder andere Bewohnerinnen oder Bewohner tätlich angreift.

Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher muss seine Pflichten schuldhaft, also **vorsätzlich** oder **fahrlässig**, verletzt haben. Dabei ist zu beachten, dass viele Pflegebedürftige an geistigen oder psychischen Beeinträchtigungen leiden. Daher können sie oft nicht mehr eigenverantwortlich handeln und ihr Unrecht einsehen. Sie können keine Verantwortung mehr für ihr Verhalten übernehmen und handeln nicht schuldhaft. Somit stellt bei ihnen nicht jede Verhaltensauffälligkeit automatisch einen Kündigungs-

grund dar. Abhängig vom Konzept der jeweiligen Einrichtung müssen bestimmte Verhaltensweisen auch hingenommen werden. Das gilt insbesondere dann, wenn die Einrichtung von der Verhaltensauffälligkeit wusste. Eine Einrichtung, die zum Beispiel auf aggressive Personen spezialisiert ist, kann nicht einfach kündigen, weil eine Verbraucherin oder ein Verbraucher gegenüber dem Personal besonders aggressiv ist. Ebenso muss eine Einrichtung, die eine Betreuung für Demenzkranke anbietet, mit den typischen Symptomen dieser Erkrankung umgehen können. Wenn es in diesen Fällen wiederholt zu Verhaltensauffälligkeiten kommt, sollte das Pflege- und Betreuungskonzept überdacht und geändert werden.

Das WBVG sieht nicht vor, dass das Unternehmen die Verbraucherin bzw. den Verbraucher abmahnen muss, bevor es den Vertrag kündigen will. Teilweise wird aber die Ansicht vertreten, dass dies je nach den Umständen des Einzelfalles erforderlich sein soll. Danach müsste das Unternehmen die Verbraucherin bzw. den Verbraucher auf das Fehlverhalten hinweisen und ihr bzw. ihm die Möglichkeit zur Rückkehr zu einem ordnungsgemäßen Verhalten geben. Gleichzeitig müsste das Unternehmen deutlich machen, dass bei einem erneuten vergleichbaren Verstoß die Kündigung ausgespro-

chen wird. Auf die Abmahnung soll es nach dieser Ansicht nur verzichten können, wenn sie keinen Erfolg haben wird.

Das Unternehmen kann den Vertrag nur kündigen, wenn die Fortsetzung des Vertrags nicht zumutbar ist. Entscheidend sind immer die Umstände des Einzelfalles. Zum alten Heimgesetz hat ein Gericht beispielsweise entschieden, dass ein Festhalten am Vertrag nicht unzumutbar ist, wenn das Unternehmen Verstöße gegen die Hausordnung über Jahre hinweg duldet (vgl. AG Gengenbach Urteil vom 16. Mai 1997 Az.: 2 C 116/97).

Wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind, kann das Unternehmen jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

### Zahlungsverzug der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers

Ein wichtiger Kündigungsgrund liegt auch vor, wenn eine Verbraucherin bzw. ein Verbraucher mit der Zahlung des Entgelts in Verzug ist. Dabei sind verschiedene Fallkonstellationen denkbar:

...✦ **1. Fall:** Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher zahlt an zwei aufeinander folgenden Terminen – in der Regel zwei Monate – nicht das Entgelt oder der offene Betrag übersteigt ein Monatsentgelt.

...✦ **2. Fall:** Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher zahlt an mehr als zwei Terminen – in der Regel mehr als zwei Monate – nicht das volle Entgelt und der offene Betrag erreicht zwei Monatsentgelte.

Beide Fälle stellen wichtige Gründe dar, die das Unternehmen zur Kündigung berechtigen. Bevor das Unternehmen kündigt, muss es eine angemessene Zahlungsfrist setzen. Eine Form für die Fristsetzung ist im WBGV nicht vorgesehen. Aus Beweisgründen empfiehlt es sich jedoch, die Frist schriftlich zu setzen. Hinsichtlich der Angemessenheit macht das WBGV keine Vorgaben, die Frist sollte jedoch mindestens zwei Wochen betragen. Zudem muss das Unternehmen gleichzeitig die Kündigung androhen. Lässt die Verbraucherin bzw. der Verbraucher jedoch die Frist verstreichen, ohne das ausstehende Entgelt zu zahlen, kann das Unternehmen jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

Ist die Verbraucherin bzw. der Verbraucher mit der Entrichtung des Entgelts für die Wohnraumüberlassung in Rückstand geraten, ist die Kündigung des Unternehmens ausgeschlossen, wenn die Verbraucherin bzw. der Verbraucher vor Ablauf der Zahlungsfrist das geschuldete Entgelt bezahlt. Auch wird die Kündigung des Unternehmens dann unwirk-

sam, wenn es eine Räumungsklage gegen die Verbraucherin bzw. den Verbraucher erhoben hat, die Rückstände aber spätestens zwei Monate nach Zustellung der Klage durch die Verbraucherin bzw. den Verbraucher beglichen werden. Das Gleiche gilt, wenn eine öffentliche Stelle, etwa das Sozialamt, die Schulden übernimmt.

### Vorgehen bei ungerechtfertigter Kündigung

Wenn ein Unternehmen kündigt, ohne die vorstehend genannten Voraussetzungen einzuhalten, sollte die Kündigung schriftlich als unwirksam zurückgewiesen werden. Es empfiehlt sich, dass sich die Verbraucherin bzw. der Verbraucher im Fall einer Kündigung rechtlich beraten lässt oder eine Schlichtung über die Schlichtungsstelle sucht (vgl. Seite 58 »Wie können Verbraucherrechte durchgesetzt werden?«).

### ❖ WAS GILT IM TODESFALL?

Grundsätzlich endet das Vertragsverhältnis und damit die Zahlungspflicht der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers mit dem Tod. Allerdings sind abweichende Bestimmungen im Vertrag unter bestimmten Voraussetzungen möglich. Diese abweichenden Vereinbarungen können zum einen den Wohnraum

der Verstorbenen bzw. des Verstorbenen und zum anderen den Umgang mit ihrem bzw. seinem Hab und Gut betreffen.

### Bestimmungen über den Wohnraum

Abweichende Vereinbarungen sind für die Verbraucherinnen und Verbraucher zulässig, die keine Leistungen der Pflegeversicherung in einem klassischen Pflegeheim oder keine Sozialhilfe erhalten. Das betrifft insbesondere Selbstzahlerinnen und Selbstzahler.

Ist eine Vereinbarung über die Fortdauer des Vertrags zulässig, beschränkt das Gesetz diese auf den Wohnraum und auf einen Zeitraum von bis zu zwei Wochen nach dem Sterbetag. Das Unternehmen darf dann nur das Entgelt für die Überlassung des Wohnraums fordern. Dies beinhaltet auch die auf den Wohnraum entfallenden Investitionskosten. Andere Entgeltbestandteile darf es nicht verlangen. Zudem ist das Entgelt für den Wohnraum um den Betrag zu kürzen, den das Unternehmen in der Zeit einspart, in der der Wohnraum nicht mehr genutzt wird. Zu den so genannten ersparten Aufwendungen zählen zum Beispiel Kosten für Strom, Wasser, Heizung und Zimmerreinigung. Wird der Wohnraum vor Ablauf von zwei Wochen wieder belegt, entfällt die Zahlungspflicht insgesamt.

### ❖ Formulierungsbeispiel im Vertrag:

Mit Verbraucherinnen und Verbrauchern, die ihre Unterkunft sowie ihre pflegerische Versorgung ausschließlich aus eigenen Mitteln finanzieren (Selbstzahlerinnen und Selbstzahler) wird vereinbart, dass das Vertragsverhältnis im Todesfall für die Dauer von zwei Wochen ab dem Todestag fortbesteht. Während des Fortgeltungszeitraums ist das im Vertrag angegebene Entgelt für die Wohnraumüberlassung weiterzuzahlen.

Keine Ausnahmen gelten für personenbezogene Dienstleistungen der Pflege und Betreuung. Verträge, die auf diese Leistungen gerichtet sind, enden mit dem Tod der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers.

**TIPP** Achten Sie bei Vertragsabschluss darauf, dass der Vertrag Vereinbarungen für den Fall des Todes enthält. Sollten die vorformulierten Regelungen nicht Ihrer Vorstellung entsprechen, versuchen Sie den Vertrag gemäß Ihren Wünschen zu ändern.

## Bestimmungen über die Behandlung des Nachlasses

Im Vertrag kann bestimmt werden, wie das persönliche Hab und Gut des Verstorbenen behandelt werden soll. Solche Regelungen können für alle Verbraucherinnen und Verbraucher getroffen werden, also auch für diejenigen, die Leistungen der Pflegeversicherung oder Sozialhilfe erhalten. Wie ausführlich die Regelungen ausfallen, hängt von den mitgebrachten Sachen der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers ab. Beispielsweise ist der Umgang mit Möbeln und Kleidung anders zu regeln als der Umgang mit Pflanzen und Tieren. Verschiedene Gerichte haben entschieden, dass das Unternehmen in den vorformulierten Verträgen nicht pauschal bestimmen dürfe, dass es den Wohnraum selbst räumt. Zulässig sei aber eine Regelung, wonach das Unternehmen den Angehörigen eine angemessene Frist setzen kann, innerhalb derer sie die Gegenstände abzuholen haben. Es kann auch vereinbart werden, dass die Sachen auf unbestimmte Dauer verwahrt werden. Dafür darf das Unternehmen ein Entgelt verlangen, sofern dieses angemessen ist. Nicht zulässig seien jedoch vertragliche Klauseln, die den Erben ohne Einschränkung die Gefahr für die Beschädigung oder den Untergang der eingelagerten Sachen auferlegen.

### Mehrere Personen im Haushalt einer Pflegewohngemeinschaft oder im Betreuten Wohnen

Oft ziehen mehrere Personen, zum Beispiel Ehegatten, gemeinsam in eine Einrichtung. Wenn die Person verstirbt, die allein Vertragspartner des Unternehmens hinsichtlich der Wohnraumüberlassung ist, stellt sich die Frage, welche Rechte die verbleibende Person hat, die keinen Vertrag mit dem Unternehmen abgeschlossen hat. Um diese Person davor zu schützen, unmittelbar nach dem Todesfall den gemeinsam genutzten Wohnraum verlassen zu müssen, kann der Vertrag über den Wohnraum bis zum Ablauf des dritten Kalendermonats nach dem Sterbetag mit dieser Person fortgesetzt werden, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

1. Sie führte mit der Partnerin bzw. dem Partner einen auf Dauer angelegten gemeinsamen Haushalt.
2. Sie ist nicht Vertragspartnerin bzw. Vertragspartner des Unternehmens.
3. Sie hat der Fortsetzung des Vertrages innerhalb von vier Wochen nicht widersprochen.
4. Sie zahlt das Entgelt für die Wohnraumüberlassung für mindestens drei Monate.

Die Verbraucherin bzw. der Verbraucher muss mit einer weiteren Person dauerhaft zusammengelebt haben. In der Regel wird es sich dabei um die Ehepartnerin bzw. den Ehepartner oder die Lebenspartnerin bzw. den Lebenspartner handeln. Denkbar sind jedoch auch Freunde, Verwandte und Kinder. Die Personen müssen in einem gemeinsamen Haushalt gelebt haben. Sie müssen in denselben Wohnräumen gelebt und den häuslichen Alltag miteinander gestaltet haben. Die klassischen Pflegeheime werden nicht erfasst, da die Verbraucherinnen bzw. Verbraucher dort eben keinen eigenen Haushalt führen. Hauptanwendungsbereiche sind **Betreutes Wohnen** und **ambulant betreute Wohngemeinschaften**.

Die überlebende Person darf mit dem Unternehmen nicht ebenfalls einen Vertrag über die Überlassung von Wohnraum abgeschlossen haben.

Zudem darf die überlebende Person dem Unternehmen gegenüber nicht erklärt haben, dass sie den Vertrag nicht fortsetzen möchte. Diese Erklärung kann die Überlebende bzw. der Überlebende innerhalb von vier Wochen nach dem Sterbetag der Mitbewohnerin bzw. des Mitbewohners abgeben.



...❖ **Beispiel:** *Die Eheleute Harmonie wohnen seit 2012 gemeinsam in einer Seniorenresidenz und bewohnen dort ein Zwei-Zimmer-Appartement. Herr Harmonie hat Pflegegrad 2. Er allein hat den Vertrag über den Wohnraum und einen Vertrag mit dem hauseigenen Pflegedienst abgeschlossen. Am 14. Juni 2017 verstirbt Herr Harmonie. Nach reiflicher Überlegung entschließt sich Frau Harmonie, dass sie nicht alleine in dem Appartement leben, sondern zu ihrer Tochter ziehen möchte. Daher überreicht sie dem Unternehmen am 12. Juli 2017 ein Schreiben mit dem Inhalt, dass sie den Vertrag über den Wohnraum nicht fortsetzen möchte.*

Die Erklärung erfolgte fristgerecht. Daher gilt der Vertrag als von Anfang an nicht fortgesetzt. Dennoch ist das Entgelt für den Wohnraum bis zum Tag des Auszugs zu zahlen. Wäre die Erklärung nur einen Tag später erfolgt, wäre die Frist verstrichen gewesen und die Erklärung damit unwirksam. Der Vertrag mit dem Pflegedienst endet automatisch mit dem Versterben von Herrn Harmonie.

Sind hingegen alle Voraussetzungen für eine Fortsetzung des Vertrages erfüllt, wird der Vertrag über den Wohnraum mit der oder dem überlebenden Haushaltsangehörigen fortgesetzt. Der Vertrag läuft maximal bis zum Ablauf des dritten

Monats nach dem Sterbetag der Mitbewohnerin bzw. des Mitbewohners weiter, wenn das Entgelt für die Wohnraumüberlassung gezahlt wird. Der Monat, in dem der Sterbetag liegt, zählt dabei nicht mit. Es müssen drei volle Monate nach dem Monat des Sterbetages liegen. Somit läuft der Vertrag praktisch bis zu vier Monate weiter. Vertragliche Verlängerungen sind selbstverständlich möglich.

Hätte Frau Harmonie in dem oben genannten Beispiel der Fortsetzung des Vertrages nicht widersprochen, wäre der Vertrag nach dem Versterben ihres Ehemannes am 14. Juni 2017 bis 30. September 2017 weiter gelaufen.

# WIE KÖNNEN VERBRAUCHER- RECHTE DURCHGESETZT WERDEN?

Unabhängige Beratungsstellen, bei denen Verbraucherinnen und Verbraucher Unterstützung bekommen oder sich über ihre Rechte nach dem WBGV informieren können, gibt es bedauerlicherweise nicht viele. Derzeit bieten in diesem speziellen Rechtsgebiet nur einige Verbraucherzentralen wie beispielsweise die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz den Bürgerinnen und Bürgern aus ihrem Bundesland Unterstützung und Beratung an.

Informieren können sich Verbraucherinnen und Verbraucher ferner bei der Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen e.V. (BIVA) in Bonn, die auch eine kostengünstige Rechtsberatung bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem Wohn- und Betreuungsvertrag anbietet:

## **BIVA e.V.**

Siebenmorgenweg 6-8  
53229 Bonn  
Telefon: (0228) 90 90 48 - 0  
Fax: (0228) 90 90 48 - 22  
E-Mail: [info@biva.de](mailto:info@biva.de)  
Webseite: [www.biva.de](http://www.biva.de)

Rechtlichen Rat können Verbraucherinnen und Verbraucher auch bei Rechtsanwälten einholen.

## ... WAS TUN BEI KONFLIKTEN?

Bei Problemen in der Pflegeeinrichtung empfiehlt es sich immer, zunächst das Gespräch mit der Einrichtungsleitung zu suchen. Viele Einrichtungen verfügen über ein gesondertes Beschwerdemanagement. Auf diese Weise erhält das Unternehmen die Möglichkeit, sich mit der Beschwerde der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers auseinanderzusetzen.

Möglicherweise kann bereits an dieser Stelle eine einvernehmliche Lösung erreicht werden. Empfehlenswert ist es dabei, eine weitere Person zur Unterstützung mitzunehmen. Im Streitfall kann diese Person später vor Gericht als Zeugin oder Zeuge aussagen. Hilfreich kann auch eine Kontaktaufnahme zur Bewohnervertretung der Pflegeeinrichtung sein. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten sich informieren, ob es in ihrer Einrichtung eine solche Interessenvertretung der Bewohnerinnen und Bewohner gibt.

Sollte das Gespräch nicht zu dem gewünschten Ergebnis führen, können Betroffene vor Gericht ziehen. Diese Verfahren können mitunter langwierig und kostenintensiv sein. Zudem sind sie oft emotional sehr belastend und prägen das Verhältnis zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern und dem Unternehmen nachhaltig. Eine schnellere und kostengünstigere Alternative stellt das neue Verbraucherschlichtungsverfahren dar.

## Verbraucherschlichtungsverfahren

Am 1. April 2016 wurde das Verbraucherschlichtungsverfahren eingeführt. Die gesetzliche Grundlage dafür ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Das Verbraucherschlichtungsverfahren hat das Ziel, den Streit außergerichtlich beizulegen. Im Zuge der Einführung des VSBG wurde auch das WBVG geändert. Für Verträge, die seit dem 1. April 2016 geschlossen wurden, gelten zusätzliche Informationspflichten. Das Unternehmen muss in einem Vertrag klar und verständlich erklären, ob es bereit oder verpflichtet ist, an einem Verbraucherschlichtungsverfahren teilzunehmen. Es muss außerdem die zuständige Schlichtungsstelle benennen, an die Verbraucherinnen und Verbraucher sich wenden können, wenn sich das Unternehmen zur Teilnahme an

einem Streitbeilegungsverfahren verpflichtet hat. Der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle enthalten sowie eine Erklärung des Unternehmens, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teilzunehmen (§ 36 Abs. 1 VSBG).

### Formulierungsbeispiel im Vertrag:

Das Unternehmen erklärt sich bereit, bei rechtlichen Konflikten mit Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern an einem Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen. Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die

### Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.

Straßburger Str. 8  
77694 Kehl am Rhein  
Telefon: (07851) 79 57 940  
Fax: (07851) 79 57 941  
mail@verbraucher-schlichter.de  
Webseite:  
www.verbraucher-schlichter.de

Die Teilnahme an einem solchen Verfahren ist sowohl für die Verbraucherin bzw. den Verbraucher als auch für das Unternehmen freiwillig. Erklärt also das Unternehmen, an dem Streitbeilegungsver-

fahren nicht teilnehmen zu wollen, so beendet der Streitmittler das Verfahren. Für den Fall hingegen, dass das Streitbeilegungsverfahren durchgeführt wird, weil sich das Unternehmen hiermit einverstanden erklärt hat, entstehen für die Verbraucherin bzw. den Verbraucher keine Kosten. Diese trägt allein das Unternehmen.

### **Damit das Verbraucherschlichtungsverfahren durchgeführt werden kann, müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein:**

1. Das Unternehmen hat sich im WBVG-Vertrag bereit erklärt, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.
2. Der Anspruch der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers muss gegenüber dem Unternehmen geltend gemacht worden sein, bevor der Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens gestellt wird.
3. Es dürfen keine Ablehnungsgründe vorliegen. Dies wäre zum Beispiel der Fall, wenn ein Gerichtsverfahren bereits anhängig ist oder die Angelegenheit offensichtlich erfolglos ist.
4. Der Streitwert muss zwischen 10 Euro und 50.000 Euro liegen.

Sind diese Voraussetzungen erfüllt, kann die Verbraucherin bzw. der Verbraucher einen schriftlichen Antrag auf Durchführung des Verfahrens stellen. Das Verfahren findet nur schriftlich, per Post, per Fax, online oder per E-Mail statt.

Zuständig für das Schlichtungsverfahren ist die Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, die zum 1. April 2016 beim Zentrum für Schlichtung e.V. in Kehl errichtet wurde.

### **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.**

Straßburger Str. 8

77694 Kehl am Rhein

Telefon: (07851) 79 57 940

Fax: (07851) 79 57 941

E-Mail: [mail@verbraucher-schlichter.de](mailto:mail@verbraucher-schlichter.de)

Webseite:

[www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

Die Bewohnerin bzw. der Bewohner kann das Formular für einen Antrag auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens auf der Internetseite [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de) ausfüllen. Darüber hinaus enthält die Internetseite zahlreiche weiterführende Informationen. Weitergehende Fragen werden gern auch telefonisch oder per E-Mail beantwortet.

Nähere Informationen zum Verfahren finden Interessierte auch in der Broschüre »Konflikte im Heim? Verbraucherschlichtung als Chance«, die von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) in Zusammenarbeit mit der Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen (BIVA) herausgegeben wird. Die Broschüre ist unter [www.biva.de/streitschlichtung-im-heim](http://www.biva.de/streitschlichtung-im-heim) erhältlich.

### Der gerichtliche Weg

Ist eine außergerichtliche Einigung bei Streitfragen nicht möglich, steht der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher der Rechtsweg offen, um ihre bzw. seine Rechte aus dem Vertragsverhältnis durchzusetzen. Auch schließt die Durchführung eines Verbraucherschlichtungsverfahrens das Recht der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers nicht aus, die Gerichte anzurufen.

Gleiches gilt, wenn geprüft werden soll, ob eine Regelung im Vertrag überhaupt rechtmäßig ist. Die Amts- oder Landgerichte sind zuständig für alle Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit den Verträgen zur Wohnraumüberlassung verbunden mit Pflege- oder Betreuungsleistungen stehen.

Die Rechtmäßigkeit von Vertragsklauseln kann aber auch schon geprüft werden, bevor es in einem konkreten Einzelfall zu einer Auseinandersetzung zwischen einer Verbraucherin oder einem Verbraucher und dem Unternehmen kommt. Vorbeugend können nach dem Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) Verstöße gegen Verbraucherrechte durch Regelungen in Musterverträgen verfolgt werden. Musterverträge sind solche Verträge, die von einem Unternehmen für eine Vielzahl von Fällen vorformuliert sind und damit der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher einseitig auferlegt werden. Solche Verträge werden üblicherweise auch von Trägerinnen und Trägern oder Inhaberinnen und Inhabern von Pflegeeinrichtungen und Pflegediensten verwendet. Die in solchen Musterverträgen enthaltenen Klauseln können nach dem Recht der Allgemeinen Geschäftsbedingungen darauf überprüft werden, ob sie zulässig sind.

Enthalten Verträge unzulässige Klauseln, kann die Einrichtung bzw. das Unternehmen aufgefordert werden, diese Klauseln künftig nicht mehr zu verwenden und zu erklären, dass es die beanstandeten Klauseln künftig nicht mehr verwenden wird (Abmahnverfahren).

## 62 | Wie können Verbraucherrechte durchgesetzt werden?

Gibt das Unternehmen die Unterlassungserklärung nicht ab, kann Klage erhoben werden, damit ein Gericht die Verwendung der unzulässigen Klauseln untersagt.

Abmahnverfahren und Unterlassungsklagen können nur Stellen führen, die eine entsprechende staatliche Zulassung dafür haben. Eine solche Befugnis haben unter anderem der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und die Verbraucherzentralen in den Bundesländern.

# STICHWORTVERZEICHNIS

**Ambulant betreute Wohngemeinschaften/Pflege-Wohngemeinschaften/Wohn-Pflege-Gemeinschaften:** Dort leben mehrere, zum Teil auch pflegebedürftige Menschen zusammen. Jede Bewohnerin und jeder Bewohner hat sein eigenes Zimmer, das sie bzw. er sich nach den eigenen Wünschen und Vorstellungen einrichten kann. Daneben gibt es gemeinschaftlich genutzte Räume wie beispielsweise eine Küche und ein Wohnzimmer, die von allen Bewohnerinnen und Bewohnern genutzt werden können. Es gibt anbieterorganisierte und selbstorganisierte Pflege-Wohngemeinschaften. Die Bewohnerinnen und Bewohner können den Alltag besser bewältigen, indem sie Betreuungs- und Unterstützungsangebote gemeinsam nutzen. Hierfür beauftragen sie gemeinsam eine Person, die organisatorische, verwaltende oder betreuende Tätigkeiten übernimmt sowie im Haushalt unterstützt. Diese Person wird Präsenzkraft genannt.

**apallisches Syndrom (auch Wachkoma):** Dabei handelt es sich um ein Krankheitsbild, das durch schwerste Schädigung des Gehirns hervorgerufen wird. Bei diesem Krankheitsbild kommt es zu einem Funktionsausfall der Großhirnrinde. Die

Hirnstammfunktionen sind dabei noch erhalten. Da die Betroffenen die Augen geöffnet haben, wirken sie wach. Jedoch können sie nicht auf ihre Umwelt reagieren.

**Ausbildungsumlage, -pauschale oder -kosten:** Nach dem Altenpflegegesetz sollen Einrichtungen und Dienste, die Pflegekräfte ausbilden, die Ausbildungsvergütungen refinanziert bekommen. In einigen Bundesländern werden die Ausbildungskosten ausschließlich auf die Pflegebedürftigen umgelegt, die in der jeweiligen ausbildenden Einrichtung leben. Andere Bundesländer haben ein Verfahren eingeführt, bei dem von allen Diensten und Einrichtungen ein Umlagebetrag erhoben wird, der dann auf die Pflegebedürftigen umgelegt wird.

**Behandlungspflege:** Maßnahmen der Behandlungspflege werden von der Ärztin bzw. dem Arzt verordnet. Sie werden jedoch nicht von der Ärztin bzw. dem Arzt vorgenommen, sondern von Pflegekräften. Beispiele sind: Verabreichen von Medikamenten und Injektionen, Messen der Körpertemperatur, Anlegen und Wechseln von Verbänden, Einreibungen, Einläufe, Katheterisierung, Sondenernährung, Dekubitusbehandlung.

**Betreuerin und Betreuer:** Eine Betreuerin bzw. ein Betreuer wird von einem Betreuungsgericht bestellt. Sie bzw. er unterstützt hilfebedürftige Personen. Das betrifft Erwachsene, die aufgrund einer psychischen Erkrankung oder einer körperlichen, geistigen oder seelischen Behinderung ihre Angelegenheiten ganz oder teilweise nicht selbst regeln können. Die Betreuerin bzw. der Betreuer besorgt dann ihre Angelegenheiten in einem gerichtlich genau festgelegten Aufgabenkreis.

**Betreuungsleistungen:** Darunter fällt insbesondere die »soziale Betreuung«. Diese richtet sich auf die Erfüllung der sozialen, seelischen und kognitiven Bedürfnisse des Menschen. Damit soll die Teilhabe am Gemeinschaftsleben gefördert, bei der Gestaltung und Strukturierung des Alltagslebens und bei der Erhaltung oder Wiederherstellung der körperlichen Mobilität Hilfestellung gegeben oder bei der Gestaltung der sozialen Beziehungen und der Freizeit anleitend unterstützt werden.

**bevollmächtigte Person:** Einer bevollmächtigten Person wurde eine schriftliche (Vorsorge)Vollmacht erteilt. Mit einer Vollmacht wird eine Person zur Vertretung in einem bestimmten Aufgabenkreis ermächtigt. Grundsätzlich kann jede/jeder einer anderen Person eine

Vollmacht erteilen. Dadurch wird die Bevollmächtigte bzw. der Bevollmächtigte ermächtigt, rechtsverbindliche Erklärungen für die- oder denjenigen abzugeben, die bzw. der die Vollmacht erteilt hat.

**fahrlässig:** Fahrlässig handelt, wer die im Verkehr erforderliche Sorgfalt außer Acht lässt. Maßstab ist das Verhalten eines besonnenen und einsichtigen Menschen in derselben Situation.

**Grundpflege:** Hierzu zählen pflegerische Leistungen nichtmedizinischer Art für den menschlichen Grundbedarf, d.h. Hilfen zur Befriedigung körperlicher, seelischer oder geistiger Grundbedürfnisse. Es geht also um Verrichtungen aus den Bereichen Körperpflege, zum Beispiel Duschen, Kämmen, Blasen- und Darmentleerung, Ernährung, zum Beispiel Nahrungsaufnahme und Mobilität, zum Beispiel An- und Auskleiden, Gehen, Stehen.

**Integrierte Versorgung:** Der Begriff steht für eine Vernetzung zwischen den einzelnen medizinischen Versorgungssektoren, wie beispielsweise die Vernetzung eines Pflegeheimes mit einem Krankenhaus. Hierzu schließen Kranken- und Pflegekassen spezielle Verträge mit den Unternehmen.



**Investitionskosten oder -aufwendungen:** Betriebsnotwendige Investitionskosten sind Maßnahmen, die dazu bestimmt sind, die für den Betrieb der Pflegeeinrichtung notwendigen Gebäude herzustellen, anzuschaffen, wiederzubeschaffen, zu ergänzen, instandzuhalten oder instandzusetzen. Hierzu gehören zum Beispiel Aufwendungen für Miete, Kauf eines Gebäudes, An- oder Neubauten, Sanierung von Altbauten, Anschaffungen von Fahrzeugen, Kauf technischer Ausstattungen, zum Beispiel EDV-Anlage, Anschaffung von Möbeln, laufende Instandhaltung von technischen Geräten und Gebäuden, Zinsen für aufgenommene Kredite.

**Kurzzeitpflege:** Bei der Kurzzeitpflege wird ein Pflegebedürftiger für eine begrenzte Zeit in eine vollstationäre Pflegeeinrichtung aufgenommen. Sie kommt insbesondere dann in Betracht, wenn in Krisensituationen häusliche Pflege nicht möglich ist und teilstationäre Pflege, Tages- oder Nachtpflege, nicht ausreicht.

**Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK):** Der MDK ist der medizinische, zahnmedizinische und pflegerische Beratungs- und Begutachtungsdienst für die gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherung in Deutschland. Er ist grundsätzlich regional beschränkt auf ein Bundesland tätig. Er kann aber

auch bundeslandübergreifend tätig werden.

**Pflegeleistungen:** Der Begriff der Pflegeleistungen umfasst die Grundpflege, zum Beispiel Duschen, Kämmen, Darm- und Blasenentleerung, Nahrungsaufnahme, An- und Auskleiden, Gehen und Stehen etc. und die Behandlungspflege, zum Beispiel Medikamentengabe, Blutzuckerkontrolle, Wundversorgung etc.

**Pflegesachleistungen:** Von Pflegesachleistung spricht man, wenn eine Pflegebedürftige oder ein Pflegebedürftiger zu Hause durch einen ambulanten Pflegedienst gepflegt wird. Die Pflegekasse rechnet direkt mit dem Pflegedienst ab. Der Pflegedienst kann Pflegemaßnahmen, zum Beispiel Hilfe beim Waschen, bei der Darm- und Blasenentleerung oder beim Kleidungswechsel, Hilfen im Haushalt, zum Beispiel Einkaufen, Kochen, Reinigung der Wohnung und so genannte pflegerische Betreuungsmaßnahmen erbringen und mit der Pflegekasse abrechnen.

**Selbstzahlerin und Selbstzahler/Privatzahlerin und Privatzahler:** Dabei handelt es sich um eine Person in einer Pflegeeinrichtung, die ihre Kosten vollständig selbst zahlt. Sie erhält also keine Leistungen der Pflegeversicherung und/oder der Sozialhilfe.

**Unterbringungsähnliche Maßnahme:**

Darunter fallen insbesondere mechanische Mittel wie Gitter, Fesseln, Schließvorrichtungen und Trickschlösser. Aber auch Medikamente vor allem Schlafmittel und Sedativa können darunter fallen. Auch sonstige Mittel wie die Anwendung körperlicher Gewalt, die Wegnahme der Kleidung oder notwendiger Geh- oder Sehhilfen, die Begrenzung des Bewegungsradius durch Pfortner oder zeitweiliges Einschließen im eigenen Zimmer sind davon erfasst.

**Unterbringungsbeschluss:**

Dieser wird von einem Betreuungsgericht erlassen. In der Sache geht es um die dauerhafte Unterbringung von Personen, zum Beispiel psychisch Kranker, insbesondere in einer akuten Gefahrensituation, wenn die Betroffene bzw. der Betroffene eine Gefahr für sich selbst oder andere darstellt. Bevor der Beschluss ergeht, muss die Betroffene bzw. der Betroffene durch einen Sachverständigen begutachtet werden.

**vollstationäre Pflege:**

Die vollstationäre Pflege setzt ein, wenn häusliche oder teilstationäre Pflege (Tages- oder Nachtpflege) nicht möglich ist oder wegen der Besonderheit des einzelnen Falles nicht in Betracht kommt. Sie findet in einer Pflegeeinrichtung statt, in die die pflegebedürftige Person dauerhaft aufgenommen wird.

**vorsätzlich:**

Vorsätzlich handelt, wer eine Handlung vornimmt und weiß, dass damit ein bestimmtes Ergebnis eintritt und er dieses Ergebnis auch herbeiführen möchte.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Die Broschüre darf ohne Genehmigung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz auch nicht mit (Werbe)-Aufklebern o. Ä. versehen werden. Die Verwendung der Broschüre durch Dritte darf nicht zu absatzfördernden Zwecken geschehen oder den Eindruck einer Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz erwecken.

## Impressum

### Herausgeber

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Seppel-Glückert-Passage 10

55116 Mainz

Telefon (06131) 28 48 0

Telefax (06131) 28 48 66

E-Mail [info@vz-rlp.de](mailto:info@vz-rlp.de)

[www.verbraucherzentrale-rlp.de](http://www.verbraucherzentrale-rlp.de)

**Für den Inhalt verantwortlich:** Ulrike von der Lühe,  
Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

**Titelillustrationen:** Reinhild Kassing, Kassel

**Gestaltung:** Wolfgang Scheffler, Mainz

**Druck:** Senser Druck GmbH, Augsburg

2. überarbeitete Auflage; Stand November 2017

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

**verbraucherzentrale**