



verbraucherzentrale

Vertrag im Blick

Ihre Rechte nach dem Wohn-
und Betreuungsvertragsgesetz

❖ Inhaltsverzeichnis

- 2 **Einführung**
- 4 **Anwendungsbereich des Gesetzes**
- 9 **Vorvertragliche Informationspflichten**
- 14 **Der Vertrag**
- 15 **Inhalte des Vertrags**
- 19 **Vertragsabschluss**
- 25 **Dauer des Vertrags**
- 26 **Sicherheitsleistungen**
- 28 Übersicht: Wann darf eine Sicherheitsleistung vereinbart werden?
- 33 **Die Umsetzung des Vertrags – Leben in der Einrichtung**
- 33 **Welche Leistungspflichten hat der Unternehmer?**
- 33 **Welche Leistungspflichten hat der Verbraucher?**
- 35 **Vertragsanpassung bei verändertem Pflege- und Betreuungsbedarf**
- 38 Übersicht: Wie ist bei einer Vertragsanpassung vorzugehen?
- 42 **Vorübergehende Abwesenheit**
- 46 Übersicht: Wie verringert sich das Entgelt bei vorübergehender Abwesenheit?
- 47 **Nichtleistung oder Schlechtleistung**
- 50 Übersicht: Was ist zu tun bei Nichtleistung oder Schlechtleistung
- 52 **Entgelterhöhung bei Änderung der Berechnungsgrundlage**
- 52 Entgelterhöhung für Pflege/Betreuung, Unterkunft und Verpflegung
- 54 Entgelterhöhung wegen gestiegener Investitionsaufwendungen
- 55 Verfahren zur Entgelterhöhung
- 60 Besonderheit bei der Erhöhung von Investitionsaufwendungen für Empfänger von Hilfe in Einrichtungen durch den Sozialhilfeträger
- 61 **Beendigung des Vertrags**
- 61 **Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer**
- 61 **Kündigung durch den Verbraucher**
- 64 Übersicht: Kündigungsrechte des Verbrauchers
- 66 **Kündigung durch den Unternehmer**
- 67 Übersicht: Kündigungsrechte des Unternehmers
- 69 **Tod des Verbrauchers**
- 72 **Leistungersatz und Umzugskosten**
- 74 Übersicht: Leistungersatz und Umzugskosten
- 78 **Durchsetzung Ihrer Rechte**
- 80 **Anhang: Erläuterung von Begriffen**

❖ Einführung

Es gibt wohl kaum jemanden, der nicht unabhängig von seinem Alter, einer bestehenden Pflegebedürftigkeit oder einer Behinderung mit der notwendigen Hilfe möglichst selbstbestimmt in seiner eigenen Wohnung leben und sich versorgt wissen möchte. Aber nicht immer ist das möglich.

Es ist kein leichter Schritt, die bisherige Wohnung aufzugeben, in eine andere Unterkunft zu ziehen und gleichzeitig die eigene Pflege und Versorgung in die Hände einer Einrichtung oder eines Pflegedienstes zu legen. Weil Unterkunft und Pflege oder Betreuung so eng miteinander verbunden sind, heißt das letztlich, sich in eine doppelte Abhängigkeit zu begeben.

Dem Schutzbedürfnis von Menschen Rechnung zu tragen, die nicht einfach wieder in ihr bisheriges Zuhause zurückkehren können, wenn sie sich in dem neuen Wohnraum nicht wohlfühlen oder die Versorgung nicht ihren Bedürfnissen entspricht, ist das Ziel des am 1.10.2009 in Kraft getretenen Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes (WBG). Mit den Vorschriften des WBG soll eine Benachteiligung pflege- und hilfebedürftiger Menschen als den schwächeren Vertragspartnern so gut es geht vermieden werden.

Mit diesem Ratgeber soll der Blick der Verbraucherin und des Verbrauchers auf ihre bzw. seine Rechte vor und beim Vertragsschluss sowie während des Vertragsverhältnisses bis hin zum Vertragsende gelenkt werden.

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.

Wenn Sie sich einen ersten Überblick verschaffen wollen, finden Sie am Ende eines Abschnittes eine gelb unterlegte Zusammenfassung der wesentlichen im Text behandelten Aspekte. Auch die verschiedenen Übersichten sind für eine erste Information gedacht.

Hinweise oder Tipps, wann und in welcher Weise Sie selbst aktiv werden können, sind weiß unterlegt in roter Schrift.

Im Text wurde teilweise auf die Erklärung einzelner Begriffe verzichtet. Derartige Begriffe sind im Text durch blauen Fettdruck kenntlich gemacht. Erläuterungen dazu finden Sie alphabetisch angeordnet im Anhang.

Im Hinblick auf eine bessere Lesbarkeit wird nachfolgend auf die Verwendung beider Geschlechtsformen verzichtet. Die verwendete männliche Form schließt aber selbstverständlich die weibliche Form mit ein.

❖ Anwendungsbereich des Gesetzes

Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBG) regelt Verträge zwischen Unternehmern und volljährigen Verbrauchern, bei denen die Vermietung von Wohnraum an das Erbringen oder Vorhalten von Pflege- oder Betreuungsleistungen gekoppelt ist. Es gilt für Menschen, die aufgrund ihres Alters, wegen Pflegebedürftigkeit oder wegen einer Behinderung auf Hilfe angewiesen sind.

Ist die Vermietung des Wohnraums eng mit dem Erbringen bzw. Vorhalten von Pflege oder Betreuung verknüpft, spielt es für die Anwendung des WBG keine Rolle, ob die Leistungen in einem einzigen Vertrag oder in getrennten Verträgen vereinbart werden und ob sie mit einem oder mehreren Unternehmern geschlossen werden.

Je nachdem, ob Sie zu den **Privatzahlern** oder Empfängern von Leistungen der **sozialen Pflegeversicherung** und der **privaten Pflegepflichtversicherung** bzw. der Sozialhilfe im Rahmen der **Hilfe zur Pflege** oder der **Eingliederungshilfe** gehören, müssen Sie allerdings einige Besonderheiten beachten.

Eine Unterkunft in Verbindung mit benötigten Pflege- oder Betreuungsleistungen ist in unterschiedlichen Konstellationen wie auch in verschiedenen Wohn- oder Einrichtungsformen denkbar.

Hier einige Beispiele, bei denen das WBG zur Anwendung kommt:

1. Die 85-jährige Frau Hellmann ist pflegebedürftig und hat die Pflegestufe II. Zu Hause kann sie nicht mehr versorgt werden, weil die bisherige Pflegeperson ausgefallen ist. Frau Hellmann will daher ihre bisherige Wohnung aufgeben und in das Pflegeheim der Alpha GmbH umziehen. Die Einrichtung wird ihr ein Zimmer zur Verfügung stellen und die notwendigen Pflegeleistungen erbringen.

Hier sprechen wir von dem klassischen Fall, in dem wegen bestehender Pflegebedürftigkeit ein Zimmer in einem Pflegeheim bezogen und gleichzeitig die Pflege und Betreuung durchgeführt wird. Das Vertragsverhältnis unterliegt damit den Vorschriften des WBG.

2. Der 78-jährige Herr Müller lebt in der 2. Etage eines Mehrfamilienhauses und ist auf einen Rollator angewiesen. Einen Fahrstuhl gibt es in dem Gebäude nicht. Ohne Hilfe Dritter, die aber nicht regelmäßig zur Verfügung steht, kann er das Haus nicht verlassen. Hinzu kommt, dass er wegen seiner alters- und krankheitsbedingten Einschränkungen seinen Haushalt nicht mehr versorgen kann. Um die für ihn unbefriedigende Situation hinter sich zu lassen, mietet er ein Appartement in der Seniorenresidenz »Am Sonnenhügel«. Bei der Körperpflege, beim Essen sowie beim An- und Auskleiden benötigt er zurzeit noch keine Hilfeleistungen. Im Hinblick darauf, dass er in Zukunft vielleicht entsprechende Hilfe benötigt, vereinbart er zusammen mit der Anmietung des Wohnraums vorsorglich, dass er dann durch den hauseigenen Pflegedienst der Seniorenresidenz gepflegt und betreut wird.

Herr Müller ist in die Seniorenresidenz gezogen, weil er wegen seines Alters und wegen bestehender Einschränkungen Hilfe benötigt. Die Seniorenresidenz hält die Pflegeleistungen bereit. Falls Herr Müller später einmal entsprechende Hilfe benötigt, hat sich die Residenz verpflichtet, diese Leistungen zu erbringen. Damit sind sämtliche Kriterien für die Anwendung des WBG erfüllt.

3. Der 26-jährige Peter Borgward ist aufgrund einer Behinderung auf die fachgerechte Hilfe Dritter angewiesen. Vom Verein Gamma e.V., der Träger einer **Einrichtung der Behindertenhilfe** ist, mietet er ein Zimmer in dessen Wohngemeinschaft und vereinbart gleichzeitig, dass Leistungen zur Bewältigung des Alltags wie auch notwendige Pflegeleistungen erbracht werden.

Die Leistungen zur Bewältigung des Alltags sind Betreuungsleistungen. Herr Borgward benötigt die Pflege- und Betreuungsleistungen wegen seiner Behinderung und ist deswegen in die Wohngemeinschaft gezogen. Das WBG ist daher anzuwenden.

4. Der 86-jährige Herr Moritz ist noch recht rüstig. Er will aber für den Fall vorsorgen, dass er sich eines Tages nicht mehr selbst versorgen kann. Von der Betreut Wohnen GmbH mietet er eine kleine 2-Zimmer Wohnung mit Küche und Bad an. Gleichzeitig vereinbart er in dem Vertrag, dass die Gesellschaft zweimal monatlich die Reinigung der Wohnung

und viermal jährlich das Fensterputzen übernimmt. Ferner nimmt Herr Moritz den Mahlzeitendienst der GmbH in Anspruch. Weitere Leistungen der Gesellschaft benötigt er bei seinem Einzug nicht. Für den Fall einer späteren Pflegebedürftigkeit hat sich der Unternehmer jedoch verpflichtet, Herrn Moritz in der stationären Pflegeeinrichtung Vital gGmbH aufzunehmen, die eine Tochtergesellschaft der Betreut Wohnen GmbH ist.

Zwar heißt es im Gesetz, dass die Verpflegung auch ein Teil der Betreuungsleistung sein kann. Im vorliegenden Fall hat Herr Moritz jedoch keinerlei Betreuungsleistungen, sondern nur hauswirtschaftliche Leistungen vereinbart. Von daher käme eine Anwendung des WBGV nicht in Betracht. Herr Moritz hat nach seinem derzeitigen Vertrag aber einen Anspruch darauf, von der Vital gGmbH aufgenommen zu werden, sobald er pflegebedürftig wird. Diese Pflegeleistungen werden durch die wirtschaftlich miteinander verbundenen Unternehmer vorgehalten, so dass aus diesem Grund das WBGV anzuwenden ist.

5. Frau Engler möchte ein Zimmer der »Pflegetheringemeinschaft Sonnenstrahl« beziehen, die von den Eheleuten Hagel betrieben wird. Frau Hagel erklärt Frau Engler in einem ersten Gespräch, dass der Abschluss eines Mietvertrages über das Zimmer in der Wohngemeinschaft nur dann möglich ist, wenn sie gleichzeitig einen Vertrag über Pflege oder Betreuung schließt. Um in die Wohngemeinschaft einzuziehen zu können, muss Frau Engler also gewisse Pflege- oder Betreuungsleistungen vereinbaren, selbst wenn sie entsprechende Hilfe eigentlich nicht benötigt.

Wird der Abschluss eines Vertrages über den Wohnraum davon abhängig gemacht, dass auch ein Vertrag über die pflegerische Versorgung geschlossen wird, ist das WBGV ebenfalls anzuwenden.

6. Herr Lenz ist Inhaber verschiedener Immobilien, in denen er gewerblich Wohnungen zur Gründung von Senioren-Wohngemeinschaften vermietet. Der 63-jährige pflegebedürftige Herr Prinz, der 70-jährige betreuungsbedürftige Herr König und der durch eine Behinderung hilfebedürftige 71-jährige Herr Kaiser mieten gemeinsam eine solche Wohnung von Herrn Lenz an. Der Mietvertrag enthält eine Klausel, nach

der die drei Wohngemeinschaftsmitglieder verpflichtet sind, den »Pflegedienst Sonntag« mit der Durchführung der benötigten Pflege- und Betreuungsleistungen zu beauftragen.

Die drei Männer haben sich zu einer so genannten Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR) zusammengeschlossen. Das ändert aber nichts daran, dass sie im Zusammenhang mit den hier zu schließenden Verträgen Verbraucher im Sinne des WBGV und keine Firma sind.

Enthält ein Vertrag über die Vermietung von Wohnraum wie in diesem Beispiel die Auflage, mit der Pflege und/oder Betreuung einen bestimmten Anbieter zu beauftragen, unterliegt er den Regelungen des WBGV.

Folgende Merkmale müssen erfüllt sein, damit das WBGV anzuwenden ist:

- ❖ der Verbraucher ist volljährig
- ❖ er hat einen Hilfebedarf, der durch Alter, Pflegebedürftigkeit oder Behinderung bedingt ist
- ❖ der Vertrag umfasst
 - die Überlassung (Vermietung) von Wohnraum **und gleichzeitig**
 - das Erbringen oder Vorhalten von Pflege- oder Betreuungsleistungen **oder**
- ❖ die verschiedenen Leistungen werden in unterschiedlichen, miteinander verknüpften Verträgen vereinbart
- ❖ der Vertragsschluss erfolgt
 - mit einem Unternehmer oder mit mehreren, **wirtschaftlich miteinander verbundenen Unternehmern**
 - über die Überlassung (Vermietung) von Wohnraum **und**
 - gleichzeitig über das Erbringen von Pflege- oder Betreuungsleistungen **oder**
 - gleichzeitig über das Vorhalten von Pflege- oder Betreuungsleistungen für den Bedarfsfall

Sind diese Merkmale nicht erfüllt, ist das WBGV nicht anzuwenden.

Beispiele, in denen das WBGV nicht zum Tragen kommt:

1. Frau Bernau zieht in ein Appartement der Morgentau GmbH. Der Unternehmer ist nach dem Vertrag verpflichtet, ihr Wohnraum zur Verfügung zu stellen, einen Hausnotruf vorzuhalten, verschiedene Hausmeisterdienste zu erbringen und einen Pflegedienst zu vermitteln, der die pflegerischen und hauswirtschaftlichen Hilfeleistungen übernimmt.

Neben der Überlassung des Wohnraums sind mit dem Unternehmer lediglich Serviceleistungen, also allgemeine Unterstützungsleistungen vereinbart. Dass er gleichzeitig Pflege- oder Betreuungsleistungen erbringt, ist nicht Vertragsinhalt. Er muss lediglich einen Pflegedienst vermitteln.

2. Herr Max hat ein Zimmer von der Immobiliengesellschaft »Wohnen für Senioren GmbH« gemietet. Der Vertrag über den Wohnraum enthält keine Verpflichtung, einen bestimmten Pflegedienst zu beauftragen. Allerdings hatte Herr Max bereits in seiner vorherigen eigenen Wohnung für seine pflegerische Versorgung einen Vertrag mit dem Pflegedienst »Gut versorgt GmbH«, einer Tochtergesellschaft der Immobiliengesellschaft. Diesen Vertrag behält er auch nach seinem Umzug bei.

In diesem Fall fehlt es an einer Verknüpfung der Verträge über den Wohnraum und dem Erbringen von Pflegeleistungen. Zwar sind die beiden Unternehmen wirtschaftlich miteinander verbunden, eine Verpflichtung, die zur Immobiliengesellschaft gehörende »Gut versorgt GmbH« mit der Pflege zu beauftragen, enthält der Vertrag über den Wohnraum jedoch nicht. Herr Max könnte also jederzeit einen anderen Pflegedienst beauftragen.

Beide Vertragsverhältnisse richten sich nicht nach dem WBGV, sondern nach den Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), welche in dieser Broschüre nicht behandelt werden.

...❖ Vorvertragliche Informationspflichten

Wer in ein Pflegeheim, eine Einrichtung der Behindertenhilfe oder eine Pflege-Wohngemeinschaft zieht, soll vor Vertragsabschluss in Ruhe abwägen können, ob das Angebot seinen Wünschen, Erwartungen, Bedürfnissen und finanziellen Vorstellungen entspricht. Nach dem WBGV muss der Anbieter daher **rechtzeitig** vor Vertragsabschluss bestimmte Informationen zur Verfügung stellen.

Damit es nicht bei ungenauen, unverbindlichen Werbeaussagen bleibt, legt das Gesetz fest, in welcher Form und worüber der Anbieter vor Vertragsschluss informieren muss. Besondere Bedeutung haben diese Informationen, weil sie später Gegenstand des Vertrages werden und der Verbraucher sich darauf berufen kann. Will der Unternehmer im Vertrag etwas anderes vereinbaren, muss er besonders darauf hinweisen, dass und mit welcher Regelung er von der vorvertraglichen Information abweicht.

Die Informationen müssen schriftlich und in **leicht verständlicher Sprache** verfasst sein und dem Verbraucher rechtzeitig vor Vertragsabschluss ausgehändigt werden.

Wie die Informationen genau aussehen müssen, sagt das Gesetz nicht. Die allgemeine Darstellung der Einrichtung kann aber z. B. in einem Prospekt oder einer Broschüre erfolgen.

Immer wieder finden sich bereits in den Informationen Auszüge aus dem Gesetzestext. In einer leicht verständlichen vorvertraglichen Information haben Gesetzestexte nichts zu suchen, denn sie sind in der Regel nicht leicht zu verstehen und blähen den Umfang der Informationsschrift nur unnötig auf.

Die vorvertragliche Information muss

- ...❖ schriftlich
- ...❖ in leicht verständlicher Sprache erfolgen und
- ...❖ dem Verbraucher rechtzeitig vor Vertragsschluss ausgehändigt werden.

Worüber muss der Anbieter informieren?

a) allgemein

- …❖ Lage des Gebäudes (am Stadtrand, in der Innenstadt, am Berg, an einer Hauptstraße, an einer Bahnlinie usw.)
- …❖ Ausstattung des Gebäudes (Anzahl der Etagen oder Gebäude, Anzahl der Zimmer, Anzahl der Betten, Fahrstuhl usw.)
- …❖ gemeinschaftliche Einrichtungen und Anlagen, die von den Bewohnern genutzt werden können (z. B. Gartenanlage, Speisesaal für private Feiern, Gästezimmer, Teeküche)
- …❖ Nutzungsbedingungen für die Gemeinschaftseinrichtungen (Anmeldung für das Gästezimmer oder Nutzung des Speisesaals für private Feiern u. ä.)
- …❖ Ergebnisse der **Qualitätsprüfung** durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung und die zuständige Landesbehörde.

Dabei reicht es nicht aus, nur die bei der Qualitätsprüfung ermittelte **Gesamtnote** mitzuteilen. Die Information muss laut Gesetz das Datum der letzten Prüfung, die Einordnung des Prüfergebnisses nach einer Bewertungssystematik und eine Zusammenfassung der Prüfergebnisse beinhalten.

b) konkret

- …❖ Größe des Wohnraums und Anzahl der Räume
- …❖ Art der Verpflegung und Häufigkeit von Mahlzeiten
- …❖ **Art, Inhalt und Umfang von Pflege- und Betreuungsleistungen**, die vom Unternehmer konkret erbracht oder vorgehalten werden
- …❖ Leistungskonzept, das den angebotenen Leistungen zu Grunde liegt (in welchem Rahmen, in welcher Weise und mit welchem Ziel werden Leistungen erbracht)
- …❖ Gesamtentgelt für die angebotenen und in Betracht kommenden Leistungen
- …❖ Höhe des Entgelts für die einzelnen Entgeltbestandteile für
 - Wohnraum
 - Verpflegung
 - Pflege und/oder Betreuung
 - gesondert berechenbare **Investitionsaufwendungen**
- …❖ Voraussetzungen für Leistungs- und Entgeltänderungen
- …❖ Ausschluss der Pflicht zur Leistungsanpassung bei verändertem **Pflege- oder Betreuungsbedarf** (siehe Abschnitt »Vertragsanpassung an einen veränderten Pflege- oder Betreuungsbedarf«).

Natürlich steht es Ihnen frei, den Unternehmer nach allem zu fragen, was Ihnen sonst noch wichtig ist, in der Vorabinformation aber nicht erwähnt wird.

Was passiert, wenn die vorvertragliche Information unterbleibt oder unzureichend ist?

Informiert der Unternehmer vor Vertragsabschluss gar nicht oder nur unzureichend, hat er mit unangenehmen Folgen zu rechnen. Hündigt er die vorvertragliche Information beispielsweise nicht aus oder hält er die gesetzlichen Vorgaben nicht ein, hat der Verbraucher das Recht, einen dennoch geschlossenen Vertrag jederzeit fristlos zu kündigen.

Es gibt aber auch Fälle, in denen sehr kurzfristig eine Aufnahme z. B. in ein Pflegeheim erfolgen muss, so dass eine vorvertragliche Information nicht rechtzeitig erfolgen kann. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn ein hilfebedürftiger Verbraucher aus dem Krankenhaus entlassen wird und nicht in seine eigene Wohnung zurückkehren kann, weil dort seine Versorgung nicht im notwendigen Maße sichergestellt ist.

Ausschließlich in solchen Fällen kann der Unternehmer die Informationspflicht noch im Nachhinein erfüllen. Stellt der Verbraucher dann fest, dass ihm das Leistungsangebot nicht zusagt oder für ihn nicht ausreichend ist, kann er innerhalb von zwei Wochen ab Aushändigung der Information fristlos kündigen.

Wann liegt ein Verstoß gegen gesetzliche Vorgaben zur Vorabinformation vor?

- ❖ keine **rechtzeitige** Aushändigung der vorvertraglichen Information vor Vertragsschluss
- ❖ gar keine Aushändigung der Vorabinformation vor Vertragsschluss
- ❖ formale Anforderungen sind nicht erfüllt (z. B. schwer verständlicher Text)
- ❖ Informationen sind unvollständig

Welche Folgen hat eine nicht rechtzeitige oder unzureichende Information?

- ❖ Der Verbraucher kann den Vertrag jederzeit fristlos kündigen.
- ❖ Der Unternehmer hat nur dann das Recht, aber auch die Pflicht, die vorvertragliche Information nachträglich auszuhändigen, wenn die Situation des Verbrauchers eine rechtzeitige Information unmöglich gemacht hat.
- ❖ Besteht ein Recht zur nachträglichen Information, kann der Verbraucher innerhalb von zwei Wochen nach deren Aushändigung ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

❖ Der Vertrag

Hat man sich für einen bestimmten Unternehmer entschieden, sind alle Einzelheiten verbindlich in einem Vertrag zu vereinbaren.

Der Vertrag ist häufig 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. Es gilt deshalb unabhängig davon, ob es ausdrücklich im Vertrag steht oder nicht. Unternehmer sind jedoch aus Gründen der Vollständigkeit und um Fehler zu vermeiden meist bestrebt, auch diese Regelungen – überwiegend im schwer verständlichen Gesetzeswortlaut – in den Vertrag zu übernehmen. Einziger Vorteil für den Verbraucher: Er muss nicht noch zusätzlich ins Gesetz schauen, um sich ein vollständiges Bild machen zu können.

Es gibt aber auch Vereinbarungen, die unbedingt im Vertrag stehen müssen. Das sind vor allem die Absprachen über die **konkreten Leistungen**, zu denen sich der Unternehmer gegenüber einem **bestimmten Verbraucher** verpflichtet.

Sollen Verabredungen getroffen werden, die das Gesetz zwar zulässt aber nicht vorschreibt, muss dies ebenfalls im Vertrag festgehalten werden.

Ebenso muss es vertraglich festgeschrieben sein, wenn von einem im Gesetz festgelegten Grundsatz abgewichen werden soll. Allerdings können Abweichungen von der Regel nur dann wirksam vereinbart werden, wenn das Gesetz dies ausdrücklich zulässt oder wenn eine getroffene Regelung für den Verbraucher günstiger ist als der gesetzliche Grundsatz.

❖ Inhalte des Vertrags

Damit der Verbraucher eine möglichst genaue Vorstellung hat, welche Leistungen er vom Unternehmer erwarten bzw. einfordern kann und wie hoch die Kosten für ihn sind, hat der Gesetzgeber hierzu genauere Vorgaben gemacht.

Leistungspflichten des Unternehmers

Für den Verbraucher sind die **Art**, der **Inhalt** und der **Umfang der Leistungen** im Allgemeinen besonders wichtig. Diese Angaben waren zwar bereits in der vorvertraglichen Information enthalten, werden aber nicht unmittelbar zum Vertragsinhalt. Der Unternehmer ist also an seine in der Vorabinformation gemachten Angaben nicht gebunden.

Weil der Verbraucher ein bestimmtes Unternehmen maßgeblich nach dessen vorvertraglicher Information auswählt, verlangt das Gesetz vom Unternehmer jedoch, dass er die dort zu seinen Leistungen gemachten Aussagen

- a) entweder ausdrücklich in den Vertrag aufnimmt bzw. sie durch einen entsprechenden Verweis in den Vertrag einbezieht oder
- b) bei Abweichungen von der vorvertraglichen Information, diese im Vertrag besonders kenntlich macht.

Der Vertragstext kann von den Informationen vor Vertragsschluss abweichen. Nehmen Sie sich daher die Zeit, auch den Vertrag noch einmal gründlich zu lesen und mit der Vorabinformation zu vergleichen. Wenn Sie Abweichungen von der Vorabinformation im Vertrag übersehen, laufen Sie Gefahr, dass die vertraglich vereinbarten Leistungen nicht mehr Ihren Vorstellungen und/oder Ihren Bedürfnissen entsprechen.

Beispiele:

1. Herr Moritz hat sich u. a. für die Wohngemeinschaft der Betreut Wohnen GmbH entschieden, weil ihm dort nach der vorvertraglichen Information eine 2-Zimmer-Wohnung mit Zugang zur Terrasse zur Verfügung gestellt werden kann. Im konkreten Vertrag findet sich jetzt der hervorgehobene Hinweis:

»Abweichend von der vorvertraglichen Information wird eine 2-Zimmer-Wohnung in der ersten Etage überlassen.«

2. In der Vorabinformation der Alpha GmbH hieß es, dass in der Einrichtung bei Bedarf eine ambulante **palliativmedizinische Versorgung** gewährleistet wird. Das war für Frau Benz ein ganz wesentlicher Grund, sich für die Pflegeeinrichtung dieses Unternehmers zu entscheiden. In dem ihr ausgehändigten Vertrag heißt es jedoch:

»Abweichend von der vorvertraglichen Information ist der Unternehmer nicht verpflichtet, eine ambulante palliativmedizinische Versorgung sicher zu stellen«

Zu erbringende Leistungen sollten klar vereinbart sein. Dies ist nicht nur wesentlich für die Frage, was der Verbraucher im Zweifel vom Unternehmer einfordern kann. Es ist auch wichtig, um beurteilen zu können, ob Unternehmer und Verbraucher ihre Leistungspflichten vertragsgemäß erfüllen.

So kann der Verbraucher z. B. nicht verlangen, dass ihm bei der Körperpflege geholfen wird, wenn Pflegeleistungen gar nicht vereinbart sind. Er kann vom Unternehmer auch keine Dusche mit WC zur alleinigen Benutzung verlangen, wenn im Vertrag steht, dass Bad und WC zur gemeinschaftlichen Nutzung überlassen werden.

Leistungspflichten des Verbrauchers

Im Vertrag muss als Leistungspflicht des Verbrauchers die Höhe des von ihm zu zahlenden Entgelts aufgeführt sein. Dabei ist sowohl der zu zahlende Gesamtbetrag auszuweisen, als auch das Entgelt getrennt nach den Bestandteilen

- Wohnraum
- Verpflegung
- Pflege- und/oder Betreuungsleistungen
- **Investitionsaufwendungen** (soweit solche gesondert berechnet werden dürfen)
- **Ausbildungspauschale/Ausbildungsplatzumlage** (gilt nicht für alle Bundesländer)

Abweichend davon müssen **Einrichtungen der Behindertenhilfe** nach dem Zwölften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XII) im Vertrag die Entgelte getrennt ausweisen nach

- Unterkunft und Verpflegung (Grundpauschale)
- Maßnahmen (Maßnahmepauschale) und
- Umlage für Investitionsaufwendungen.

Auch die zu zahlenden Kosten können von der vorvertraglichen Information abweichen, z. B. weil in der Zeit zwischen der Aushändigung der vorvertraglichen Information und dem Vertragsschluss die **Pflegevergütung** mit den Pflegekassen neu vereinbart wurde oder die gesondert berechenbaren Investitionskosten gestiegen sind.

Im Vertrag muss auch geregelt sein, um welchen Betrag die Vergütung gekürzt werden kann, wenn der Verbraucher vorübergehend abwesend ist und er daher die Leistungen des Unternehmers nicht in Anspruch nimmt.

Was muss der Vertrag beinhalten?

- ❖ Aussage, dass die vorvertragliche Information auch zum Inhalt des Vertrages gemacht wird
- ❖ Ausdrücklicher Hinweis, wenn im Vertrag von der vorvertraglichen Information abgewichen wird
 - hinsichtlich der Leistungen
 - hinsichtlich des Entgelts
- ❖ Beschreibung der Leistungen nach
 - Art
 - Inhalt und
 - Umfang
- ❖ Das zu zahlende Entgelt
 - als Gesamtbetrag sowie zusätzlich auch
 - getrennt nach den Bestandteilen
 - Unterkunft / Wohnraum
 - Verpflegung
 - Pflegeleistungen
 - Betreuungsleistungen
 - Altenpflegeumlage / Ausbildungsplatzumlage
 - Investitionskostenumlage

bzw. bei Einrichtungen der Behindertenhilfe

 - als Gesamtbetrag sowie zusätzlich auch
 - getrennt nach den Bestandteilen
 - Grundpauschale (Unterkunft und Verpflegung)
 - Maßnahmepauschale
 - Investitionskostenumlage
- ❖ Regelung zur Kürzung des Entgelts bei vorübergehender Abwesenheit

Was darf vereinbart werden?

- Gewährung von Sicherheitsleistungen
(Näheres hierzu im Abschnitt »Sicherheitsleistungen«)

Welche vom Gesetz abweichenden Regelungen dürfen getroffen werden?

Abhängig davon, ob es sich um Privatzahler oder Empfänger von Leistungen der Pflegeversicherung bzw. von einem Sozialhilfeträger handelt, kann der Unternehmer bestimmte Dinge selbst regeln. Dies sind

- das Vertragsende bei Tod des Verbrauchers
- die Umlage gesondert berechenbarer Investitionsaufwendungen
- die Anpassung von Leistungen an einen veränderten Pflege- oder Betreuungsbedarf
- die Entgeltreduzierung bei vorübergehender Abwesenheit
- Entgelterhöhungen.

❖ Vertragsabschluss

Wenn Sie den Vertrag genau geprüft und mit der vorvertraglichen Information verglichen haben, gilt es, den Vertrag zu schließen.

Das Gesetz macht zwar keine Vorgaben, bis wann der Vertrag geschlossen sein muss. Im Regelfall geht man aber davon aus, dass sowohl der Verbraucher wie auch der Unternehmer spätestens am Einzugstag jeweils ein unterschriebenes Exemplar in Händen hat.

Viele Verträge können mündlich oder durch übereinstimmendes Handeln geschlossen werden. Für einen Vertrag nach dem WBVG genügt das aber nicht. Das Gesetz verlangt, dass der Vertrag in einem Schriftstück (nicht in elektronischer Form) vorliegt und von beiden Vertragspartnern eigenhändig unterschrieben wird.

Um diesem »echten« **Schriftformerfordernis** Genüge zu tun, müssen nicht zwangsläufig beide Unterschriften auf einem Vertragsexemplar vorhanden sein. Es reicht auch aus, wenn z. B. das für den Unternehmer bestimmte Exemplar nur die Unterschrift des Verbrauchers enthält und die für den Verbraucher bestimmte Ausfertigung mit der Unterschrift des Unternehmers versehen ist.

Dass eine eigenhändige Unterschrift des Verbrauchers erforderlich ist, schließt natürlich nicht aus, dass in Vertretung für diesen ein Bevollmächtigter oder ein vom Gericht bestellter Betreuer den Vertrag unterzeichnet.

Wird ein Bevollmächtigter oder Betreuer als Vertreter für den Verbraucher tätig, sollte er darauf achten, dass dies bei der Unterschrift durch den Zusatz »in Vertretung« hinreichend deutlich wird. Ist die Vertreterfunktion nicht erkennbar, würde der Bevollmächtigte den Vertrag in seinem eigenen Namen zu Gunsten des Verbrauchers schließen und sich damit gegenüber dem Unternehmer auch zur Zahlung des Entgelts verpflichten.

Damit es gar nicht erst zu Missverständnissen kommt, achten Sie als Vertreter des Verbrauchers darauf, dass im Vertrag der Name des vertragsschließenden Verbrauchers als Vertragspartei genannt und mit dem Zusatz »vertreten durch seinen Bevollmächtigten / Betreuer ...« versehen ist.

Was passiert, wenn der Vertrag nicht schriftlich abgeschlossen wird?

Ein Verstoß gegen die Schriftform führt nicht dazu, dass der Vertrag insgesamt unwirksam ist. Das heißt, Sie haben weiterhin Anspruch auf alle vereinbarten Leistungen und müssen das vereinbarte Entgelt zahlen.

Unwirksam sind aber solche Regelungen in dem Vertrag, mit denen der Unternehmer eine vom Gesetz zugelassene Alternative vereinbart.

Beispiel:

Drei Wochen nach seinem Einzug in das angemietete Zimmer in einer Wohngemeinschaft und dem Beginn der Pflege hat der Verbraucher den Vertrag noch nicht unterzeichnet. In dem Vertrag heißt es u. a.: »Beim Tod des Verbrauchers endet das Vertragsverhältnis mit Ablauf von zwei Wochen ab dem Sterbetag.«

Weil der Vertrag (noch) nicht wirksam geschlossen wurde, ist diese Vereinbarung über die Fortgeltung des Vertrages nach dem Tod unwirksam. Stattdessen gilt die gesetzliche Regelung, nach der das Vertragsverhältnis mit dem Sterbetag endet.

Ebenso sind bei fehlender Schriftform Vereinbarungen unwirksam, die vom gesetzlichen Grundsatz abweichen und den Verbraucher belasten, auch wenn das Gesetz eine solche Abweichung zulässt.

Beispiel:

Im Vertrag wurde ausgeschlossen, dass der Unternehmer seine Leistungen an einen veränderten Hilfebedarf des Verbrauchers anpasst. Diese Vereinbarung wäre bei fehlender Schriftform unwirksam, obwohl das Gesetz einen solchen Ausschluss unter bestimmten Voraussetzungen zulässt.

In diesem Fall greift die gesetzliche Regelung und der Unternehmer ist verpflichtet, seine Leistungen dem veränderten Hilfebedarf anzupassen.

Wurde der Vertrag nicht unterschrieben, hat der Verbraucher darüber hinaus das Recht, den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

Ausnahme vom Schriftformerfordernis

Befindet sich der Verbraucher in einer besonderen Situation und ist es in seinem Interesse, in einer Einrichtung aufgenommen und versorgt zu werden, lässt das Gesetz – zumindest vorübergehend – eine Ausnahme sowohl hinsichtlich der rechtzeitigen vorvertraglichen Information wie auch hinsichtlich des Vertragsschlusses zu.

Beispiel :

Die stationäre Behandlung der pflegebedürftigen Frau Linde nach einem Sturz ist abgeschlossen und sie kann aus dem Krankenhaus entlassen werden. Ihr Hilfebedarf bei der Pflege und bei der Versorgung des Haushalts ist derzeit noch deutlich größer als vor dem Sturz. Erst am Tag vor ihrer Entlassung findet der Sozialdienst des Krankenhauses für Frau Linde einen freien Platz in einer **Kurzzeitpflegeeinrichtung**. Frau Linde wird dann auch am nächsten Tag dorthin entlassen.

Für die erforderlichen Formalitäten vor einem Vertragsschluss, zu denen auch die vorvertragliche Information gehört, war in diesem Fall keine Zeit mehr. Es ist aber im Interesse von Frau Linde, dass sie in die Kurzzeitpflegeeinrichtung aufgenommen wird.

In solchen Fällen muss die Abgabe der Vertragserklärung **unverzüglich** nachgeholt werden. Das heißt, Frau Linde muss gleich nach ihrer Aufnahme in der Einrichtung die vorvertragliche Information übergeben werden, damit sie dann den eigentlichen Vertrag zeitnah unterschreiben kann.

Solange der Vertrag nicht förmlich geschlossen ist, kann Frau Linde das Vertragsverhältnis jederzeit fristlos beenden.

Nachholpflicht und Nachholrecht bei fehlender Schriftform

Die Pflicht, aber auch das Recht, die Schriftform nachzuholen, ist auf die Fälle beschränkt, in denen auf Seiten des Verbrauchers besondere Gründe vorlagen, die die rechtzeitige Unterzeichnung und

Aushändigung verhindert haben. Das heißt, dass der Unternehmer sein Nachholrecht verliert, wenn er den rechtzeitigen förmlichen Vertragsschluss lediglich aus irgendwelchen anderen Gründen versäumt. Dann muss er es hinnehmen, dass dem Verbraucher für die gesamte Dauer des Vertragsverhältnisses ein fristloses Kündigungsrecht zusteht.

Vertragsabschluss mit Geschäftsunfähigen

Als weiteren Sonderfall regelt das Gesetz das Verfahren, wenn der Verbraucher beim Vertragsschluss, d. h. der Vertragsunterzeichnung, geschäftsunfähig ist. Dass es zu derartigen Vertragsabschlüssen kommt, ist nicht völlig undenkbar. Denn nicht immer ist eine Geschäftsunfähigkeit für Außenstehende ohne Weiteres erkennbar.

Nach allgemeinen Rechtsgrundsätzen sind Verträge mit Geschäftsunfähigen von Anfang an nichtig, was eine Rückabwicklung von bereits erbrachten Leistungen zur Folge hätte.

Das WBVG löst diesen Fall jedoch anders. Der von einem geschäftsunfähigen Verbraucher geschlossene WBVG-Vertrag kann von einem Bevollmächtigten oder einem gerichtlich bestellten Betreuer genehmigt oder gelöst werden. Bis zu einer Entscheidung durch den Bevollmächtigten oder den Betreuer »schwebt« das Vertragsverhältnis zwischen Wirksamkeit und Unwirksamkeit. Bei einer nachträglichen Genehmigung wird der Vertrag rückwirkend gültig. Verweigert der Bevollmächtigte oder Betreuer die Zustimmung, gilt der Vertrag hingegen für die Zukunft als ungültig. Das heißt, dass der Verbraucher in jedem Fall die in der Vergangenheit vom Unternehmer erbrachten Leistungen bezahlen muss.

Hat der Verbraucher keine Vollmacht erteilt und auch keinen Betreuer bestellt, kann der Schwebezustand des Vertragsverhältnisses einige Zeit andauern. Ein Geschäftsunfähiger kann keine Vollmacht mehr erteilen.

Und bis das Gericht einen Betreuer bestellt hat, kann einige Zeit vergehen. In dieser Zeit kann der geschäftsunfähige Verbraucher allerdings in der Einrichtung bleiben. Solange kein gewichtiger Grund für eine Kündigung vorliegt, darf der Unternehmer das Vertragsverhältnis während des Schwebezustandes nicht lösen.

Der Unternehmer kann erst dann Klarheit schaffen, wenn ihm der Vertreter des Verbrauchers, das kann dessen Bevollmächtigter oder ein Betreuer sein, bekannt ist und er diesen zur Genehmigung des Vertrages auffordern kann.

Der Vertreter muss innerhalb von zwei Wochen ab Zugang einer solchen Aufforderung erklären, ob der Vertrag fortgeführt werden soll oder beendet wird. Äußert er sich innerhalb dieser Frist nicht, gilt die Genehmigung als verweigert. Das Vertragsverhältnis ist dann beendet. Der Bevollmächtigte bzw. der Betreuer muss dann dafür sorgen, dass der Verbraucher eine andere Unterkunft hat und anderweitig versorgt ist.

Wie läuft ein Vertragsschluss nach dem WBG ab?

- Der Vertragsschluss muss rechtzeitig vor Vertragsschluss die vorvertragliche Information ausgehändigt worden sein.
- Der Vertrag muss in einem Schriftstück vorliegen.
- Der Vertrag ist von beiden Vertragsparteien eigenhändig zu unterschreiben (= Schriftformerfordernis).
- Das Schriftformerfordernis ist beim Einzug erfüllt **oder**
- das Schriftformerfordernis ist beim Einzug nicht erfüllt, weil der Verbraucher an der Unterzeichnung des Vertrages gehindert war. Die Unterzeichnung wurde unverzüglich nachgeholt.
- Der von einem Geschäftsunfähigen unterschriebene Vertrag wurde nachträglich von seinem Bevollmächtigten/Betreuer genehmigt.
- Der Vertrag wurde unbefristet geschlossen **oder**
- eine Befristung des Vertrags widerspricht nicht den Interessen des Verbrauchers.

Welche Folgen hat es, wenn vorstehende Abläufe und Kriterien nicht eingehalten werden?

- Der Verbraucher hat das Recht, das Vertragsverhältnis jederzeit ohne Einhaltung einer Frist zu beenden.
- Der Vertrag gilt nicht insgesamt als unwirksam.
- Während des Aufenthaltes in Anspruch genommene vertragliche Leistungen gelten als wirksam erbracht und sind zu bezahlen.
- Es gelten die gesetzlichen Vorschriften des WBG.
- Vom Gesetz abweichende Vereinbarungen zu Lasten des Verbrauchers sind unwirksam, selbst wenn das Gesetz eine solche Abweichung grundsätzlich zulässt.

Dauer des Vertrags

Nach dem WBG wird ein Vertrag auf **unbestimmte Zeit**, also unbefristet geschlossen. Das dürfte auch im Interesse des Verbrauchers sein. Wer sich schweren Herzens dazu entschlossen hat, die eigene Wohnung aufzugeben, wird in der Regel im neuen Umfeld dauerhaft bleiben wollen.

Ausnahmsweise kann ein Vertrag allerdings auch zeitlich befristet werden. Die Befristung darf aber dem Verbraucherinteresse nicht widersprechen. Dass die Befristung nicht im Widerspruch zum Interesse des Verbrauchers steht, darf man regelmäßig annehmen, wenn der Verbraucher beispielsweise nur für einen begrenzten Zeitraum in eine Einrichtung aufgenommen werden will, um anschließend wieder in die eigene Wohnung zurückzukehren.

Im früheren Heimgesetz durften befristete Verträge einen Zeitraum von drei Monaten nicht überschreiten. Dies ist jetzt anders. Solange eine Befristung dem Interesse des Verbrauchers nicht widerspricht, ist sie unbegrenzt und mehrfach möglich.

Beispiele:

1. Herr Rudi hat sich entschieden, in eine Pflegeeinrichtung umzuziehen. In dem von ihm ausgewählten Heim wird jedoch erst nach dem Auszug einer Bewohnerin in zwei Monaten ein Zimmer frei, das seinen Wünschen entspricht. Er kann aber nicht noch zwei Monate in seiner Wohnung bleiben. Um diese Zeit zu überbrücken, zieht er vorübergehend in eine **Kurzzeitpflegeeinrichtung** und schließt den Vertrag befristet auf zwei Monate.
2. Frau Hannen wird nach einem Schlaganfall pflegebedürftig aus dem Krankenhaus entlassen. Damit sie nach Hause zurückkehren und dort von ihren Familienangehörigen versorgt werden kann, sind verschiedene Umbaumaßnahmen notwendig. Für den Umbau sind rund acht Wochen eingeplant. Bevor diese beginnen können, wollen ihre Tochter und ihr Schwiegersohn den bereits seit längerem geplanten dreiwöchigen Urlaub antreten. Frau Hannen schließt daher einen Vertrag mit einer Pflegeeinrichtung für die Dauer von elf Wochen. Etwa eine Woche bevor der Vertrag ausläuft, ist abzusehen, dass sich der Abschluss der Bautätigkeit um etwa zwei Wochen verzögern wird. Um auf der sicheren Seite zu sein, verlängert Frau Hannen den Vertrag über das ursprüngliche Ende hinaus um weitere drei Wochen.

In beiden Fällen widersprechen weder die Befristung noch die Verlängerung der Befristung dem Interesse der Verbraucher. Ein vorübergehender Aufenthalt in der Einrichtung und die anschließende Rückkehr zur Familie sind ausdrücklich im Interesse der Verbraucher.

❖ Sicherheitsleistungen

Der Unternehmer kann mit dem Verbraucher die Zahlung einer Sicherheitsleistung vereinbaren. Diese aus dem Mietrecht als Kautionsleistung bekannte Leistung soll den Unternehmer in gewissem Umfang finanziell absichern, wenn der Verbraucher seinen Zahlungspflichten aus dem Vertrag nicht nachkommt.

Will der Unternehmer von dieser vom Gesetz zugelassenen Möglichkeit Gebrauch machen, muss er dies im Vertrag ausdrücklich vereinbaren.

Der Verbraucher muss die vereinbarte Kautionsleistung nicht in einer Summe aufbringen. Er kann sie entweder in drei Monatsraten zahlen oder durch eine Bankbürgschaft beibringen.

Wird die Sicherheit bar geleistet, muss der Unternehmer den Betrag getrennt für jeden Verbraucher bei einem Kreditinstitut auf ein Konto mit einem für Spareinlagen mit dreimonatiger Kündigungsfrist marktüblichen Zinssatz anlegen. Anfallende Zinsbeträge stehen dem Verbraucher zu.

Sicherheitsleistungen dürfen laut Gesetz ein zweifaches Monatsentgelt nicht übersteigen. Von Verbrauchern, die Leistungen der Pflegeversicherung oder **Hilfe zur Pflege** von einem Sozialhilfeträger beziehen, dürfen sie gar nicht verlangt werden.

Beispiele:

1. Herr Pauli zieht in die Seniorenresidenz »Abendroth«. Sein Hilfebedarf liegt unterhalb der Pflegestufe I, so dass er keine Leistungen der Pflegeversicherung bezieht. Weil sein Einkommen und Vermögen zu hoch sind, hat er auch keinen Anspruch auf Sozialhilfe. Er zahlt daher das monatliche Entgelt für Pflegeleistungen, Wohnraum, Verpflegung und Investitionskosten in Höhe von 2.852,95 Euro aus eigenen Mitteln. Laut Vertrag soll Herr Pauli eine Kautionsleistung in Höhe von 4.500,00 Euro hinterlegen, die von der Seniorenresidenz verzinslich angelegt wird.

Herr Pauli gehört als Privatzahler zu dem Personenkreis, mit dem eine Kautionsleistung vereinbart werden darf. Die Sicherheitsleistung übersteigt im Beispielfall auch nicht das zweifache Monatsentgelt, so dass die Vereinbarung zulässig und damit wirksam ist.

Würde Herr Pauli hingegen Leistungen der Pflegeversicherung beziehen, müsste er den Betrag nicht zahlen.

Wird Herr Pauli zu einem späteren Zeitpunkt pflegebedürftig, muss ihm die Sicherheitsleistung nicht zurückgezahlt werden. Für die Wirksamkeit der Vereinbarung über die zu zahlende Kautionsleistung ist nur sein Status zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses von Bedeutung.

2. Frau Peters hat mit der Gesellschaft Seniorenwohnen einen Vertrag über die Vermietung eines Appartements geschlossen. Mit ihrer Pflege hat sie, wie im Vertrag vereinbart, den der Gesellschaft angeschlossenen ambulanten Pflegedienst beauftragt. Leistungen für häusliche Pflege erhält sie von ihrer **privaten Pflegepflichtversicherung**. Die Gesamtkosten für den Wohnraum belaufen sich auf monatlich 480,00 Euro. Im Vertrag hat Frau Peters sich verpflichtet, einen Betrag von 960,00 Euro als Kautionszahlung zu zahlen.

In diesem Fall ist die vertragliche Vereinbarung wirksam, obwohl Frau Peters Leistungen der Pflegeversicherung bezieht. Sie wohnt aber nicht in einer vollstationären Einrichtung oder Einrichtung der Kurzzeitpflege, sondern wird ambulant von einem Pflegedienst versorgt. Als Sicherheit darf daher das zweifache Monatsentgelt für den Wohnraum verlangt werden.

3. Herr Albers schließt mit dem Betreiber einer Wohngemeinschaft der Behindertenhilfe einen Vertrag über ein Zimmer. Im Vertrag werden außerdem Leistungen vereinbart, die unter anderem grundpflegerische wie auch tagesstrukturierende Maßnahmen umfassen. Der Sozialhilfeträger übernimmt die gesamten Kosten im Rahmen der **Eingliederungshilfe**. Die Kosten belaufen sich monatlich auf insgesamt 2.598,00 Euro. Der Träger der Einrichtung verlangt von Herrn Albers eine im Vertrag vereinbarte Sicherheitsleistung von 5.000,00 Euro.

Herr Albers lebt weder in einer Pflegeeinrichtung noch in einer vollstationären stationären Einrichtung der Behindertenhilfe und erhält damit keine Leistungen der Hilfe zur Pflege in Einrichtungen. Die im Maßnahmeplan vereinbarten Pflege- und Betreuungsleistungen werden auch nicht durch einen ambulanten Pflegedienst erbracht. In diesem Fall darf eine Sicherheitsleistung bis zur Höhe des zweifachen monatlichen Gesamtentgelts vereinbart werden.

Übersicht: Wann darf eine Sicherheitsleistung vereinbart werden?

Personenkreis	Wohnform	Sicherheitsleistung bis zu zwei Monatsentgelten
Empfänger von Leistungen der Pflegeversicherung und/oder Hilfe in Einrichtungen durch einen Sozialhilfeträger oder Empfänger von Leistungen eines Sozialhilfeträgers und der Pflegeversicherung	<ul style="list-style-type: none"> • klassisches Pflegeheim • Kurzzeitpflegeeinrichtung 	unzulässig
Empfänger von Leistungen der Pflegeversicherung für einen ambulanten Pflegedienst	<ul style="list-style-type: none"> • Pflegewohngemeinschaft 	auf das Entgelt für den Wohnraum
Empfänger von Hilfe zur Pflege durch Sozialhilfeträger ohne Leistungen der Pflegeversicherung	<ul style="list-style-type: none"> • Pflegewohngemeinschaft 	auf das Gesamtentgelt
Empfänger von Leistungen der Eingliederungshilfe in ambulanten Wohngemeinschaften	<ul style="list-style-type: none"> • Behindertenwohngemeinschaft 	auf das Gesamtentgelt

Vorsicht bei Erklärungen zur Haftungsübernahme, zum Schuldbeitritt und zur Schuldübernahme durch Privatpersonen

Schon bevor das WBVG in Kraft getreten ist, wollten diverse Träger oder Inhaber von Einrichtungen Dritte wie Familienangehörige, Bevollmächtigte oder auch Betreuer dazu verpflichten, Zahlungspflichten des Heimbewohners gegenüber dem Heim zu übernehmen. Als Anlage zum Vertrag haben sie eine entsprechende Erklärung zur Unterschrift vorgelegt.

Dies wird nach wie vor praktiziert. Dabei machen die Unternehmer keinen Unterschied, ob der Verbraucher, der eigentlich den Vertrag schließt, Leistungen der Pflegeversicherung oder des Sozialhilfeträgers wegen Pflegebedürftigkeit bezieht. Darüber hinaus sollen Angehörige und Betreuer nicht nur bis zum Höchstbetrag von zwei Monatsentgelten, sondern in unbegrenzter Höhe haften. Derartige Sicherheitsleistungen sieht das WBVG nicht vor.

Beispiele für Erklärungen, wie sie immer wieder vorgelegt werden:

Beitrittserklärung

Zwischen der XY GmbH und
Frau Isolde Salzberger im Folgenden Beitretende genannt
wird zum Heimvertrag mit
Frau Olga Hannemann im Folgenden Bewohnerin genannt
vereinbart:

Die Beitretende verpflichtet sich gegenüber dem Träger, selbstständig und neben der Bewohnerin für die Verpflichtungen der Bewohnerin (z. B. Zahlungen) aus dem oben genannten Vertrag sowie für alle weiteren Verpflichtungen der Bewohnerin gegenüber dem Träger aufzukommen. Der Träger kann die Erfüllung seiner Ansprüche sowohl vom Bewohner als auch vom Beitretenden verlangen.

Haftungsübernahmeerklärung

Am heutigen Tage habe ich in Vollmacht des Herrn Max Mustermann einen Heimvertrag für diesen mit der X GmbH geschlossen

In Kenntnis des Vertrages verpflichte ich mich hiermit, gesamtschuldnerisch im Wege des Schuldbeitritts neben der oben genannten Person zur Übernahme sämtlicher Zahlungsverpflichtungen aus dem Vertrag.

Werden solche Erklärungen unterschrieben, führt das in beiden Fällen dazu, dass der Unternehmer sich aussuchen kann, ob er vom Erklärenden oder vom Bewohner das Entgelt verlangt. Hinzu kommt, dass der vom Erklärenden zu übernehmende Betrag anders als bei der im WBVG genannten Sicherheitsleistung in seiner Höhe nicht auf das zweifache Monatsentgelt begrenzt ist.

Wenn der Unternehmer sich mit derartigen Erklärungen Sicherheiten versprechen lässt, umgeht er, dass

- nach dem WBVG die Form der Sicherheitsleistung auf Garantien oder Bürgschaften durch Kreditinstitute, Kreditversicherer oder öffentlich-rechtliche Körperschaften beschränkt ist,
- er sich keine Sicherheitsleistungen von Empfängern von Leistungen der Pflegeversicherung versprechen lassen darf und
- Sicherheitsleistungen unzulässig sind, die das zweifache Monatsentgelt übersteigen.

Dass er sich darüber hinausgehende Sicherheiten auch nicht von anderen Personen als dem Verbraucher selbst versprechen lassen darf, wird ganz deutlich, wenn man die »Landesgesetze zum Heimrecht« heranzieht. Alle bisher verabschiedeten Landesgesetze verbieten es dem Unternehmer bzw. Trägern von Einrichtungen ausdrücklich, sich zu Gunsten von Bewohnerinnen und Bewohnern Geld oder geldwerte Leistungen versprechen zu lassen. In Bundesländern, die noch kein Landesgesetz haben, gilt das alte Heimgesetz fort, das ein entsprechendes Verbot enthält.

Unternehmer, die sich von Angehörigen, Bevollmächtigten oder Betreuern in gesonderten Erklärungen Sicherheitsleistungen versprechen lassen, verstoßen gegen ein ausdrückliches gesetzliches Verbot. Rechtsgeschäfte, die gegen ein gesetzliches Verbot verstoßen, sind von Anfang an nichtig.

Sollten Sie eine solche Erklärung bereits unterschrieben haben, können Sie dem Unternehmer ein Schreiben mit folgendem Inhalt übersenden, um Rechtsklarheit zu schaffen:

Sehr geehrte/r ...

beim Abschluss des Vertrages für Herrn/Frau ... zur Aufnahme in Ihrer Einrichtung habe ich eine Erklärung unterschrieben, dass ich dafür hafte, wenn Herr/Frau mit der Bezahlung von Leistungen in Verzug kommt. Ich weise Sie darauf hin, dass die Erklärung wegen Verstoßes gegen ein gesetzliches Verbot nichtig ist, weil Sie sich Sicherheitsleistungen versprechen lassen, die über die Zulässigkeit nach dem WBVG und dem Landesheimgesetz hinaus gehen.

Vorsorglich fechte ich die Erklärung auch an, weil ich bei der Unterschrift irrtümlich davon ausgegangen bin, dass ansonsten der eigentliche Vertrag nicht zustande kommen würde.

❖ Die Umsetzung des Vertrags – Leben in der Einrichtung

Wenn alle Vereinbarungen getroffen sind und der Vertrag zwischen Verbraucher und Unternehmer unterzeichnet ist, gilt es, das umzusetzen, was vereinbart wurde.

❖ Welche Leistungspflichten hat der Unternehmer?

Zu den Hauptpflichten des Unternehmers gehört, dass er dem Verbraucher den Wohnraum zur Verfügung stellt und die vereinbarten Pflege- und/oder Betreuungsleistungen erbringt.

Es geht aber nicht nur darum, welche Leistungen der Unternehmer dem Verbraucher schuldet. Mindestens ebenso wichtig ist es, in welcher Art und Weise er seine Leistungen erbringen muss.

Das WBVG sagt, dass

- der **Wohnraum** in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch **geeigneten Zustand** überlassen werden muss und
- die Pflege- oder Betreuungsleistungen nach dem allgemeinen **Stand fachlicher Erkenntnisse** zu erbringen sind.

Die Pflege und Betreuung nach dem Stand fachlicher Erkenntnisse spielt dann eine bedeutsame Rolle, wenn es darum geht, ob der Unternehmer seine Leistungen pflichtgemäß und mangelfrei erbringt. Werden Standards nicht eingehalten, kann der Verbraucher möglicherweise das Entgelt kürzen oder Schadenersatz verlangen.

❖ Welche Leistungspflichten hat der Verbraucher?

Der Verbraucher hat ab dem Tag seiner Aufnahme in die Einrichtung oder in die Wohngemeinschaft das vereinbarte **Entgelt** zu zahlen, soweit dieses **angemessen** ist.

Als angemessen gilt immer das Entgelt, das die Pflegekassen oder die Sozialhilfeträger mit dem jeweiligen Unternehmer vereinbart haben. Vereinbarungen werden getroffen für die Entgeltbestandteile Pflege und Betreuung sowie Unterkunft und Verpflegung. In Bundesländern wie Rheinland-Pfalz und Baden-Württemberg, in denen die Ausbildungskosten für die Altenpflege nicht im Pflegesatz berücksichtigt sind, ist die Umlage zur Refinanzierung der Ausbildungskosten für Altenpfleger und Altenpflegerinnen ein weiterer eigener Entgeltbestandteil. Die Höhe der Umlage wird auf der Grundlage der insgesamt gezahlten Ausbildungsvergütungen ermittelt und festgelegt.

Auf die Höhe der zwischen den Kostenträgern und dem Unternehmer vereinbarten Entgeltbestandteile sowie die festgelegte Ausbildungsumlage können sich auch Privatzahler berufen. Denn der Unternehmer ist verpflichtet, das Entgelt für alle Bewohner innerhalb einer Einrichtung nach einheitlichen Grundsätzen zu bemessen. Eine Differenzierung je nach Personenkreis ist also unzulässig.

Zu den Entgeltbestandteilen gehören ferner die gesondert berechenbaren **Investitionsaufwendungen** (siehe hierzu auch im Abschnitt »Entgelterhöhungen bei Änderung der Berechnungsgrundlage«). Der auf die Bewohner umgelegte Betrag ist dann angemessen, wenn die Aufwendungen betriebsnotwendig sind, sich rechnerisch aus den getätigten Aufwendungen ergeben und den Marktbedingungen entsprechen.

Anders als bei den zuvor genannten Entgeltbestandteilen ist bei der Umlage von Investitionsaufwendungen eine Differenzierung nach Personenkreisen zulässig.

Wurden für einen bestimmten Einrichtungsteil, z. B. für eine Dementenwohngruppe, öffentliche Fördermittel gewährt, wird der Umlagebetrag auf einer anderen Berechnungsgrundlage ermittelt als für andere Teile der Einrichtung.

Eine von den übrigen Beträgen abweichende Höhe kann sich auch für Bewohner ergeben, die Sozialhilfeleistungen beziehen. Für diesen Personenkreis wird die Höhe der berechenbaren Aufwendungen von den überörtlichen Trägern der Sozialhilfe nach landesrechtlichen Bestimmungen berechnet. Weil hierbei Aufwendungen nicht immer in der tatsächlichen Höhe berücksichtigt werden, ergibt sich eine andere Berechnungsgrundlage. Der Umlagebetrag für Bewohner, die keine Sozialhilfeleistungen beziehen, kann daher höher und dennoch angemessen sein.

❖ Vertragsanpassung bei verändertem Pflege- und Betreuungsbedarf

Im Laufe der Vertragszeit kann sich der Gesundheitszustand des Verbrauchers ändern, so dass er entweder mehr oder auch weniger Pflege- und Betreuungsleistungen benötigt, als im Vertrag ursprünglich vereinbart wurde.

Damit hilfebedürftige Verbraucher weiterhin ihrem Hilfebedarf entsprechend versorgt werden und das dafür angemessene Entgelt zahlen, muss der Vertrag in einer solchen Situation angepasst werden. Das WBVG verpflichtet den Unternehmer ausdrücklich, dem Verbraucher eine entsprechende **Anpassung des Vertrages** anzubieten – diese Pflicht gilt **unabhängig davon, ob der Hilfebedarf gestiegen ist oder sich verringert hat**.

Auf der anderen Seite hat der Unternehmer unter engen Voraussetzungen auch das Recht, eine Anpassung von Leistungen vertraglich auszuschließen.

Als **Grundsatz** gilt jedoch zunächst: Dem Verbraucher muss ein Angebot unterbreitet werden, das seinem veränderten Bedarf entspricht. Dabei muss der Unternehmer schriftlich darstellen und begründen, inwieweit sich

der Pflege- und Betreuungsbedarf verändert haben und wie sich eine entsprechende Leistungsanpassung auf das zu bezahlende Entgelt auswirkt.

Dabei muss er die alten und die neuen Leistungen sowie die alten und die neuen Entgelte einander gegenüber stellen.

Es bleibt dann der Entscheidung des Verbrauchers überlassen, ob er das Angebot ganz, teilweise oder gar nicht annehmen will (**Achtung:** Löst unter Umständen ein Kündigungsrecht des Unternehmers aus). Stimmt der Verbraucher einer umfangreicheren oder geringeren Hilfeleistung zu, muss er auch das entsprechend höhere oder geringere Entgelt zahlen. Wie das ursprünglich vereinbarte Entgelt, muss auch das höhere oder geringere **Entgelt angemessen** sein.

Bezieht der Verbraucher allerdings Leistungen der Pflegeversicherung zur ambulanten oder stationären Pflege oder Hilfe in Einrichtungen durch einen Sozialhilfeträger, darf von diesem Grundsatz abgewichen werden. Eine Zustimmung des Verbrauchers ist dann nicht erforderlich. Der Unternehmer hat in diesen Fällen das Recht, den Vertrag durch einseitige Erklärung gegenüber dem Verbraucher anzupassen.

Aber auch bei diesem Personenkreis kann eine Leistungs- und Vergütungsanpassung nicht willkürlich vorgenommen werden. Vielmehr ist bei einer Zunahme der Pflegebedürftigkeit das im Elften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XI) vorgeschriebene Verfahren einzuhalten.

Als erstes muss der Unternehmer Ihnen im Rahmen des Verfahrens schriftlich erklären, inwieweit sich der Hilfebedarf nach seiner Auffassung verändert hat und wie sich dies auf die Höhe der Vergütung auswirkt. Dies hat durch eine Gegenüberstellung des bisherigen und des aktuellen Hilfebedarfs und der damit verbundenen bisherigen und künftigen Kosten zu erfolgen.

Im nächsten Schritt muss er Sie auffordern, wegen eines gestiegenen Hilfebedarfs einen Antrag auf Höherstufung bei der Pflegekasse zu stellen. Kommen Sie der Aufforderung nicht nach, kann der Unternehmer ab dem zweiten Monat nach der Aufforderung vorläufig den Pflegesatz für die nächst höhere Pflegestufe berechnen.

Stellt sich bei der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) heraus, dass die Voraussetzungen für eine höhere Pflegestufe entgegen der Auffassung des Unternehmers nicht gegeben waren, muss dieser Ihnen das zu viel gezahlte Entgelt zuzüglich Zinsen zurückzahlen.

Stellt der MDK anlässlich einer Begutachtung hingegen fest, dass Sie einer höheren Pflegestufe zuzuordnen sind, kann der Unternehmer bezogen auf den neuen Leistungsumfang den Vertrag durch einseitige Erklärung anpassen und das für die neue Pflegestufe zu zahlende Entgelt verlangen.

Das für die jeweilige Pflegestufe zwischen Unternehmer und Kostenträgern vereinbarte Entgelt gilt als angemessen. Das höhere Entgelt kann ab dem Tag verlangt werden, ab dem die Zuordnung zur höheren Pflegestufe erfolgt. Es gibt allerdings auch Verträge, nach denen der Unternehmer höhere Entgelte erst ab dem Ersten des Monats verlangt, der auf den Zugang des Bescheides der Pflegekasse folgt.

Nimmt der Hilfebedarf von Beziehern von **Eingliederungshilfe** nach dem SGB XII zu, kann eine notwendige Anpassung des Vertrages auf der Grundlage der vorzunehmenden Planung der notwendigen Leistungen (Hilfeplanung) durch einseitige Erklärung des Trägers vorgenommen werden.

Die beschriebenen Grundsätze und Abläufe lassen sich auch auf die Fälle übertragen, in denen der Hilfebedarf abgenommen hat.

Hat ein Verbraucher den Eindruck, dass er weniger Hilfeleistungen benötigt als zuletzt vertraglich vereinbart, kann er, je nachdem, zu welchem Personenkreis er gehört,

- von sich aus auf die Einrichtungsleitung zugehen und eine Anpassung des Vertrags an den verringerten Bedarf verlangen bzw.
- der Pflegekasse mitteilen, dass eine Besserung eingetreten ist und wegen Abnahme des Hilfebedarfs eine neue Begutachtung beantragen.

Ist eine Information an die Pflegeversicherung geplant, sollte der Verbraucher den Unternehmer fairerweise davon unterrichten.

Übersicht: Wie ist bei einer Vertragsanpassung vorzugehen?

Personenkreis

- ❖ Privatzahler in Einrichtungen oder Wohnformen mit ambulanten Pflegeleistungen und
- ❖ Empfänger von Leistungen der Pflegeversicherung oder Hilfe zur Pflege durch einen Sozialhilfeträger in Wohnformen mit ambulanten Pflegeleistungen durch einen Pflegedienst

- ❖ Verbraucher, die in einem klassischen Pflegeheim leben und Leistungen der Pflegeversicherung erhalten

- ❖ Empfänger von Eingliederungshilfe in Einrichtungen der Behindertenhilfe

Bedingungen zur Anpassung

Verfahren nach dem WBG

- Anpassung anbieten
- Notwendigkeit der Leistungsanpassung begründen
- alte und neue Leistungen sowie alte und neue Entgelte einander gegenüberstellen
- Verbraucher muss der Anpassung zustimmen

Verfahren nach SGB XI

- Anpassungsbedarf schriftlich begründen
- den Verbraucher auffordern, Höherstufungsantrag bei der Pflegekasse zu stellen
- Leistungsanpassung wird einseitig erklärt, nachdem die höhere Pflegestufe zuerkannt wurde bzw.
- Unternehmer verlangt vorläufig das Entgelt für die nächst höhere Pflegestufe, weil der Verbraucher den Höherstufungsantrag nicht stellt

Unternehmer muss

- Anpassung anbieten
- Unternehmer hat Recht zur einseitigen Leistungs- und Vertragsanpassung

Wann kann eine Vertragsanpassung ausgeschlossen werden?

Will der Unternehmer bei verändertem Hilfebedarf des Verbrauchers den Vertrag nicht anpassen, muss er darauf bereits in der vorvertraglichen Information hinweisen und er muss es vor allem im Vertrag vereinbaren (siehe auch die Abschnitte »Vorvertragliche Informationspflichten« und »Was muss der Vertrag mindestens beinhalten?«).

Dabei reicht es nicht aus, bloß ganz allgemein die Anpassung von Leistungen auszuschließen. Vielmehr muss der Unternehmer ganz konkret die Situationen benennen, in denen er keine fachgerechte Versorgung mehr leisten kann, weil seine Einrichtung dafür nicht ausgestattet ist oder weil er die notwendigen Leistungen nach seinem Konzept nicht vorhält.

Bei den klassischen Pflegeheimen bestehen Versorgungsverträge zwischen den Einrichtungen und den Pflegekassen. Diese lassen es in der

Regel nicht zu, dass ein Unternehmer sein Angebot auf bestimmte pflegerische Diagnosen beschränkt. Dass ein Vertrag nicht angepasst wird, dürfte in solchen Einrichtungen die Ausnahme bleiben.

Auszug aus einem **Versorgungsvertrag**:

»Im Rahmen seiner Kapazität darf das Pflegeheim die pflegerische Versorgung versicherter Pflegebedürftiger nicht ablehnen, dabei ist die spezielle pflegerische Konzeption des Pflegeheimes zu berücksichtigen. Eine Beschränkung des Angebots auf Leistungen für Pflegebedürftige bestimmter Pflegestufen oder bestimmter pflegerischer Diagnosen ist unzulässig.«

Ausgeschlossen werden kann eine Vertragsanpassung nur dann, wenn der Unternehmer unter Berücksichtigung seines Leistungskonzeptes hieran ein **berechtigtes Interesse** hat.

Beispiele:

1. Die Einrichtung hat keine geschlossene Abteilung. Eine Anpassung von Verträgen wird daher für den Fall ausgeschlossen, dass ein Unterbringungsbeschluss erlassen wird oder sonstige unterbringungsähnliche Maßnahmen erforderlich werden. Dies gilt insbesondere für Bewohner, die eine Tendenz zum Weglaufen entwickelt haben und sich dadurch selbst gefährden. Bei Eintritt dieser Situation ist die Einrichtung zur Kündigung des Vertrages berechtigt.

Wäre die Einrichtung verpflichtet, den Vertrag anzupassen, müsste der Unternehmer entsprechende bauliche Veränderungen vornehmen, um z. B. den besonderen Belangen psychisch oder demenziell erkrankter Bewohner gerecht zu werden. Dies hätte auch erhebliche Auswirkungen auf andere Bewohner. Es ist als berechtigtes Interesse des Unternehmers anzusehen, andere Bewohner nicht derart einzuschränken und die Konzeption der Einrichtung zu ändern.

2. Das Leistungskonzept einer Pflegewohngemeinschaft sieht keine 24-Stunden-Intensivpflege vor. Der Unternehmer verfügt auch nicht über das notwendige Fachpersonal zur Versorgung Schwerstkranker. Der Anbieter schließt die Pflicht zur Anpassung des Vertrages für den Fall aus, dass sich der Gesundheitszustand von Bewohnern derart verschlechtert, dass sie z. B. dauerhaft künstlich beatmet und überwacht werden müssen.

Vom Pflegedienst kann nicht verlangt werden, dass er sein Leistungskonzept auf die Durchführung einer 24-Stunden-Intensivpflege umstellt, so dass auch hier von einem berechtigten Interesse an der Vertragsbeendigung ausgegangen werden muss.

Voraussetzungen für einen Anpassungsausschluss:

- ...❖ hervorgehobener Hinweis in der vorvertraglichen Information
 - ...❖ gesonderte, hervorgehobene Regelung im Vertrag zwischen Unternehmer und Verbraucher
 - ...❖ genaue Angabe/Beschreibung der Situation, für die eine Anpassung ausgeschlossen wird
- und**
- Zulässigkeit nach dem zwischen Unternehmer und Pflegekasse geschlossenen Versorgungsvertrag
 - ...❖ berechtigtes Interesse des Unternehmers

...❖ Vorübergehende Abwesenheit

Befindet sich der Verbraucher vorübergehend nicht in der Einrichtung oder Wohngemeinschaft, muss sich der Unternehmer auf das ihm eigentlich zustehende Entgelt die ersparten Aufwendungen ab dem vierten Tag der Abwesenheit des Verbrauchers anrechnen lassen. Das ist jedenfalls der Grundsatz nach dem WBVG.

Vorübergehend heißt, dass man für eine gewisse Zeit nicht in der Einrichtung ist, um anschließend wieder dorthin zurückzukehren.

Das wirft immer wieder die Frage auf, wie die Fälle zu behandeln sind, in denen zwar eine Rückkehr geplant ist, diese aber tatsächlich nicht stattfindet.

Beispiele:

1. Ein Bewohner wird während der Kurzzeitpflege zur stationären Behandlung in ein Krankenhaus verlegt. Von dort wird er direkt nach Hause entlassen, weil der befristete Vertrag inzwischen beendet ist.
2. Ein Bewohner verstirbt im Krankenhaus, so dass ebenfalls keine Rückkehr in die Einrichtung/Wohngemeinschaft stattfindet.

Diese Beispiele von einer geplanten vorübergehenden zu einer dauerhaften Abwesenheit sind im Gesetz nicht geregelt.

Einzelne Unternehmer nehmen den Begriff »vorübergehend« sehr wörtlich und stellen dann für den gesamten Abwesenheitszeitraum das volle Entgelt in Rechnung. Dieses Vorgehen ist als unzulässig anzusehen. Wenn die Regelungen zur Entgeltkürzung schon bei einer erwarteten Rückkehr nach einem Krankenhausaufenthalt gelten, müssen sie erst recht angewendet werden, wenn dem Verbraucher eine Rückkehr unmöglich wird.

Dennoch: Um Streitigkeiten zu vermeiden, sollten Sie mit dem Unternehmer von vornherein im Vertrag klar vereinbaren, dass das Entgelt für solche Abwesenheitszeiten auch dann reduziert wird, wenn Sie nicht in die Einrichtung zurück kehren.

Welche Aufwendungen der Unternehmer überhaupt einspart und wie hoch der dabei eingesparte Betrag ist, ist für den Verbraucher schwierig zu beurteilen. Zwar ist noch offensichtlich, dass Nahrungsmittel, Strom, Heizung, Wasser sowie Verbrauchsmaterialien für die Pflege und ähnliches während der Abwesenheit nicht anfallen. Personalkosten hingegen spart der Unternehmer nicht ein.

Um langwierige Auseinandersetzungen über den Umfang und die Höhe von Einsparungen zu vermeiden, ist es daher die Regel, dass der Unternehmer die Entgeltbestandteile und – wie nach dem WBVG auch vorgesehen – einen Pauschalbetrag oder Prozentsatz im Vertrag vorgibt, um den das Entgelt bei Abwesenheit reduziert wird. Dem Verbraucher muss allerdings dennoch das Recht eingeräumt werden, nachzuweisen, dass höhere Einsparungen erzielt wurden.

Eine zeitliche Begrenzung, für die der Unternehmer die Räumlichkeiten freihalten muss und nur ein reduziertes Entgelt auf einzelne Entgeltbestandteile erhält, sieht das Gesetz nicht vor. Der Unternehmer kann daher eine solche Befristung zumindest mit Privatzahlern auch nicht vertraglich vereinbaren.

Abweichungen von den Rechtsgrundsätzen im WBVG gibt es hingegen für Verträge mit Verbrauchern, die Leistungen der Pflegeversicherung oder eines Sozialhilfeträgers beziehen und in einem **klassischen Pflegeheim** leben.

Weil nach dem WBVG die Vorschriften des Elften Buches Sozialgesetzbuch (SGB XI) bzw. des Zwölften Buches Sozialgesetzbuch (SGB XII) in dem Vertragsverhältnis vorrangig zu beachten sind, kommen für die entsprechenden Leistungsempfänger die konkreten Regelungen im SGB XI bzw. in den Landesverordnungen oder Richtlinien der einzelnen Bundesländer zum SGB XII zur Anwendung.

Nach dem SGB XI ist der Unternehmer verpflichtet, den Pflegeplatz für einen begrenzten Zeitraum von 42 Tagen im Jahr für den Verbraucher frei-

zuhalten. Dieser Zeitraum verlängert sich um die Tage, die der Verbraucher wegen einer stationären Behandlung im Krankenhaus oder wegen eines Aufenthalts in einer Rehabilitationseinrichtung abwesend war.

Dem Unternehmer stehen während der Abwesenheitstage ab dem vierten vollen Tag der Abwesenheit immer nur eine reduzierte **Pflegevergütung** sowie ein reduziertes Entgelt für Unterkunft, Verpflegung und ggf. reduzierte Zuschläge für eine **integrierte Versorgung** zu.

Das SGB XI verlangt einen Abschlag von den genannten Entgeltpositionen in Höhe von **mindestens** 25 % für jeden vollen Tag der Abwesenheit. Der konkrete Prozentsatz ist auf Landesebene zwischen den Verbänden der Pflegekassen und den Unternehmern in einem Rahmenvertrag zu vereinbaren und kann über die 25 % hinausgehen.

In welcher Höhe eine Kürzung vereinbart ist, können Sie bei Ihrer Pflegekasse erfahren. Sie haben aber auch einen Anspruch darauf, dass der Unternehmer Ihnen den jeweils gültigen Rahmenvertrag vorlegt.

Handelt es sich um einen Vertrag mit einem Verbraucher in einer **Einrichtung der Behindertenhilfe**, der Leistungen nach dem SGB XII bezieht, richtet sich die Reduzierung des Entgelts bei vorübergehender Abwesenheit nach dem Rahmenvertrag, der auf Landesebene zwischen den **überörtlichen Trägern der Sozialhilfe**, den kommunalen Spitzenverbänden und den Trägern der Einrichtungen geschlossen wird.

Welche Regelungen im Einzelnen für Einrichtungen der Behindertenhilfe gelten, können Sie im jeweiligen Bundesland beim überörtlichen Sozialhilfeträger erfragen.

Beispiele:

1. Der Verbraucher wird am 5. September 2010 zur stationären Behandlung in einem Krankenhaus aufgenommen und am 26. September 2010, das heißt nach 22 Tagen wieder in die Pflegeeinrichtung entlassen.

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 % gekürzt werden.

Sowohl der Tag der Aufnahme ins Krankenhaus wie auch der Tag der Rückkehr in die Einrichtung sind keine vollen Abwesenheitstage. Der vierte Tag der Abwesenheit ist demnach der 9. September. Eine Kürzung des Entgelts ist daher nur für die Zeit vom 9. bis 25. September, also für 17 Tage, vorzunehmen.

2. Herr Müller, der in einer Wohngemeinschaft der Behindertenhilfe lebt, fährt am 20. Dezember 2010 zu seinen Eltern, um dort die Weihnachtszeit zu verbringen. Am 30.12.2010 kehrt er in die Einrichtung zurück (= 9 volle Tage). Im Jahr 2010 hatte er bereits im Frühjahr für eine Woche (= 5 volle Tage) und im Sommer für drei Wochen (= 19 Tage) bei seinen Eltern Urlaub gemacht. Darüber hinaus hatten seine Eltern ihn im Herbst, als er erkrankt war, noch einmal für zwei Wochen zu sich nach Hause geholt (= 12 volle Tage), um ihn dort zu versorgen. Insgesamt gab es damit 45 volle Abwesenheitstage im Jahr 2010.

Die Rahmenvereinbarung zwischen Einrichtung und Behörde sieht vor, dass ab dem ersten vollen Tag der Abwesenheit eines Bewohners für maximal 42 Tage im Jahr eine Platzfreihaltegebühr zu zahlen ist. Die Behörde zahlt demnach für drei Abwesenheitstage kein Entgelt an die Einrichtung, so dass der Unternehmer den entsprechenden Betrag dem Verbraucher in Rechnung stellen wird.

Übersicht: Wie verringert sich das Entgelt bei vorübergehender Abwesenheit?

Personenkreis

- ...❖ Privatzahler, unabhängig davon, ob sie in einem Pflegeheim oder einer anderen Einrichtungsform leben
- ...❖ Bewohner einer Pflegewohngemeinschaft, auch wenn sie Leistungen der Pflegeversicherung erhalten

Umsetzung

Nach WBG

- Anrechnung ersparter Aufwendungen ab dem vierten Tag der Abwesenheit gemäß WBG
- Auf welche Entgeltbestandteile bzw. in welcher Höhe ein Abschlag vorgenommen wird, sollte unbedingt vertraglich vereinbart werden

Personenkreis

- ...❖ Bewohner eines Pflegeheims mit Leistungen der Pflegeversicherung

Umsetzung

Nach SGB XI

- Pflicht des Unternehmers, den Platz für 42 Tage jährlich frei zu halten
- Tage des Aufenthaltes im Krankenhaus oder in einer Reha-Einrichtung zählen bei der Ermittlung der Höchstdauer von 42 Tagen nicht mit
- Abschlag vom Entgelt ab dem vierten vollen Tag der Abwesenheit.
- Abschlag auf Pflegevergütung, Unterkunft, Verpflegung und Zuschläge für integrierte Versorgung mindestens 25 %
- In Rahmenverträgen zwischen Pflegekassen und Unternehmern können höhere Abschläge vereinbart sein

Personenkreis

- ...❖ Bewohner einer Einrichtung der Behindertenhilfe mit Leistungen der **Eingliederungshilfe** durch einen Sozialhilfeträger

Umsetzung

- Auf welche Entgeltbestandteile in welcher Höhe ein Abschlag vorgenommen wird, richtet sich nach den Regelungen in den jeweiligen Verordnungen zum SGB XII oder den Sozialhilfe-Richtlinien der Bundesländer.

...❖ Nichtleistung oder Schlechtleistung

Nicht immer erfüllt der Unternehmer seine Pflichten vollständig und ohne Mängel. Für solche Fälle räumt das WBG dem Verbraucher das Recht ein, das Entgelt wegen Nichtleistung oder Schlechtleistung zu mindern, also zu kürzen. Außer bei Wohnraummängeln ist dies rückwirkend für einen Zeitraum von bis zu sechs Monaten möglich.

Beispiele:

1. Im Vertrag ist vereinbart, dass es in der Einrichtung sowohl am Vormittag als auch am Nachmittag jeweils eine Zwischenmahlzeit gibt. Schon seit 13 Wochen wird am Vormittag keine Zwischenmahlzeit mehr gereicht.

Am 7. März ist Frau Hansen nicht mehr bereit, diesen Zustand einfach hinzunehmen. Sie teilt dem Unternehmer mit, dass sie das Entgelt für die Verpflegung rückwirkend für die letzten 13 Wochen und bis auf weiteres um xx % mindert. Den in der Vergangenheit zu viel gezahlten Betrag verrechnet sie mit künftigen Forderungen des Unternehmers. Für die Zukunft widerruft sie die erteilte Einzugsermächtigung und überweist monatlich nur noch das reduzierte Verpflegungsentgelt.

2. Zwischen den Bewohnern der Pflege-Wohngemeinschaft und dem ambulanten Pflegedienst ist vertraglich vereinbart, dass eine wöchentliche gründliche Reinigung des persönlichen Wohnbereichs wie auch der Gemeinschaftsräume zu den Leistungspflichten des Pflegedienstes gehört. Seit fünf Monaten ist es ein ständiges Ärgernis, dass die Räume nur sehr oberflächlich gereinigt werden.

Jeder der Bewohner kürzt daraufhin rückwirkend für die letzten fünf Monate und für die Zukunft das Entgelt für die Wohnungsreinigung um die Hälfte.

3. Es ist für Frau Pieper äußerst beschwerlich, allein den Speisesaal des Pflegeheims aufzusuchen. Selbst mit Unterstützung nimmt es viel Zeit in Anspruch, von ihrem Zimmer dorthin zu gelangen. Das Personal steht unter erheblichem Zeitdruck, so dass ihr die Mahlzeiten meistens auf ihr Zimmer gebracht werden, obwohl sie ohne Gesellschaft kaum etwas zu sich nimmt. Diese Situation wollte die in der Nachbarschaft wohnende Frau Pausch ihrer Mutter nicht mehr zumuten. Sie geht jetzt regelmäßig zu den Hauptmahlzeiten in das Heim und begleitet ihre Mutter in den Speisesaal.

*Zu den pflegefachlichen **Expertenstandards** gehört, dass die Pflegefachkräfte bei der Ernährung eine Unterstützung gewährleisten sowie die Selbstbestimmung und die Eigenaktivität fördern. Dies soll geschehen, indem sie sich genügend Zeit nehmen, um z. B. die Bewohner zum Speisesaal zu begleiten. Da dieser Standard nicht eingehalten wird, hat Frau Pieper das Recht, das auf die Pflege und Betreuung entfallende Entgelt zu kürzen.*

Bei der Frage, wie hoch die Kürzungsbeträge bei einzelnen Mängeln sein dürfen, muss immer jeder Einzelfall betrachtet werden.

Anders als für andere Rechtsbereiche gibt es bezogen auf Pflegeeinrichtungen keine Sammlung von Gerichtsentscheidungen, bei welchen Mängeln in welcher Größenordnung eine Minderung vorgenommen werden kann. Um überhaupt einen Anhaltspunkt zu haben, könnten Sie aber im Zusammenhang mit Mängeln bei der Verpflegung und bei der Unterkunft,

bei aller Unterschiedlichkeit der Personenkreise, Rückgriff auf die so genannte **Frankfurter Tabelle** zur Reisepreisminderung nehmen.

Welcher Kürzungsbetrag angemessen sein könnte, hängt von dem Ausmaß der Beeinträchtigung ab und muss im Einzelfall unter Preis-/ Leistungsgesichtspunkten abgewogen werden. Will der Unternehmer die Höhe der von Ihnen angekündigten und vorgenommenen Kürzung nicht akzeptieren, wird er ganz gewiss auf Sie zukommen und versuchen, eine Einigung zu erzielen. Gelingt dies nicht, wird letztlich ein Gericht über den Minderungsanspruch entscheiden müssen.

Liegen Mängel am Wohnraum vor, ist der Verbraucher nach dem WBGV zunächst verpflichtet, den Unternehmer **unverzüglich** über den Mangel zu informieren. Das heißt aber nicht, dass Sie dem Unternehmer eine Frist zur Beseitigung einräumen müssen, bevor Sie das Entgelt kürzen können. Die Kürzung können Sie ab dem Tag vornehmen, an dem Sie den Unternehmer informiert haben. Der Unternehmer soll durch die Information lediglich die Gelegenheit haben, den Mangel zu beheben, um für die Zukunft eine Minderung des Entgelts abzuwenden. Sie können hingegen bei Wohnraummängeln eine Minderung nicht rückwirkend vornehmen.

Beispiel:

Im Zimmer von Herrn Müller wird bei niedrigen Außentemperaturen im Dezember statt der angemessenen 22 °C Grad lediglich eine Raumtemperatur von 15 °C erreicht. Herr Müller informiert den Unternehmer am 19. Dezember, der defekte Heizkörper wird am 3. Januar ausgetauscht. Am 4. Januar herrscht wieder eine Temperatur von 22 °C.

Für die Zeit vom 19. Dezember bis zum 3. Januar kann Herr Müller die Miete kürzen. Das Amtsgericht Bonn hat in einem Fall, in dem die Heizung in den Wintermonaten ausfiel, entschieden, dass nur die Hälfte der Miete gezahlt werden muss. Das Entgelt für die Unterkunft in einem Pflegeheim enthält aber neben der Vergütung für den Wohnraum, z. B. auch Kosten für Strom und Wasser. Können sich Unternehmer und Bewohner nicht auf die Höhe einer angemessenen Kürzung einigen, muss die Angelegenheit letztlich durch ein Gericht geklärt werden.

Der Verbraucher kann das Entgelt allerdings dann nicht kürzen, wenn bereits die Kostenträger für den gleichen Mangel eine Kürzung des Entgelts vorgenommen haben. Hätte also im Beispiel von Frau Hansen bereits die Pflegekasse das Verpflegungsentgelt wegen der fehlenden Zwischenmahlzeit gekürzt, könnte Frau Hansen nicht ebenfalls noch das Entgelt mindern.

Fragen Sie sicherheitshalber bei Ihrer Pflegekasse nach, ob und aus welchem Grund diese vielleicht schon eine Kürzung beim Entgelt vorgenommen hat.

Erhält ein Verbraucher für seinen Aufenthalt in einer Einrichtung Leistungen der Sozialhilfe, steht der Kürzungsbetrag allein dem Sozialhilfeträger zu.

Nicht zu verwechseln ist die Kürzung des Entgelts bei Nicht- oder Schlechtleistung **mit** möglichen Ansprüchen auf **Schadenersatz oder Schmerzensgeld** des Verbrauchers. Die entsprechenden Regelungen finden sich im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB).

Werden zum Beispiel persönliche Kleidungsstücke bei der Wäsche oder Reinigung beschädigt oder gehen sie verloren, besteht ein Anspruch darauf, dass der dadurch entstandene Schaden vom Unternehmer ersetzt wird.

Entstehen bei einem bettlägerigen Pflegebedürftigen zum Beispiel Druckgeschwüre, weil er von den Pflegekräften nicht den fachlichen Standards entsprechend gelagert wird, kann er wegen der gesundheitlichen Beeinträchtigung und der erlittenen Schmerzen eine Entschädigung beanspruchen. Wird im Zusammenhang mit der Behandlung der Druckgeschwüre ein Krankenhausaufenthalt notwendig und muss der Verbraucher hier eine Zuzahlung von 10 Euro am Tag leisten, kann er diesen finanziellen Schaden ebenfalls ersetzt verlangen.

Übersicht: Was ist zu tun bei Nichtleistung oder Schlechtleistung?

Personenkreis	Wohnraumangel	Andere Mängel
Privatzahler	<ul style="list-style-type: none"> • Unverzögliche Information an Unternehmer • Entgeltkürzung ab dem Tag der Information bis zur Beseitigung des Mangels • ggf. Einzugsermächtigung widerrufen 	<ul style="list-style-type: none"> • Entgeltminderung bis zu sechs Monaten rückwirkend • Mitteilung über Kürzung und Höhe des Kürzungsbetrages (Prozentsatzes) an Unternehmer • ggf. Einzugsermächtigung widerrufen
Empfänger von Leistungen der Pflegeversicherung	<p>Wie bei Privatzahler aber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • keine Kürzung durch Verbraucher, wenn Pflegekasse bereits wegen desselben Mangels das Entgelt gekürzt hat 	<p>Wie bei Privatzahler aber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • keine Kürzung durch Verbraucher, wenn Pflegekasse bereits wegen desselben Mangels das Entgelt gekürzt hat
Empfänger von Hilfe in Einrichtungen durch einen Sozialhilfeträger	<p>Im Prinzip wie zuvor aber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kürzungsbetrag steht dem Sozialhilfeträger zu. 	<p>Im Prinzip wie zuvor aber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kürzungsbetrag steht dem Sozialhilfeträger zu.

...❖ Entgelterhöhung bei Änderung der Berechnungsgrundlage

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

Die im Vertrag vereinbarten Entgelte hat der Unternehmer auf der Grundlage der Kosten und Aufwendungen berechnet, die ihm seinerzeit für den Betrieb seiner Einrichtung entstanden sind. Steigen die Kosten und Aufwendungen bei einzelnen Positionen, ist der Unternehmer berechtigt, seine Preise entsprechend zu erhöhen.

Entgelterhöhung für Pflege/Betreuung, Unterkunft und Verpflegung

Bei den **Pflege- und Betreuungsleistungen** führen vor allem steigende Personalkosten zu einer Entgelterhöhung. Aber auch Sachkosten beispielsweise für Einmalhandschuhe sowie die anteiligen Kosten für Wäscherei, Verwaltung, Haus- und Zimmerreinigung gehören zu den Kostenpositionen.

In das **Entgelt für den Wohnraum** fließen z. B. der Anteil für Wäscherei, Verwaltung, Zimmer- und Gebäudereinigung, der bei der Pflege und Betreuung nicht berücksichtigt ist, sowie Gartenpflege, Gemeinschaftsveranstaltungen, Strom- und Heizkosten wie auch Wasser- und Abwassergebühren ein. Kommt es zu einer Kostensteigerung bei einzelnen Positionen, schlägt auch dies bei der Neuberechnung der Entgelte zu Buche.

Steigende Personalkosten, aber auch Preissteigerungen bei Lebensmitteln und Getränken wirken sich auf die Höhe der **Verpflegungskosten** aus.

Handelt es sich um eine **vollstationäre Pflegeeinrichtung**, kann der Unternehmer das Entgelt für die Pflege und Betreuung, für den Wohnraum und für die Verpflegung nur erhöhen, wenn er mit den Pflegekassen und Sozial-

hilfsträgern neue Sätze vereinbart hat. Die in diesen Verhandlungen vereinbarten Erhöhungen gelten stets als angemessen, so dass der Unternehmer diese den Bewohnern wie auch den Pflegekassen oder Sozialhilfeträgern berechnen darf.

Weil die Entgelte für alle Bewohner innerhalb einer Einrichtung einheitlich zu bemessen sind, gelten die Entgelterhöhungen und der erhöhte Betrag auch für Privatzahler in einer stationären Pflegeeinrichtung.

Entsprechendes gilt für die Bewohner von Wohngemeinschaften der Behindertenhilfe. Entgelterhöhungen kommen hier ebenfalls nur in Betracht, wenn mit dem Sozialhilfeträger neue Grund- und Maßnahmepauschalen vereinbart wurden.

Die Entgelterhöhung für Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftsleistungen, die ein von den Pflegekassen zugelassener Pflegedienst ambulant in einer **Pflege-Wohngemeinschaft** erbringt, werden zwischen dem einzelnen Unternehmer oder den Unternehmerverbänden und den Kostenträgern ausgehandelt. Vereinbarungen in Bezug auf die Verpflegung und den Wohnraum werden hingegen nicht getroffen. In diesen Fällen ist gesondert zu prüfen, ob die Erhöhung angemessen ist.

Bei Entgelterhöhungen sollten Sie zunächst prüfen, ob die angegebenen Kostensteigerungen korrekt errechnet wurden. In einem zweiten Schritt ist zu schauen, ob die aufgewandten Kosten den Marktbedingungen entsprechen, also nicht zu unangemessen hohen Preisen Lebensmittel oder auch Heizöl o. ä. eingekauft wurde.

Entgelterhöhung wegen gestiegener Investitionsaufwendungen

Die gesondert berechenbaren **Investitionsaufwendungen** werden von den Pflegekassen nicht mit dem Unternehmer verhandelt. Die Berechnung der Kosten- oder Aufwandserhöhung ist also durch kein unabhängiges Gremium geprüft worden.

Nur wenn Investitionsaufwendungen auf Empfänger von **Hilfe in Einrichtungen** umgelegt werden sollen, muss der entsprechende Betrag wie auch die Erhöhung vom **überörtlichen Träger der Sozialhilfe** genehmigt werden.

Ein Großteil der Bewohner muss sich daher selbst mit der Erhöhung von Investitionsaufwendungen und deren Umlage auf die einzelnen Bewohner der stationären Einrichtung befassen. Aufwendungen für Investitionen können dann dem Verbraucher gesondert berechnet werden, wenn sie betriebsnotwendig, angemessen und nicht aus öffentlichen Mitteln gefördert sind.

Bei der Beurteilung, ob Investitionen für den Betrieb notwendig sind, muss der Verbraucher zwar keine Aufwendungen für eine Luxusmodernisierung hinnehmen. Er wird aber dem Unternehmer einen gewissen Spielraum lassen müssen, wenn es z. B. darum geht, durch die Sanierung, den Umbau von Gebäuden, Gemeinschaftsräumen und -anlagen oder Wohnraum wettbewerbsfähig zu bleiben. Auch Auflagen von Behörden können dazu führen, dass größere Investitionen zu tätigen sind, z. B. Brandschutz oder Ausstattung und Größe von Zimmern.

Ob die Investitionen angemessen sind, ist ebenfalls doppelt zu prüfen. Zum einen muss sich die Erhöhung rein rechnerisch aus den tatsächlichen Aufwendungen ergeben. Schauen Sie sich daher genauer an, ob von Unternehmer angesetzte Kosten angesichts allgemeiner Marktbedingungen vielleicht überhöht sind. Zum anderen muss der sich ergebende Endbetrag den Marktpreisen entsprechen. Dazu müssten Sie prüfen, ob der von Ihnen verlangte Endbetrag die Umlage für Investitionsaufwendungen in anderen, vergleichbaren Einrichtungen deutlich übersteigt.

Fragen zu gestiegenen Investitionsaufwendungen

- ...❖ Sind die Aufwendungen notwendig, um die Einrichtung oder den Pflegedienst zu betreiben?
- ...❖ Sind die Anschaffungen notwendig, um den weiteren Betrieb sicher zu stellen?
- ...❖ Sind die Anschaffungskosten marktüblich oder sind die Kosten/Preise überhöht?
- ...❖ Ergibt sich der geforderte Betrag rechnerisch aus den aufgewendeten Beträgen?

Verfahren zur Entgelterhöhung

Damit eine Entgelterhöhung wirksam werden kann, muss der Unternehmer sich an das vom Gesetz vorgegebene Verfahren halten. Erfüllt der Unternehmer auch nur eine gesetzliche Vorgabe nicht, ist die Erhöhung unwirksam.

Unabhängig davon, ob der Unternehmer das Entgelt für Pflege- und Betreuungsleistungen, Unterkunft, Verpflegung, Investitionsaufwendungen oder sonstige Entgeltbestandteile erhöhen will, muss er Ihnen **schriftlich mitteilen,**

- dass er eine Entgelterhöhung beabsichtigt,
- um welchen Betrag er das Entgelt erhöhen möchte und
- zu welchem Zeitpunkt er den erhöhten Betrag verlangt.

Darüber hinaus muss der Unternehmer die beabsichtigte Entgelterhöhung **begründen.** Für eine sachgerechte Begründung verlangt das WBVG, dass er Ihnen

- die Positionen benennt, für die sich Kostensteigerungen ergeben haben,
- diese den Kosten gegenüber stellt, die bisher der Berechnung zu Grunde lagen und
- die Anzahl der Bewohner angibt, durch die der Gesamtbetrag der Kostensteigerung geteilt wird (= Umlagemaßstab).

Ferner muss Ihnen die Mitteilung über die beabsichtigte Preiserhöhung **vier Wochen** vor dem Tag zugegangen sein, zu dem Sie den erhöhten Betrag zahlen sollen.

Sind Entgelterhöhungen im Pflegesatzverfahren (zwischen Unternehmer und Pflegekassen) zu verhandeln, wird der Unternehmer mit der Mitteilung an Sie nicht warten, bis die manchmal mehrere Monate dauernden Verhandlungen abgeschlossen sind.

Wegen der einzuhaltenden Frist würden danach nämlich weitere vier Wochen vergehen, bis er ein höheres Entgelt verlangen kann. Um möglichst früh einen Anspruch auf das erhöhte Entgelt zu haben, wird er Ihnen bereits mit der Einleitung des Verfahrens sein Erhöhungsverlangen und den Termin für die Erhöhung mitteilen. Zu diesem Zeitpunkt weiß er noch nicht, wie hoch die Entgelterhöhung tatsächlich ausfallen wird. Er teilt Ihnen also den Erhöhungsbetrag mit, den er erreichen will. Wird in den Verhandlungen ein niedrigerer Betrag vereinbart, darf er nur diesen in Rechnung stellen, und zwar zu dem von ihm in seiner Mitteilung genannten Termin. Das gilt auch dann, wenn er mit den Pflegekassen einen früheren Zeitpunkt vereinbart haben sollte. Wird in den Pflegesatzverhandlungen ein späterer Erhöhungszeitpunkt festgelegt, darf der Unternehmer selbstverständlich erst zu dem späteren Termin das erhöhte Entgelt verlangen.

Beispiel für eine Pflegesatzerhöhung (vereinfacht):

Der Unternehmer teilt Herrn Schiller am 30. August 2010 mit, dass er wegen gestiegener Personalkosten Verhandlungen zur Erhöhung des Pflegesatzes mit den Pflegekassen aufnimmt.

Die Notwendigkeit der Erhöhung begründet er damit, dass die Personalkosten wegen einer Tarifierhöhung um 2 % gestiegen sind. Die bisherigen Kosten für die 25 Mitarbeiterinnen (Vollzeitbeschäftigte) in der Pflege- und Betreuung erhöhen sich dadurch von 975.000 Euro jährlich um jährlich 23.000 Euro auf 998.000 Euro. Bei einem Umlagemaßstab von 65 Betten macht er eine Erhöhung des bisherigen Pflegesatzes um 0,97 Euro/Tag auf 44,55 Euro/Tag geltend. Das Schreiben enthält eine Tabelle mit einer Gegenüberstellung der bisherigen Kosten, der Kostensteigerung und der neuen jährlichen Kosten sowie die Auswirkungen auf die Höhe der **Pflegevergütung**. Die Erhöhung verlangt er ab dem 1. Oktober 2010.

Die im August 2010 eingeleitete Pflegesatzverhandlung ist am 23. November 2011 abgeschlossen. Es wird eine Erhöhung um 0,92 Euro ab 1. November 2010 vereinbart. Der Unternehmer darf statt der angekündigten Erhöhung um 0,97 Euro/Tag nur die vereinbarten 0,92 Euro/Tag berechnen, und zwar erst am dem 1. November 2010.

Bei einer geplanten Erhöhung der Umlage für die Investitionsaufwendungen folgt der Unternehmer dem gleichen Verfahren. Das Nachprüfen ist für Sie als Verbraucher aber in der Regel schwieriger, weil Sie unter Umständen diverse Unterlagen einsehen sowie Kalkulationen und Rechnungen nachvollziehen müssen.

Beispiel für die Erhöhung der Investitionskosten (vereinfacht):

Der Unternehmer hat das seit 30 Jahren bestehende Gebäude umfangreich saniert. Ferner hat er eine neue EDV-Anlage angeschafft. Darüber hinaus sind die laufenden Instandhaltungskosten gestiegen. Die Einrichtung verfügt über 72 Plätze. Mit Schreiben vom 5. November 2010, das dem Bewohner Herrn Heimel am 9. November 2010 zugeht, teilt er Folgendes mit:

Sehr geehrter Herr Heimele,

wie Sie wissen, haben wir im vergangenen Jahr unvermeidliche Sanierungs- und Modernisierungsmaßnahmen durchgeführt, die seit einigen Wochen abgeschlossen sind. Die Maßnahmen haben erhebliche Kosten verursacht. Darüber hinaus müssen die Kosten der laufenden Instandhaltungen den tatsächlichen Aufwendungen angepasst werden.

Wir unterrichten Sie hiermit über unsere Absicht, zum 1. Dezember 2010 die gesondert berechenbaren Investitionsaufwendungen um 8,35 Euro auf 16,17 Euro zu erhöhen.

Der Bewohnerbeirat wurde von uns bereits vor drei Wochen informiert und hat sämtliche Unterlagen eingesehen. Er hat keine Einwände erhoben.

Die Kostensteigerung, die auf die 72 Plätze der Einrichtung umzulegen sind, ergibt sich aus den unten angegebenen Aufwendungen und Kostensteigerungen:

Kostenposition (alle Angaben in Euro)	Kosten pro Jahr (alt)	Umlagebetrag je Bewohner pro Jahr (alt)	Kosten pro Jahr (neu)	Kostensteigerung pro Jahr	Umlagebetrag je Bewohner pro Jahr (neu)
Altbausanierung = 2.450.386					
Abschreibung auf 20 Jahre	0,00	0,00	122.519,30	122.519,30	1.701,66
jährliche Zinsen auf Fremdkapital von 1.900.000	0,00	0,00	91.200,00	91.200,00	1.266,67
Laufende Instandhaltung	14.035,00	194,93	19.817,00	5.782,00	80,31
Kostensteigerung insgesamt				219.501,30	3.048,64

Umgerechnet auf den Tag ergibt sich damit für jeden Bewohner eine Steigerung der Kosten von 8,35 Euro pro Tag (3.048,64 Euro geteilt durch 365 Tage).

Der Unternehmer hat die neuen bzw. gestiegenen Aufwendungen den alten Kosten gegenüber gestellt. Er hat mitgeteilt, um welchen Betrag er das Entgelt für die Investitionsaufwendungen erhöhen will und ab welchem Zeitpunkt er den erhöhten Betrag verlangt.

Er kann aber das Entgelt dennoch nicht zum 1. Dezember 2010 erhöhen, weil zwischen dem Zugang des Schreibens am 9. November 2010 und dem 1. Dezember 2010 keine vier Wochen liegen. Der früheste Erhöhungstermin ist der 7. Dezember 2010.

Besonderheit bei der Erhöhung von Investitionsaufwendungen für Empfänger von Hilfe in Einrichtungen durch den Sozialhilfeträger

Der **überörtliche Träger der Sozialhilfe** muss die Erhöhung umlagefähiger Investitionsaufwendungen für Empfänger von Leistungen der Sozialhilfe genehmigen.

Auf die vom Sozialhilfeträger festgesetzte Erhöhung können sich allerdings weder die Privatzahler noch die Empfänger von Leistungen der Pflegeversicherung berufen. **Das WBVG lässt ausdrücklich zu, dass bei den Investitionsaufwendungen eine Differenzierung zwischen den Personenkreisen erfolgt.**

Es gibt allerdings eine ganze Reihe von Unternehmern, die für alle Bewohner einheitlich den genehmigten Betrag berechnen – unabhängig davon, ob es sich um Bezieher von Sozialhilfeleistungen handelt oder nicht.

Aber auch wenn man bei einer Genehmigung durch den Sozialhilfeträger in der Regel davon ausgehen kann, dass sowohl die Erhöhung wie auch der erhöhte Betrag insgesamt angemessen sind, haben Sie das Recht, selbst nachzuprüfen, ob der Umlagebetrag angemessen ist.

❖ Beendigung des Vertrags

Ein zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer geschlossener Vertrag kann entweder durch Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer, durch Kündigung oder wegen Todes des Verbrauchers enden.

❖ Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer

Wird z. B. mit einer **Kurzzeitpflegeeinrichtung** ein Vertrag für eine Dauer von zwei Monaten geschlossen, endet er nach dieser Zeit automatisch, ohne dass er gekündigt werden muss. 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.

❖ Kündigung durch den Verbraucher

Der Verbraucher kann den Vertrag jederzeit ordentlich kündigen. Die Kündigung muss **immer schriftlich** erfolgen, wobei bestimmte Fristen einzuhalten sind. So muss das Kündigungsschreiben nach dem WBVG **bis zum dritten Werktag eines Monats** beim Unternehmer eingegangen sein, wenn das Vertragsverhältnis zum Ende des Monats beendet werden soll.

Beispiele:

1. Frau Maier teilt dem Unternehmer mit, dass sie das Vertragsverhältnis zum 31. Oktober 2011 kündigt. Das Schreiben geht am 5. Oktober 2011 beim Unternehmer ein.

Der erste Werktag ist Samstag, der 1. Oktober 2011. Sonntag, der 2. Oktober 2011, und der 3. Oktober als Feiertag sind keine Werktage. Der zweite Werktag ist dann Dienstag, der 4. Oktober 2011. Mittwoch, der 5. Oktober 2011, ist der dritte Werktag. Die Frist für eine Kündigung

zum 31. Oktober 2011 ist mit Zugang des Schreibens am 5. Oktober 2011 eingehalten.

2. Der Unternehmer erhält von Herrn Huber am Dienstag, den 11. Januar 2011 ein Schreiben, mit dem er den Vertrag zum 31. Januar 2011 kündigt.

Das Kündigungsschreiben geht erst nach dem dritten Werktag beim Unternehmer ein, daher wird die Kündigung erst zum 28. Februar 2011 wirksam.

Darüber hinaus gibt es verschiedene Gründe, aus denen Sie ohne Einhaltung einer Frist das Vertragsverhältnis beenden können.

Eine wesentliche Neuerung im WBG ist, dass Verbraucher während einer »Probezeit« von zwei Wochen den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen können.

Die Zweiwochenfrist beginnt dabei mit dem Einzugstag. Ist dem Verbraucher jedoch bis zu diesem Tag noch kein Vertrag ausgehändigt worden, beginnt die zweiwöchige Frist erst mit dem Tag, an dem er den Vertrag in Händen hält.

Beispiele:

1. Frau Mandel zieht am 11. März 2011 in die Einrichtung. Der wirksam geschlossene Vertrag liegt ihr bereits seit dem 25. Februar 2011 vor. Die Einrichtung entspricht dann aber nicht ihren Erwartungen, so dass sie dem Unternehmer am 23. März die Kündigung zum 31. März übergibt.

Die Frist beginnt mit dem Einzug am 11. März 2011 und endet am 25. März 2011. Die Kündigung vom 23. März 2011 ist daher innerhalb der Zweiwochenfrist und damit rechtzeitig erfolgt. Das Vertragsverhältnis endet am 31. März 2011.

2. Herr Hassel wird am 19. April 2011 in ein Pflegeheim aufgenommen. Das von seinem Betreuer und dem Unternehmer unterzeichnete Vertrags-exemplar wird dem Betreuer am 5. Mai 2011 ausgehändigt.

Vom 5. Mai 2011 an gerechnet endet die Zweiwochenfrist am 19. Mai 2011. Bis zu diesem Tag kann er noch ohne Einhaltung einer Frist, z. B. zum 31. Mai 2011, kündigen.

Eine Kündigungsfrist müssen Sie auch so lange nicht einhalten, wie Ihnen die **vorvertragliche Information nicht ausgehändigt** und/oder der **Vertragsschluss nicht die gesetzlichen Anforderungen erfüllt**.

Beispiele:

1. Herr Matz wohnt bereits seit Juni 2009 in der Pflegeeinrichtung »Abend-roth«. Entgegen der gesetzlichen Vorgaben wurde ihm weder bis zum 1. Mai 2010 noch danach die vorvertragliche Information ausgehändigt.

Herr Matz kann so lange ohne Einhaltung einer Frist kündigen, bis er die Informationsschrift erhalten hat.

2. Frau Blume ist am 1. April 2010 in eine Behinderten-Wohngemeinschaft gezogen. Die ihr am 5. April 2010 ausgehändigten Vertragsexemplare sind bisher nur vom Unternehmer unterschrieben. Frau Blume hat auch nach ihrem Einzug noch keine Vertragserklärung abgegeben.

Weil die Unterschrift von Frau Blume fehlt, erfüllt der Vertrag nicht die vorgeschriebene Schriftform. Darüber hinaus wurde der Vertrag nicht rechtzeitig ausgehändigt, ohne dass es besondere Gründe auf Seiten von Frau Blume gab, die den rechtzeitigen Vertragsschluss verhindert hätten. Frau Blume kann den Vertrag während der gesamten Vertragslaufzeit zu jedem beliebigen Zeitpunkt fristlos kündigen.

Anders wäre folgender Fall zu beurteilen:

Frau Haller lebt seit März 2008 in dem Pflegeheim »Silberdistel«. Seinerzeit wurde ihr ein Vertragsexemplar ausgehändigt, das allerdings nur vom Unternehmer unterschrieben wurde. Weil alte Verträge bis spätestens 1. Mai 2010 an das WBG angepasst werden mussten, hat ihr der Unternehmer Anfang April 2010 einen neuen Vertrag vorgelegt. Sie weigert sich jedoch, diese Vereinbarung zu unterschreiben.

Auch wenn hier die Formvorschrift für den neuen Vertrag nicht erfüllt ist, kann Frau Haller mit ihrer Unterschriftenverweigerung nicht erreichen, dass sich ihr nachträglich das Recht zur fristlosen Kündigung wegen fehlender Schriftform eröffnet.

Der alte Vertrag war nach dem seinerzeit geltenden Heimgesetz auch ohne ihre Unterschrift wirksam, weil das Heimgesetz keine echte Schriftform vorschrieb. Der Vertrag wird auch durch das neue Gesetz nicht insgesamt ungültig. Das WBVG sieht als Folge der fehlenden Anpassung des alten Vertrages nur vor, dass an die Stelle von Regelungen, die vom neuen Gesetz abweichen und für Frau Haller nachteilig sind, automatisch die neue gesetzliche Vorschrift tritt. Darüber hinaus hat der Unternehmer alles für eine rechtzeitige Anpassung des alten Vertrages getan.

Ebenso steht Ihnen als Verbraucher ein besonderes Kündigungsrecht zu, wenn der Unternehmer das **Entgelt erhöht**. Das Vertragsverhältnis kann dann zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem der Unternehmer die höhere Vergütung verlangt.

Wenn Sie mit einem oder mehreren Unternehmern zwei oder mehrere **getrennte Verträge** für die Leistungen Wohnraum, Pflege oder Betreuung geschlossen haben und diese voneinander abhängig sind, haben Sie ebenfalls ein besonderes Kündigungsrecht. Kündigt in einem solchen Fall einer der Unternehmer den mit ihm geschlossenen Vertrag, haben Sie das

Übersicht: Kündigungsrechte des Verbrauchers

...❖ Vertragsbeendigung, ohne besondere Gründe

Art der Kündigung: ordentliche Kündigung

Kündigungsfrist: bis spätestens zum dritten Werktag eines Monats zum Ende des Monats.

...❖ Vertragsbeendigung während der ersten zwei Wochen

- ab Einzug in die Einrichtung

oder

- ab Aushändigung des Vertrages, wenn dieser erst nach Einzug übergeben wird.

Art der Kündigung: Kündigung ohne Einhaltung einer Frist

Kündigungsfrist: zu jedem beliebigen Zeitpunkt

...❖ Vertragsbeendigung bei

- nicht ausgehändigter Informationsschrift und/oder

- nicht wirksam geschlossenem Vertrag

Art der Kündigung: Kündigung ohne Einhaltung einer Frist

Kündigungsfrist: zu jedem beliebigen Zeitpunkt

...❖ Beendigung des Pflege- oder Betreuungsvertrages

wegen Kündigung des Wohnraumvertrages durch den Vermieter **oder**

Beendigung des Wohnraumvertrages

wegen Kündigung des Pflege- und Betreuungsvertrages durch den Pflegedienst

Art der Kündigung: besonderes Kündigungsrecht

Kündigungsfrist: nach Zugang der Kündigung des Wohnraumvertrages unverzügliche schriftliche Kündigung der anderen Verträge zum Ende des vom Unternehmer gekündigten Vertrages

...❖ Kündigung wegen Entgelterhöhung

Art der Kündigung: besonderes Kündigungsrecht

Kündigungsfrist: Keine Frist. Kündigung jederzeit zu dem Zeitpunkt, zu dem der Unternehmer das erhöhte Entgelt verlangt.

...❖ Vertragsbeendigung wegen Pflichtverletzungen des Unternehmers

Art der Kündigung: außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist

Kündigungsfrist: unter Angabe der Kündigungsgründe zu jedem beliebigen Zeitpunkt

Recht, **unverzüglich** nach Erhalt der Kündigung alle anderen Verträge zum gleichen Zeitpunkt zu kündigen, auch wenn dabei für einzelne Verträge die Kündigungsfrist nicht eingehalten wird.

Darüber hinaus können Sie den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn der Unternehmer seine Vertragspflichten erheblich verletzt und Ihnen nicht zuzumuten ist, bis zum Ablauf einer Kündigungsfrist in der Einrichtung zu bleiben bzw. bis zum Ablauf der Kündigungsfrist weiterhin Entgelt an den Unternehmer zu zahlen. Solche Gründe können vor allem schwere Pflegefehler aber auch ständige Verletzungen Ihrer Privatsphäre sein.

Sind für den Wohnraum und die Pflege oder Betreuung **getrennte Verträge** geschlossen, muss eine **Kündigung immer für alle Verträge** erfolgen. Anderenfalls besteht die Gefahr, dass Sie z. B. nach Kündigung des Wohnraums und Auszug aus einer Wohngemeinschaft dem Pflegedienst weiterhin eine (um ersparte Aufwendungen gekürzte) Vergütung zahlen müssen.

...❖ Kündigung durch den Unternehmer

Anders als der Verbraucher, hat der Unternehmer kein ordentliches Kündigungsrecht. Er kann das Vertragsverhältnis nur dann beenden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt und ihm die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht zuzumuten ist. Die Kündigung muss immer schriftlich erfolgen.

In der Vorschrift des WBGV zur Kündigung durch den Unternehmer werden verschiedene wichtige Gründe aufgezählt, die eine Kündigung rechtfertigen. Die Aufzählung ist jedoch nicht abschließend. Es können darüber hinaus noch andere Gründe für eine Kündigung in Betracht kommen. Diese müssen dann aber vergleichbar schwerwiegend sein, wie die in der Aufzählung genannten. Ein wichtiger Grund liegt nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) jedenfalls immer dann vor, wenn dem Unternehmer auch unter Berücksichtigung der Interessen des Verbrauchers nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis bis zum Ablauf der Kündigungsfrist fortzusetzen.

Übersicht: Kündigungsrechte des Unternehmers

- ...❖ **Wichtiger Grund:** der Betrieb wird eingestellt, wesentlich eingeschränkt oder in seiner Art verändert
Zusätzliche Anforderung: das Festhalten am Vertrag würde für den Unternehmer eine unzumutbare Härte bedeuten
Kündigungsfrist: bis zum dritten Werktag eines Monats zum Ende des nächsten Monats (z. B. Kündigung spätestens am 3. März 2011 zum 30. April 2011)
- ...❖ **Wichtiger Grund:** dem Unternehmer ist eine fachgerechte Pflege und Betreuung nicht möglich, weil der Verbraucher einen veränderten Hilfebedarf hat, die angebotene Anpassung von Leistungen aber ablehnt
Zusätzliche Anforderung: Vor Ausspruch der Kündigung
 - erneutes Angebot an den Verbraucher
 - unter Hinweis auf die beabsichtigte Kündigung
 - Fristsetzung, bis wann der Verbraucher die Annahme noch erklären kann und
 - ein Festhalten am Vertrag ist dem Unternehmer nicht zumutbar**Kündigungsfrist:** Kündigung ohne Einhaltung einer Frist
- ...❖ **Wichtiger Grund:** im Vertrag wurde ein Ausschluss der Pflicht zur Leistungsanpassung wirksam vereinbart.
Zusätzliche Anforderung: ein Festhalten am Vertrag ist dem Unternehmer nicht zumutbar.
Kündigungsfrist: ohne Einhaltung einer Frist zu jedem beliebigen Zeitpunkt
- ...❖ **Wichtiger Grund:** grobe Vertragsverletzung durch den Verbraucher (z. B. mutwillige Beschädigung oder Zerstörung von Eigentum des Unternehmers)
Zusätzliche Anforderung:
 - Angabe der Kündigungsgründe
 - Festhalten am Vertrag für den Unternehmer nicht zumutbar**Kündigungsfrist:** ohne Einhaltung einer Frist zu jedem beliebigen Zeitpunkt

- ❖ **Wichtiger Grund:** der Verbraucher ist
 - für zwei aufeinander folgende Zahlungstermine mit der Entrichtung des Entgelts oder eines Teils des Entgelts in Verzug und
 - der offene Betrag übersteigt ein Monatsentgelt**oder**
 - über einen längeren Zeitraum als zwei Zahlungstermine mit der Entrichtung des Entgelts in Verzug und
 - der offene Betrag erreicht zwei Monatsentgelte**Zusätzliche Anforderung:**
 - vor der Kündigung ist eine Zahlungsfrist zu setzen
 - auf die beabsichtigte Kündigung muss dabei hingewiesen werden**Kündigungsfrist:** Ohne Einhaltung einer Frist zu jedem beliebigen Zeitpunkt

- ❖ **Wichtiger Grund:** der Verbraucher ist mit Entgelten für den Wohnraum (z. B. bei getrennten Verträgen)
 - für zwei aufeinander folgende Termine in Verzug
 - der offene Betrag übersteigt ein Monatsentgelt**oder**
 - über einen längeren Zeitraum als zwei Termine in Verzug und
 - der offene Betrag übersteigt das Entgelt für zwei Monate**Zusätzliche Anforderung:**
 - vor der Kündigung ist eine Zahlungsfrist zu setzen
 - auf die beabsichtigte Kündigung muss dabei hingewiesen werden**Kündigungsfrist:** Ohne Einhaltung einer Frist zu jedem beliebigen Zeitpunkt

- ❖ **Wichtiger Grund:** bei anderen, im Katalog nicht aufgeführten wichtigen Gründen
Zusätzliche Anforderung: ein Festhalten am Vertrag ist dem Unternehmer nicht zumutbar
Kündigungsfrist: bis zum dritten Werktag eines Monats zum Ende des nächsten Monats (z. B. Kündigung spätestens am 3. Februar 2011 zum 31. März 2011)

❖ Tod des Verbrauchers

In der Vergangenheit hat es wegen ungenauer bzw. sich widersprechender Regelungen im alten Heimgesetz und im Elften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XI) immer wieder Auseinandersetzungen darüber gegeben, ob der Unternehmer mit jedem Bewohner vereinbaren darf, dass der Vertrag noch zwei Wochen nach dessen Tod weiter läuft.

Das WBVG hat in dieser Frage jetzt Klarheit geschaffen. Zunächst gilt der Grundsatz, dass das Vertragsverhältnis und damit die Zahlungspflicht des Verbrauchers mit seinem Tod enden. Andererseits benennt das Gesetz konkret den Personenkreis, mit dem der Unternehmer eine von dem Grundsatz abweichende Vereinbarung im Vertrag treffen darf.

Es gibt eine gesetzliche Ausnahme von dem Grundsatz, dass der Vertrag mit dem Sterbetag endet. Sind im Vertrag Fristen für die Räumung/Abholung der persönlichen Gegenstände des Verstorbenen, zur Dauer der Aufbewahrung nicht abgeholter Gegenstände und über Kosten für die Aufbewahrung von Gegenständen vereinbart worden, haben diese Regelungen auch nach dem Tod des Verbrauchers weiter Bestand.

Sie sollten beim Vertragsabschluss unbedingt darauf achten, dass der Vertrag derartige Vereinbarungen enthält.

Beispiele möglicher vertraglicher Regelungen:

1. Wird der Heizplatz nach Beendigung des Vertrages nicht geräumt, so ist bis zum Tag der Räumung das für Unterkunft und Investitionskosten vereinbarte Entgelt zu entrichten. Der Heizträger ist in diesem Fall berechtigt, nach Ablauf einer von ihm zu setzenden angemessenen Nachfrist das Zimmer zu räumen und die im Zimmer eingebrachten Sachen auf Kosten des Bewohners bzw. seiner Erben einzulagern.

2. Findet nach dem Vertragsende und trotz einer angemessenen vom Heimträger gesetzten Nachfrist die Räumung und Abholung der persönlichen Sachen des Bewohners nicht statt, so kann der Heimträger die Räumung und Lagerung der persönlichen Sachen auf Gefahr und Rechnung des Bewohners oder seiner Erben veranlassen.
3. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat eine Räumung der Unterkunft innerhalb von zwei Tagen zu erfolgen. Nach Ablauf der Zwei-Tages-Frist kann die Einrichtung eine angemessene Nachfrist setzen. Falls die Sachen der Bewohnerin/des Bewohners nicht abgeholt worden sind, können sie durch die Einrichtung zu Lasten der Bewohnerin/des Bewohners oder des Nachlasses eingelagert werden.

Über die Fortgeltung von Regelungen zur Aufbewahrung von Gegenständen hinaus, sind vom Gesetz abweichende Vereinbarungen über eine Fortgeltung des Vertrages ausschließlich für den Personenkreis möglich,

- der die Kosten für die Wohnraumüberlassung sowie die Pflege- oder Betreuungsleistungen ausschließlich aus eigenen Mitteln finanziert (so genannte Privatzahler) oder
- der zwar Leistungen der Pflegeversicherung oder Sozialhilfe bezieht, aber nicht in einem **klassischen Pflegeheim** lebt.

Ist eine Vereinbarung über die Fortgeltung des Vertrags zulässig, beschränkt das Gesetz diese auf den Wohnraum und auf einen Zeitraum von bis zu zwei Wochen nach dem Sterbetag. Für diesen Zeitraum sind vom Verbraucher die anteiligen Wohnraumkosten zu zahlen.

Das Entgelt für den Wohnraum ist nach dem Gesetz wiederum um den Betrag zu kürzen, den der Unternehmer in der Zeit einspart, in der der Wohnraum nicht mehr genutzt wird (**ersparte Aufwendungen**). Wird der Wohnraum vor Ablauf von zwei Wochen wieder belegt, entfällt selbstverständlich die Zahlungspflicht insgesamt.

Beispiele:

1. Klausel in einem Pflegeheimvertrag:

Mit Bewohnern, die ihre Unterkunft sowie ihre pflegerische Versorgung ausschließlich aus eigenen Mitteln finanzieren (Privatzahler), 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 weiter zu zahlen.

2. Klausel in einem Pflege-Wohngemeinschaftsvertrag:

Es wird vereinbart, dass das Vertragsverhältnis beim Tod des Bewohners für zwei Wochen nach dem Sterbetag fortbesteht.

Das auf die Überlassung des Wohnraums entfallende Entgelt in Höhe von xxx Euro abzüglich einer Pauschale für ersparte Aufwendungen in Höhe von 25 % ist während der Fortgeltungsdauer weiter zu zahlen.

Anforderungen an eine Fortgeltungsvereinbarung über den Tod hinaus

- …❖ Der Verbraucher kommt für die Kosten seines Aufenthalts und seiner Versorgung in der Einrichtung ausschließlich aus eigenen Mitteln auf.
- …❖ Der Verbraucher erhält zwar Leistungen der Pflegeversicherung oder eines Sozialhilfeträgers, lebt aber nicht in einem klassischen Pflegeheim.
- …❖ Die Fortgeltung überschreitet nicht den Zeitraum von zwei Wochen ab dem Sterbetag.
- …❖ Die Fortzahlungspflicht ist auf die Entgeltbestandteile für den Wohnraum beschränkt.
- …❖ Die Entgeltbestandteile für den Wohnraum reduzieren sich um Aufwendungen, die der Unternehmer wegen der Nichtbenutzung des Wohnraums (tatsächlich) einspart.

❖ Leistungersatz und Umzugskosten

Die im WBGV geregelte Pflicht des Unternehmers, dem Verbraucher einen anderen Leistungserbringer zu zumutbaren Bedingungen nachzuweisen (Leistungersatz) und ihm ggf. Umzugskosten in angemessener Höhe zu erstatten, steht im Zusammenhang mit einer Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Zumutbar und angemessen sind die Bedingungen dann, wenn der Verbraucher in der nachgewiesenen Einrichtung oder bei einem nachgewiesenen Pflegedienst vergleichbare Bedingungen hinsichtlich Art, Umfang und Preis von Unterkunft und Pflege vorfindet.

Allein mit dem Nachweis eines Leistungersatzes ist der Unternehmer seiner Pflicht nachgekommen. Ob mit dem anderen Leistungserbringer tatsächlich ein Vertrag zustande kommt oder dieser vielleicht nicht einmal freien Wohnraum anbieten kann, spielt für die Erfüllung der Nachweispflicht keine Rolle.

Die Höhe der Umzugskosten hängen einerseits von der Menge der zu transportierenden persönlichen Gegenstände und Möbelstücke ab. Dadurch entstehende Kosten dürften immer angemessen sein. Ein weiterer Kostenfaktor ist die Entfernung zwischen der bisherigen und der neuen Unterkunft. Bei sehr großen Entfernungen sind die Umzugskosten entsprechend hoch und könnten bei genauerer Prüfung als nicht mehr angemessen angesehen werden. In diesem Fall müsste der Unternehmer nur einen Teil der Kosten erstatten.

Holen Sie, unabhängig von der Menge des Umzugsguts und der Entfernung, auf jeden Fall von mehreren Umzugsunternehmen Kostenvoranschläge ein.

Ob Sie einen Leistungersatz und die Erstattung von Umzugskosten letztlich beanspruchen können, hängt davon ab, ob der Unternehmer die Vertragsbeendigung zu vertreten hat. Das ist regelmäßig dann der Fall, wenn er schuldhaft seine Pflichten aus dem Vertrag in einer Weise verletzt hat,

dass Ihnen nicht zuzumuten ist, den Vertrag bis zum Ablauf der Kündigungsfrist fortzuführen. Als Gründe kommen zum Beispiel schwere Pflegefehler, Beleidigungen durch den Unternehmer oder sein Personal, unzulässige freiheitsentziehende Maßnahmen wie das Anbringen von Bettgittern, Fixierungen u. ä. in Betracht.

Wird ein Vertrag beendet, weil die Einrichtung ihren Betrieb einstellt, wesentlich einschränkt oder verändert, ist dies ebenfalls dem Unternehmer zuzurechnen. Auch in einem solchen Fall haben Sie Anspruch auf Leistungersatz und Erstattung angemessener Umzugskosten.

Haben Sie für die Wohnraumüberlassung und die Pflege- oder Betreuungsleitung getrennte Verträge mit einem Unternehmer oder mit mehreren Unternehmern geschlossen, ergeben sich unterschiedliche Folgen für den Unternehmer, je nachdem

- welcher Vertragspartner die Kündigungsinitiative ergriffen hat und
- auf welchen Vertrag sich der wichtige Grund zur Kündigung bezieht und welcher Vertrag nur als Folge beendet wird.

Eine ausdifferenzierte gesetzliche Regelung war für die Fälle nötig, in denen Wohnraumüberlassung und Pflege- oder Betreuungsleistungen mit verschiedenen Unternehmern in getrennten Verträgen vereinbart sind. Die Unternehmer sollten die Umzugskosten nämlich nur dann übernehmen müssen, wenn der Zustand des Wohnraums einen wichtigen Kündigungsgrund darstellt und eine Beendigung des Vertrages über die Pflege und/ oder die Betreuung nur Folge der Wohnraumkündigung ist.

Unabhängig von einem Anspruch auf Leistungersatz durch den Unternehmer, können Sie sich auch an die Pflegekasse wenden. Wenn in der stationären Pflege ein schwerwiegender Mangel festgestellt wurde und dieser Mangel nicht kurzfristig behoben werden kann, ist die Pflegekasse auf Ihren Antrag hin verpflichtet, Ihnen eine andere geeignete Pflegeeinrichtung zu vermitteln.

Übersicht: Leistungersatz und Umzugskosten

Kündigung durch	Vertragsform	Wichtiger Grund	Pflicht des Unternehmers	Bemerkung
Verbraucher	Einheitlicher Vertrag über Wohnraum und Pflege oder Betreuung	Verletzung von Vertragspflichten durch den Unternehmer. Vertragsfortführung dem Verbraucher nicht zumutbar	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungersatz • Erstattung von Umzugskosten 	Aufforderung zum Leistungersatz vor Ausspruch der Kündigung ratsam
Verbraucher	Getrennte Verträge über Wohnraum und Pflege oder Betreuung mit einem Unternehmer	Wichtiger Grund zur Kündigung des Wohnraumvertrages . Daraus folgt Kündigung des Vertrages über Pflege oder Betreuung durch Verbraucher oder Unternehmer	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungersatz • Erstattung von Umzugskosten 	
Verbraucher	Getrennte Verträge über Wohnraum und Pflege oder Betreuung mit einem Unternehmer	Kündigung des Pflege- und/oder Betreuungsvertrages wegen Aufgabe, Einschränkung oder Veränderung des Betriebes. Daraus folgt Kündigung des Wohnraumvertrages durch Verbraucher oder Unternehmer	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungersatz 	
Verbraucher	Getrennte Verträge über Wohnraum und Pflege oder Betreuung mit zwei oder mehreren Unternehmern	Wichtiger Grund zur Kündigung des Wohnraums gegenüber Unternehmer 1. Daraus folgt Kündigung des Vertrages über Pflege mit Unternehmer 2, und zwar entweder durch den Verbraucher oder Unternehmer 2	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungersatz • Erstattung von Umzugskosten 	Verbraucher kann sich aussuchen, von welchem Unternehmer er den Leistungersatz verlangt, denn diese haften als Gesamtschuldner
Verbraucher	Getrennte Verträge über Wohnraum und Pflege oder Betreuung mit zwei oder mehreren Unternehmern	Wichtiger Grund zur Kündigung des Vertrages über Pflege oder Betreuung gegenüber Unternehmer 2. Daraus folgt Kündigung des Vertrages mit Unternehmer 1 über Wohnraum, und zwar entweder durch den Verbraucher oder Unternehmer 1	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungersatz 	Verbraucher kann sich aussuchen, von welchem Unternehmer er den Leistungersatz und die Erstattung der Umzugskosten verlangt, denn diese haften als Gesamtschuldner

Kündigung durch	Vertragsform	Wichtiger Grund	Pflicht des Unternehmers	Bemerkung
Unternehmer	Einheitlicher Vertrag über Wohnraum und Pflege oder Betreuung	Aufgabe, wesentliche Einschränkung oder Änderung der Art des Betriebes	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungersatz • Erstattung von Umzugskosten 	
Unternehmer	Getrennte Verträge über Wohnraum und Pflege oder Betreuung mit einem Unternehmer	Kündigung des Wohnraums wegen Aufgabe, Einschränkung oder Veränderung des Betriebes – Daraus folgt Kündigung des Vertrages über Pflege oder Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungersatz • Erstattung von Umzugskosten 	
Unternehmer	Getrennte Verträge über Wohnraum und Pflege oder Betreuung mit einem Unternehmer	Kündigung des Pflege- und/oder Betreuungsvertrages wegen Aufgabe, Einschränkung oder Veränderung des Betriebes – Daraus folgt Kündigung des Wohnraumvertrages durch Unternehmer oder Verbraucher	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungersatz • Erstattung von Umzugskosten 	
Unternehmer 1	Getrennte Verträge über Wohnraum und Pflege oder Betreuung mit zwei oder mehreren Unternehmern	Kündigung des Wohnraums wegen Aufgabe, wesentlicher Einschränkung oder Veränderung des Betriebes – Daraus folgt Kündigung des Vertrages mit Unternehmer 2 über Pflege, und zwar entweder durch den Verbraucher oder Unternehmer 2	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungersatz • Erstattung von Umzugskosten 	Verbraucher kann sich aussuchen, von welchem Unternehmer er den Leistungersatz und die Erstattung der Umzugskosten verlangt, denn diese haften als Gesamtschuldner
Unternehmer 2	Getrennte Verträge über Wohnraum und Pflege oder Betreuung mit zwei oder mehreren Unternehmern	Kündigung des Pflege- oder Betreuungsvertrages wegen Aufgabe, wesentlicher Einschränkung oder Veränderung des Betriebes – Daraus folgt Kündigung des Vertrages mit Unternehmer 1 über den Wohnraum, und zwar entweder durch den Verbraucher oder Unternehmer 1	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungersatz 	Verbraucher kann sich aussuchen, von welchem Unternehmer er den Leistungersatz verlangt, denn diese haften als Gesamtschuldner

❖ Durchsetzung Ihrer Rechte

Das WBGV enthält ausschließlich vertragsrechtliche Regelungen und ist dem Zivilrecht zuzuordnen.

Werden Ihnen vertragliche Rechte und Ansprüche nicht gewährt oder haben Sie Zweifel an der Zulässigkeit vertraglicher Regelungen, ist es ratsam, wenn Sie zunächst das Gespräch mit dem Unternehmer suchen.

Unabhängige Beratungsstellen, bei denen Sie Unterstützung bekommen oder sich über Ihre Rechte informieren können, gibt es bedauerlicherweise nicht viele. Nur wenige Verbraucherzentralen (Berlin, Brandenburg, Rheinland-Pfalz und Schleswig-Holstein) bieten für die Bürgerinnen und Bürger dieser Länder Beratungen in einem derart speziellen Rechtsgebiet an. Informationen können Sie hingegen bundesweit bei der Bundesinteressenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer von Wohn- und Betreuungsangeboten im Alter und bei Behinderung e.V. (BIVA) in Swisttal bei Bonn erhalten. In Bremen und Hamburg gibt es öffentliche Rechtsauskunftsstellen, die Bürger mit geringem Einkommen und Vermögen u. a. auch zu Fragen des WBGV beraten.

In einigen Bundesländern enthalten die landesrechtlichen Vorschriften zum Heimrecht Regelungen, nach denen es zu einer ordnungsgemäß geführten Einrichtung oder Pflegewohngemeinschaft gehört, dass in den Verträgen die Vorschriften des WBGV eingehalten werden. Bei Verstößen gegen das WBGV können die Aufsichtsbehörden die Unternehmer dann auffordern, die notwendigen Änderungen vorzunehmen. Die individuellen Interessen eines einzelnen Bewohners können die Behörden allerdings nicht vertreten oder durchsetzen.

Ist eine außergerichtliche Einigung bei Streitfragen nicht möglich, bleibt Ihnen nur der Weg zum Gericht, um Ihre Rechte aus dem Vertragsverhältnis zu verfolgen. 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 und Pflege oder Betreuung stehen. Die Rechtmäßigkeit von Vertragsklauseln kann aber auch schon geprüft werden, bevor es in einem konkreten Einzelfall zu einer Auseinandersetzung zwischen einem Verbraucher und dem Unternehmer kommt.

Sozusagen vorbeugend können nach dem Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) u. a. Verstöße gegen Verbraucherrechte durch Regelungen in Musterverträgen verfolgt werden. Musterverträge sind solche Verträge, die von einem Unternehmer für eine Vielzahl von Fällen vorformuliert sind und damit dem Verbraucher einseitig auferlegt werden. Solche Verträge werden üblicherweise auch von Trägern oder 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. der Unternehmer aufgefordert werden, diese Klauseln künftig nicht mehr zu verwenden und zu erklären, dass er die beanstandeten Klauseln künftig nicht mehr verwenden wird (Abmahnverfahren).

Gibt der Unternehmer 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 einzelnen Verbraucherzentralen in den Bundesländern.

❖ Anhang: Erläuterung von Begriffen

Art, Inhalt und Umfang von Pflege- und Betreuungsleistungen

Art stationäre Pflege:

z. B. Unterkunft, Verpflegung, Pflege und Betreuung, Umlage
Investitionsaufwendungen

ambulante Pflege:

Grundpflege, Hauswirtschaft, evtl. Betreuung

Einrichtungen der Behindertenhilfe: Wohnen, Verpflegung,
Maßnahmeleistungen.

Inhalt stationäre Pflege z. B.

Unterkunft: Einbettzimmer mit eigenem Bad und WC, Reinigung,
Wäscheversorgung, Strom, Wasser, Heizung, Außenanlagen

Verpflegung: Zubereitung von Speisen nach ernährungswissen-
schaftlichen Erkenntnissen, Tee und Mineralwasser, Diätkost

Pflege und Betreuung: Hilfe bei der Körperpflege, Ernährung und
Mobilität, Hilfe bei Behördengängen, Gestaltung des Alltags
usw.

ambulante Pflege z. B.

Grundpflege: große Morgentoilette, Hilfe bei Ausscheidungen,
Hilfe bei der Nahrungsaufnahme,

Hauswirtschaft: Unterhaltsreinigung des Wohnraums, Wäsche-
versorgung

Einrichtungen der Behindertenhilfe z. B.

Wohnen: Einzel- oder Doppelzimmer, Gemeinschaftsräume,
Wohngruppenprinzip, Wäscheversorgung

Verpflegung: Mitwirkung des Bewohners bei Zubereitung,
Training der Selbstversorgung

Maßnahmen: z. B. Alltagskompetenz/lebenspraktischer Bereich,
körperliches Wohlbefinden/Gesundheit, soziale Kompetenz

Umfang stationäre Pflege

Unterkunft: z. B. Badreinigung täglich, Wohnraum wöchentlich,
Fenster vierteljährlich

Verpflegung: 3 Hauptmahlzeiten und 2 Zwischenmahlzeiten,
Mineralwasser und Tee den ganzen Tag

ambulante Pflege

Große Morgentoilette: z. B. täglich – beinhaltet Hilfe beim Auf-
stehen, Entkleiden und Ankleiden, Ganzkörperwäsche usw.

Hauswirtschaft: z. B. Reinigung der Räume des Bewohners zwei-
mal wöchentlich, Wäscheversorgung wöchentlich, einmal
wöchentlich einkaufen

Einrichtungen der Behindertenhilfe

Alltagskompetenz: z. B. Umgang mit Geld, Übernahme häuslicher
Pflichten

Körperliches Wohlbefinden: Körper- und Intimpflege, Toiletten-
training, Einschätzung des eigenen Befindens

soziale Kompetenz: z. B. Verhaltens- und Umgangsformen
im Zusammenleben, Wahrnehmung eigener Wünsche und
Interessen

Ausbildungspauschale/Ausbildungsplatzumlage: Nach dem Altenpflege-
gesetz sollen Einrichtungen und Dienste, die Altenpfleger und Altenpflege-
rinnen in der Praxis ausbilden, die Ausbildungsvergütungen refinanziert
bekommen.

In den meisten Bundesländern werden dazu die Ausbildungskosten
ausschließlich auf die Pflegebedürftigen umgelegt, die in der jeweiligen
ausbildenden Einrichtung leben. Bundesländer wie Baden-Württemberg
und Rheinland-Pfalz haben ein Umlageverfahren eingeführt, bei dem von
allen Diensten und Einrichtungen ein Umlagebetrag erhoben wird, der
dann wiederum den Pflegebedürftigen berechnet wird.

berechtigtes Interesse: Gemeint ist damit ein ganz persönliches oder auch
wirtschaftliches Interesse, das eine Person mit einer Handlung oder einer
Forderung verfolgt. Zu beachten ist aber immer, dass dadurch nicht gleich-
zeitig die zu wahren Rechte eines anderen unverhältnismäßig verletzt
oder eingeschränkt werden.

Im hier verwendeten Zusammenhang ist gemeint, dass der Unterneh-
mer ein wirtschaftliches Interesse an der Beendigung des Vertragsverhält-
nisses hat und der Verbraucher durch die Vertragsbeendigung nicht unver-
hältnismäßig benachteiligt wird.

Eingliederungshilfe: Im Zusammenhang mit dieser Broschüre sind als Eingliederungshilfe die Leistungen gemeint, die die Sozialhilfe Menschen mit Behinderung in einer Einrichtung der Behindertenhilfe gewährt, um sie bei der Eingliederung in Beruf und Gesellschaft zu fördern.

Expertenstandards: siehe Stand fachlicher Erkenntnisse

Einrichtung der Behindertenhilfe: In diesen Einrichtungen stehen die berufliche und soziale Eingliederung, die schulische und berufliche Ausbildung oder die Erziehung von Menschen mit Behinderung im Vordergrund. Die ebenfalls notwendigen Pflegeleistungen treten in den Hintergrund.

Entgelt, angemessen: Angemessen meint in diesem Zusammenhang eine Ausgewogenheit zwischen Preis und Leistung. Eingang in den Preis finden dabei Kosten und Aufwendungen, die für eine vertragsgemäße und sachgerechte Leistungserbringung erforderlich sind.

Kostenbestandteile Pflege: Vergütung des Pflegepersonals, Kosten für die Auszubildenden in der Pflege (mit Ausnahme von Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz, wo die Ausbildungsvergütungen gesondert ausgewiesen werden), Pflegedienstleitung, pflegerischer Sachaufwand (z. B. Einmalhandschuhe), die Hälfte der Kosten für Verwaltung, Wäscheversorgung, Zimmer- und Gebäudereinigung, Wäscherei, Energiekosten u. a.

Kostenbestandteile Unterkunft: z. B. Haustechnik, Gartenpflege, die Hälfte der Kosten für Verwaltung, Wäscheversorgung, Zimmer- und Gebäudereinigung, Wäscherei, Energiekosten, Gemeinschaftsveranstaltung

Kostenbestandteile Verpflegung: Nahrungsmittel, Getränke, Diätkost, Kaffee und Kuchen

Frankfurter Tabelle: Die »Frankfurter Tabelle« ist vom Landgericht Frankfurt entwickelt worden. In ihr findet man Anhaltspunkte für die Minderung des Reisepreises. Abhängig von Art und Umfang der Reismängel zeigt ein Prozentsatz, wie viel Prozent vom Reisepreis für eine Minderung als Richtschnur in Betracht kommen.

Beispiel für Abschläge bei mangelhafter Verpflegung

Mangel	Reduzierung des Preises um
Vollkommener Ausfall	50 %
eintönige Speisen	5 %
Nicht genügend warme Speisen	10 %
Verdorbene (ungenießbare) Speisen	20 - 30 %
Verschmutzte Tische	5 - 10 %
Verschmutztes Geschirr, Besteck	10 - 15 %

Gesamtnote (Qualitätsprüfung): Die Qualität der Leistungen von Pflegeeinrichtungen wird mit Schulnoten von sehr gut (1,0) bis mangelhaft (5,0) bewertet. Es gibt eine Vielzahl von Kriterien, die einzeln benotet werden. Die einzelnen Noten werden in Bereichsnoten für verschiedene Qualitätsbereiche und zu einer Gesamtnote zusammengefasst. Ausführlicher wird das Thema in der Broschüre der Verbraucherzentralen »Noten für Pflegeheime – Gebrauchsanweisung für den Umgang mit Qualitätsberichten« behandelt.

Hilfe in Einrichtungen: In der Broschüre wird von »Hilfe in Einrichtungen« gesprochen, wenn die Leistungen der Hilfe zur Pflege oder der Eingliederungshilfe in einer stationären Einrichtung erbracht werden. Dabei wurde nicht unterschieden, ob die Leistungen in einer Einrichtung der Behindertenhilfe oder in einer Pflegeeinrichtung gewährt werden.

Hilfe zur Pflege: Die Hilfe zur Pflege ist eine Leistung der Sozialhilfeträger für pflegebedürftige Menschen, deren Einkommen einschließlich der Leistungen der Pflegeversicherung nicht ausreicht, um die für sie notwendigen Hilfeleistungen bei der Grundpflege und der Hauswirtschaft zu finanzieren. Hilfe zur Pflege wird auch Personen gewährt, die keine Leistungen der Pflegeversicherung bekommen, weil ihr Hilfebedarf unterhalb der Pflegestufe I liegt und sie benötigte Hilfeleistungen nicht aus eigenem Einkommen finanzieren können.

Integrierte Versorgung: Der Begriff »Integrierte Versorgung« steht für eine Vernetzung zwischen den einzelnen medizinischen Versorgungssektoren.

Für eine solche Vernetzung können Pflegeeinrichtungen z. B. mit Ärzten, Krankenhäusern, medizinischen Versorgungszentren oder auch Reha-Einrichtungen Verträge schließen, um bei der medizinischen und pflegerischen Versorgung der Pflegebedürftigen zu kooperieren.

Investitionsaufwendungen: Hierzu gehören z. B. Aufwendungen für

- Mieten
- Kauf eines Gebäudes (nicht aber einer Grundstücks)
- An- oder Neubauten
- Sanierung von Altbauten
- Anschaffung von Fahrzeugen
- Kauf technischer Ausstattungen (z. B. EDV-Anlage)
- Anschaffung von Möbeln
- laufende Instandhaltung von technischem Gerät und Gebäude
- Zinsen für aufgenommene Kredite zur Finanzierung der Investitionen

Klassisches Pflegeheim: Das klassische Pflegeheim ist eine Einrichtung, in dem Pflegebedürftige

1. unter ständiger Verantwortung einer ausgebildeten Pflegefachkraft gepflegt werden,
2. ganztägig (vollstationär) oder nur tagsüber oder nur nachts (teilstationär) aufgenommen und gepflegt werden.

Kurzzeitpflegeeinrichtung: Hierbei handelt es sich um eine vollstationäre Pflegeeinrichtung, die Pflegebedürftige vorübergehend aufnimmt.

Will man für den Aufenthalt in einer solchen Einrichtung Leistungen der Pflegeversicherung in Anspruch nehmen, muss die Einrichtung einen Versicherungsvertrag mit den Pflegekassen geschlossen haben.

leicht verständliche Sprache: beinhaltet u. a., dass

- der Text sich auf die notwendigen Informationen beschränkt,
- Informationen durch Bilder unterstützt werden,
- Texte in Absätze unterteilt und eine größere Schrift als normal verwendet wird,

- Fremdwörter, Fachwörter oder lange Wortzusammensetzungen nicht verwendet werden,
- auf abstrakte Begriffe möglichst verzichtet wird. Ansonsten werden diese erklärt und evtl. mit Beispielen anschaulich gemacht,
- Abkürzungen bei der ersten Verwendung ausgeschrieben werden,
- die Sätze nicht zu lang sind,
- jeder Satz möglichst nur eine Aussage enthält,
- nicht immer wieder von einer Textstelle auf eine andere verwiesen wird.

palliativmedizinische Versorgung: Nach der Definition der Weltgesundheitsorganisation versteht man unter Palliativmedizin die ganzheitliche Behandlung von Patienten, die wegen einer weit fortgeschrittenen und weiter voranschreitenden schweren Erkrankung eine begrenzte Lebenserwartung haben. Bei einer Palliativversorgung steht nicht die Behandlung der Krankheit im Vordergrund. Vielmehr dient sie dem Ziel, durch Linderung von Symptomen und Leiden die Lebensqualität und Selbstbestimmung schwerstkranker Menschen zu erhalten, zu fördern und zu verbessern, um ihnen ein menschenwürdiges Leben bis zum Tod zu ermöglichen.

Pflegevergütung: ist die »leistungsgerechte Vergütung für allgemeine Pflegeleistungen«. In stationären Einrichtungen umfasst sie auch die Vergütung für die medizinische Behandlungspflege und für die soziale Betreuung.

private Pflegepflichtversicherung: Privat krankenversicherte Personen sind nach dem Pflegeversicherungsgesetz verpflichtet, sich bei einem privaten Versicherungsunternehmen für den Fall der Pflegebedürftigkeit abzuschließen. Die Leistungen entsprechen denen der sozialen Pflegeversicherung.

Die private Pflegepflichtversicherung ist zu unterscheiden von der privaten Pflegezusatzversicherung.

Privatzahler: Gemeint sind hier Personen, die keinerlei Leistungen der Pflegeversicherung oder eines Sozialhilfeträgers erhalten, sondern sämtliche Kosten für Unterkunft, Pflege, Betreuung, Verpflegung etc. aus eigenen Mitteln finanzieren.

Qualitätsprüfung: Durch die Prüfungen soll festgestellt werden, ob die von den Pflegekassen zugelassenen Einrichtungen und Dienste die im Elften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XI) aufgestellten Anforderungen an Leistungen und Qualität auch tatsächlich erfüllen. Mit der Prüfung beauftragen die Pflegekassen den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung oder von den Landesverbänden der Pflegekassen beauftragte Sachverständige. Nach den gesetzlichen Vorgaben muss jede Einrichtung jährlich geprüft werden. Die Prüfungen sollen grundsätzlich unangemeldet erfolgen.

Darüber hinaus werden auch Qualitätsprüfungen nach heimrechtlichen Vorschriften der Bundesländer durch die zuständigen Aufsichtsbehörden durchgeführt. Die Ergebnisse der Prüfungen werden veröffentlicht und müssen in den Einrichtungen ausgehängt werden.

Rechtshängigkeit der Räumungsklage: Geht eine Klage beim Gericht ein, ist sie anhängig. Das Gericht stellt dann die Klage dem Beklagten zu. Sobald die Klageschrift bei ihm eingegangen ist, ist sie rechtshängig.

rechtzeitig: Ob eine vorvertragliche Information rechtzeitig vorgelegen hat, ist danach zu beurteilen, ob der Verbraucher unter Berücksichtigung seiner persönlichen Situation genügend Zeit hatte, die Informationen vor Vertragsschluss in Ruhe zu lesen und sich mit Angehörigen oder Dritten zu beraten. Eine Aushändigung 14 Tage vor Vertragsschluss wird im Normalfall als rechtzeitig anzusehen sein.

soziale Pflegeversicherung: Die den gesetzlichen Krankenkassen angegliederte Pflegeversicherung wird als soziale Pflegeversicherung bezeichnet. Hier sind Personen versichert, die Pflichtmitglieder oder freiwillige Mitglieder einer gesetzlichen Krankenkasse sind.

Stand fachlicher Erkenntnisse: Der Stand fachlicher Erkenntnisse ist kein starrer Zustand. Fachliche Erkenntnisse entwickeln sich vielmehr laufend fort.

Aussagen, was dem Stand fachlicher Erkenntnisse zu einem bestimmten Zeitpunkt entspricht, findet man z. B. in den bisher für sieben Bereiche entwickelten Expertenstandards.

Derartige Standards wurden vom Deutschen Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) entwickelt, in dem sich bundesweit Fachleute aus der Pflege zusammengeschlossen haben. Vorrangiges Ziel ist die Verbesserung und Sicherstellung der Qualität in der Pflege.

Entwickelt wurden bisher Expertenstandards

- zur Vermeidung von Druckgeschwüren
- zum Entlassungsmanagement in der Pflege
- zum Schmerzmanagement in der Pflege
- zur Vermeidung von Stürzen
- zur Förderung der Harnkontinenz
- zur Pflege von Menschen mit chronischen Wunden
- zum Ernährungsmanagement zur Sicherstellung und Förderung der oralen Ernährung in der Pflege

Für die Zukunft wurde ein besonderes Verfahren festgelegt, nach denen die Expertenstandards entwickelt und veröffentlicht werden müssen.

Darüber hinaus werden auch in den Landesgesetzen zur Regelung des »Heimrechts« Anforderungen an die sach- und fachgerechte Versorgung gestellt. In Verordnungen werden ferner Vorgaben zur Größe und Ausstattung des Wohnraums wie auch zur Qualifikation des einzusetzenden Personals gemacht. Im Brandenburgischen Pflege- und Betreuungswohngesetz wird u. a. ausgeführt:

»Der Leistungsanbieter ist verpflichtet,

- einen ausreichenden Infektionsschutz sicherzustellen,
- einen ordnungsgemäßen Umgang mit Medikamenten zu gewährleisten,
- eine angemessene hauswirtschaftliche Versorgung zu leisten oder vorzuhalten, soweit diese Leistung vertraglich vereinbart ist,
- die Leistungen unter Wahrung der kulturellen, geschlechtlichen und sexuellen Identität der Bewohnerinnen und Bewohner zu erbringen,
- Vorkehrungen für die Wahrung der Selbstbestimmung bei zunehmendem Unterstützungsbedarf der Bewohnerinnen und Bewohner in krankheitsbedingten Krisensituationen und im Sterben zu treffen.«

überörtlicher Träger der Sozialhilfe: In den Ausführungsbestimmungen der Bundesländer zum Zwölften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XII) werden die

überörtlichen Sozialhilfeträger bestimmt. Je nach Landesrecht sind daher entweder das Land selbst oder aber auch Kommunalverbände zuständig. Sie nehmen Aufgaben von überregionaler Bedeutung und besonderer finanzieller Tragweite wahr. Hauptsächlich zuständig sind sie für die Bereiche

- Eingliederungshilfe für behinderte Menschen
- Hilfe zur Pflege
- Hilfe für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten

unverzüglich: Hierbei handelt es sich um einen unbestimmten Rechtsbegriff, der umgangssprachlich üblicherweise als »sofort« verstanden wird. Im Rechtssinne meint unverzüglich, dass man eine notwendige Handlung vornimmt, sobald es keine Hinderungsgründe gibt.

Versorgungsvertrag: Mit dem Abschluss eines Versorgungsvertrages mit den Pflegekassen wird eine stationäre Pflegeeinrichtung oder ein ambulanter Pflegedienst zugelassen, um zu Lasten der Pflegekasse die pflegerische Versorgung der Versicherten zu erbringen. Der Versorgungsvertrag regelt die Bedingungen und Anforderungen, zu denen eine Einrichtung oder ein Dienst die Leistungen zu erbringen hat, um einen Vergütungsanspruch gegenüber der Pflegekasse zu haben.

wirtschaftlich verbundene Unternehmer: Rechtlich selbständige Unternehmen, die finanziell oder vertraglich miteinander verbunden/verflochten sind. Am bekanntesten ist eine derartige Verbundenheit zwischen Mutter- und Tochtergesellschaften. Sie ist aber auch zwischen anderen Unternehmen möglich. Berufen sich zwei oder mehrere Unternehmer darauf, nicht wirtschaftlich verbunden zu sein, um mit ihren Verträgen nicht dem WBGV zu unterliegen, müssen sie dies nachweisen.

Wohnraum, geeigneter Zustand: Damit sich der Wohnraum zum vertragsgemäßen Gebrauch eignet, muss er sich z. B. ausreichend beheizen lassen, Strom- wie auch Warm- und Kaltwasserversorgung müssen funktionieren, Türen und Fenster müssen sich ordentlich schließen lassen. Der Raum darf auch ansonsten keine Schäden wie z. B. Feuchtigkeit, Schimmelbildung u. ä. aufweisen, die seine Nutzung einschränken.

Impressum:

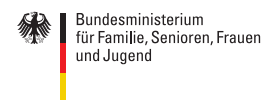
© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz

Titelfoto: © iStockphoto.com/kuzma
Gestaltung: Wolfgang Scheffler, Mainz
Druck: Druckhaus Diesbach, Weinheim

1. Auflage, Stand: 12/2010

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. 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.

Gefördert vom



Weitere Informationen zum Thema und rechtliche Beratung erhalten Sie in Ihrer nächsten örtlichen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale.

☎ **Servicetelefon** (keine Beratung) **(0381) 208 70 50**

Beratungsstelle Rostock

Strandstr. 98, 18055 Rostock
Fon (0381) 208 70 50
Fax (0381) 208 70 60

Beratungsstelle Schwerin

Dr. - Külz-Str. 18, 19053 Schwerin
Fon (0385) 591 81 10
Fax (0385) 591 81 20

Beratungsstelle Stralsund

Frankenstr. 1-2, 18439 Stralsund
Fon (03831) 289 26 10
Fax (03831) 289 26 20

Beratungsstelle Neubrandenburg

Kranichstr. 4a
17034 Neubrandenburg
Fon (0395) 568 34 10
Fax (0395) 568 34 20

Beratungsstelle Güstrow

Mühlenstr. 17 (Eingang Bau Str.)
18273 Güstrow
Fon (03843) 465 397
Fax (03843) 466 941

Beratungsstelle Wismar

Dr.- Leber -Str. 2, 23966 Wismar
Fon (0385) 591 81 10
Fax (0385) 591 81 20

Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

verbraucherzentrale

Mecklenburg-Vorpommern

Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern e.V.

Landesgeschäftsstelle

Strandstr. 98, 18055 Rostock
Fon 0381-208 70-0
Fax 0381-208 70 30

info@nvzmv.de · www.nvzmv.de