

## FRAGEN AUS DER PRAXIS

Betroffene melden sich mit zahlreichen vertragsrechtlichen Fragen und Problemen bei uns, wie zum Beispiel:

- „Meine Mutter muss ins Krankenhaus. Muss sie ihren Pflegedienst während des Krankenhausaufenthaltes weiter bezahlen?“
- „Unser Pflegedienst hat von heute auf morgen gekündigt, und wir stehen ohne Hilfe da. Ist das zulässig?“
- „Heißt 24-Stunden-Pflege durch meine ausländische Betreuungskraft wirklich Pflege rund um die Uhr?“
- „Mein Pflegedienst hat einfach seine Gebühren erhöht. Muss ich diese wirklich zahlen?“
- „Auf der Rechnung für meine Pflege stehen Investitionskosten. Was bedeutet das?“



### Haben Sie solche oder ähnliche Fragen?

Dann wenden Sie sich an das Projektteam der Verbraucherzentrale unter:

**030 / 54 44 59 68**

oder besuchen Sie unser Info-Portal:

**[www.pflegevertraege.de](http://www.pflegevertraege.de)**

## WIR ÜBER UNS

Die Verbraucherzentralen der Länder sind die unabhängige Interessenvertretung der Verbraucher.

Die Verbraucherzentrale Berlin hat das Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ gestartet, um die Rechte von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen zu stärken. Dazu nehmen wir Verträge mit Anbietern ambulanter Pflege- und Betreuungsdienstleistungen genauer unter die Lupe.

Die Umsetzung erfolgt in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen Brandenburgs und des Saarlands und wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

verbraucherzentrale



verbraucherzentrale

## IMPRESSUM

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

Verantwortlich für den Inhalt: Dörte Eiß, Vorstand  
Verbraucherzentrale Berlin e.V.  
Fotos: © Syda Productions/Fotolia.com © Elvira Gumirova/Dreamstime.com  
Gestaltung: cre8th GmbH (Überarbeitung: Thorsten Greb)  
Druck: Laserline GmbH

Stand: 2. Auflage 06/2017 © Verbraucherzentrale Berlin e.V.

# PFLEGEVERTRÄGE IM FOKUS

Wir stärken Ihre Rechte in der  
ambulanten Pflege

## AMBULANTE PFLEGEVERTRÄGE AUF DEM PRÜFSTAND

Es gibt zahlreiche Optionen für die Organisation der Pflege in den eigenen vier Wänden. Viele Verbraucher beauftragen ambulante Pflegedienste, ausländische Betreuungskräfte oder holen sich Hilfe durch sogenannte Betreuungs- und Entlastungsangebote im Haushalt. Für diese Leistungen schließen Pflegebedürftige Verträge mit entsprechenden Anbietern.

Ambulante Pflegedienste haben Versorgungsverträge mit den Pflegekassen und rechnen die Kosten direkt mit diesen ab. Hier können Zuzahlungen für den Verbraucher entstehen. Die Leistungen von Anbietern ohne Versorgungsvertrag müssen von den Betroffenen allein bezahlt werden.

### Was verbirgt sich hinter dem Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“?

Die Verbraucherzentralen möchten Pflegebedürftige und ihre Angehörigen über ihre Rechte im ambulanten Pflegemarkt informieren und aufklären.

www

BESUCHEN SIE UNS UNTER:

[www.pflegevertraege.de](http://www.pflegevertraege.de)

Unser Internetangebot bietet hilfreiche Informationen und Tipps für Verbraucher wie Marktuntersuchungen, Fallbeispiele und Checklisten.

Weitere Projektschwerpunkte sind:

- Info-Telefon für Verbraucher zu vertragsrechtlichen Fragen und Problemen
- Überprüfung von ambulanten Pflege- und Betreuungsverträgen
- gezielte Untersuchungen des Pflege- und Betreuungsmarktes
- Durchführung von Veranstaltungen für Verbraucher und Fachpublikum

## SCHICKEN SIE UNS IHREN VERTRAG, WIR STÄRKEN IHRE RECHTE!

Verbraucherrechte sind allgemein bekannt, aber gilt das auch für den Pflegebereich? Was viele Verbraucher nicht wissen: Sie sind für die rechtliche Prüfung ihrer Pflegeverträge selbst verantwortlich und nicht, wie oft angenommen, die Pflegekassen.

Viele dieser Betreuungs- oder Pflegeverträge enthalten vorformulierte Klauseln (AGB), beispielsweise zu Entgelterhöhungen oder Kündigungsfristen, die für den Laien nicht immer leicht zu verstehen sind.

### Unfaire Klauseln

Im Rahmen des Projekts werden die Verbraucherzentralen Ihre Verträge rund um die ambulante Pflege auf Rechtsverstöße hin prüfen, um unfaire Vertragsbestimmungen aufzudecken. Wir behandeln Ihre Verträge vertraulich und geben Ihre persönlichen Daten nicht an Dritte weiter.

In Fällen, in denen wir eine Abmahnung der Anbieter zur Unterlassung rechtswidriger Klauseln in Betracht ziehen, werden wir uns vorher mit Ihnen in Verbindung setzen.



### SIE KÖNNEN UNS UNTERSTÜTZEN!

Bitte schicken Sie uns Kopien Ihrer Verträge rund um die ambulante Pflege.

per E-Mail: [mail@pflegevertraege.de](mailto:mail@pflegevertraege.de)

per Post: Verbraucherzentrale Berlin e.V.  
Hardenbergplatz 2  
10623 Berlin

Gerne können Sie Ihre Daten anonymisieren. Senden Sie uns Ihren Vertrag auch dann, wenn Sie mit Ihrem Anbieter zufrieden sind. Wir suchen auch nach verbraucherfreundlichen Regelungen.

## INFO-TELEFON



Wir informieren unabhängig und vertraulich zu Verbraucherrechten und vertragsrechtlichen Fragen und Problemen in der ambulanten Pflege.

Bitte beachten Sie, dass wir keine Fragen zum Leistungsrecht beantworten können.



SIE ERREICHEN UNS UNTER:

030 / 54 44 59 68

Montag 9:00 - 13:00 Uhr  
Mittwoch 14:00 - 18:00 Uhr  
Freitag 8:00 - 12:00 Uhr

**Guter Rat ist unabhängig**

