



verbraucherzentrale

BETREUUNGSKRÄFTE AUS DEM EU-AUSLAND

Welche Modelle gibt es, und worauf sollten Sie achten?!

2 | „24-Stunden-Betreuung“

Dieser Flyer wendet sich an alle interessierten Verbraucherinnen und Verbraucher, die sich über die Möglichkeiten zur Unterstützung durch ausländische Betreuungskräfte in den eigenen vier Wänden informieren möchten. Er wurde im Rahmen des Projektes „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ erstellt, das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wird.

ZUNÄCHST: BEDARF KLÄREN

Immer mehr Menschen nutzen die Hilfe von ausländischen, zumeist osteuropäischen, Betreuungspersonen. Diese wohnen mit im Haushalt und unterstützen bei der Haushaltsführung und der Körperpflege, sie begleiten und leisten Gesellschaft. Die Betreuungskräfte haben in der Regel keinen pflegefachliche Ausbildung.

Verbraucher, die sich für das Modell interessieren, müssen klären, wie groß ihr Bedarf an Unterstützung ist und ob die Betreuung durch eine Hilfskraft ohne pflegefachliche Qualifikation überhaupt erbracht werden kann. Zudem müssen sich Verbraucher darauf einlassen, mit der Betreuungskraft unter einem Dach zu wohnen, und sie brauchen entsprechend Platz.

Der finanzielle Spielraum sollte ebenfalls geklärt werden, denn die Betreuung in häuslicher Gemeinschaft hat ihren Preis. Auch eine ausländische Hilfskraft hat Anspruch auf den gesetzlichen Mindestlohn. Hinzu kommen Kosten für Unterkunft, Verpflegung, Telekommunikation, Heimfahrten und je nach Geschäftsmodell Vermittlungsgebühren oder Sozialabgaben, Steuern und Versicherungsgebühren. Wer mindestens in Pflegegrad 2 eingestuft ist und Pflegegeld bekommt, kann dieses auch für eine ausländische Betreuungskraft aufwenden. Das Pflegegeld deckt jedoch nicht alle Kosten ab, so dass Hilfebedürftige den Rest selbst finanzieren müssen. Eine direkte Kostenübernahme durch die Pflegekasse ist grundsätzlich nicht möglich.

„24-STUNDEN“ HEISST NICHT RUND-UM-DIE-UHR

Die mittlerweile gängige Bezeichnung der “24-Stunden-Betreuung” ist irreführend.

Eine Rund-um-die-Uhr-Betreuung durch eine einzige Person ist praktisch nicht realisierbar und nach deutschem Recht zudem unzulässig! Auch für ausländische Betreuungskräfte gilt das Arbeitszeitgesetz. Dieses legt eine tägliche und wöchentliche Maximalarbeitszeit fest. Außerdem haben die Betreuungskräfte Anspruch auf einen arbeitsfreien Tag pro Woche. In den arbeitsfreien Zeiten hat die Betreuungskraft auch keinen Bereitschaftsdienst und kann das Haus verlassen.

Besteht ständiger Betreuungsbedarf, reicht die Unterstützung einer einzigen Kraft also nicht aus. In diesem Fall kann das Modell nur in Anspruch genommen werden, wenn neben der Betreuungskraft weitere Hilfen hinzukommen. Das können ein professioneller Pflegedienst sein, Tages- oder Nachtpflegeeinrichtungen, Angehörige, Freunde, Nachbarn und ehrenamtliche Helfer.



4 | Das richtige Modell wählen

DAS RICHTIGE MODELL WÄHLEN

Grundsätzlich wird die Hilfestellung durch Betreuungs- und Haushaltskräfte aus dem Ausland in drei verschiedenen Modellen angeboten:

Das Arbeitgebermodell

Verbraucherinnen und Verbraucher können durch die Arbeitnehmerfreizügigkeit eine Betreuungskraft aus der EU selbst anstellen. Entscheiden sie sich für dieses Modell, werden sie damit zu Arbeitgebern mit allen zugehörigen Rechten und Pflichten. Durch das Weisungsrecht können sie Ort, Zeit und Inhalt der Arbeitsleistung genauer definieren oder Verhaltensregeln und Pausenzeiten festlegen. Sie müssen sich dabei an das deutsche Arbeits- und Tarifrecht halten sowie Steuern und Sozialversicherungsabgaben abführen. Hilfestellung bieten die Zentrale Auslands- und Fachvermittlung der Agentur für Arbeit (ZAV) oder Angebote von Wohlfahrtsverbänden (z.B. CariFair und FairCare). Wer sich den Verpflichtungen gewachsen fühlt und sicher gehen möchte, dass die Betreuungskraft sozial abgesichert ist, liegt mit dem Arbeitgebermodell richtig.

Die selbständige Betreuungskraft

Teilweise werden Betreuungsdienste durch Selbständige angeboten, die dazu ein Gewerbe im Heimatland angemeldet haben. Dieses Modell ist für Verbraucher nicht empfehlenswert, da bei einer Überprüfung die Betreuungskraft als Scheinselbständig eingestuft werden könnte. Denn auch wenn die Kräfte als selbständige Unternehmer auftreten – die Art ihrer Tätigkeit entspricht eher der eines Arbeitnehmers, gerade wenn sie für längere Zeit im Haushalt der betreuten Person wohnen, Weisungen von dieser entgegennehmen und nur diesen einen Auftraggeber haben. Bestätigt sich der Verdacht der Scheinselbständigkeit, drohen Verbrauchern hohe Nachzahlungen für Sozialabgaben sowie Bußgelder.

Das Entsendemodell

Die am häufigsten angebotene Variante ist die Entsendung von Betreuungskräften aus dem Ausland durch ausländische Dienstleister.

Beim sogenannten Entsendemodell ist die Betreuungskraft in ihrem Heimatland bei einem Betreuungsunternehmen [B] sozialversicherungspflichtig beschäftigt. Beleg dafür ist die sogenannte **A1-Bescheinigung**. Das ausländische Betreuungsunternehmen wird Vertragspartner des Hilfebedürftigen und entsendet eine angestellte Betreuungskraft. Verbraucher werden also nicht zu Arbeitgebern der Betreuungskraft; sie haben keine Arbeitgeberpflichten, aber auch keine Arbeitgeberrechte, wie beispielsweise das Weisungsrecht.

Den Kontakt zum Betreuungsunternehmen [B] im Ausland stellt eine in Deutschland ansässige Vermittlungsagentur [V] her, die meist auch während der Betreuungszeit Ansprechpartner für den Verbraucher ist.



6 | Das richtige Modell wählen

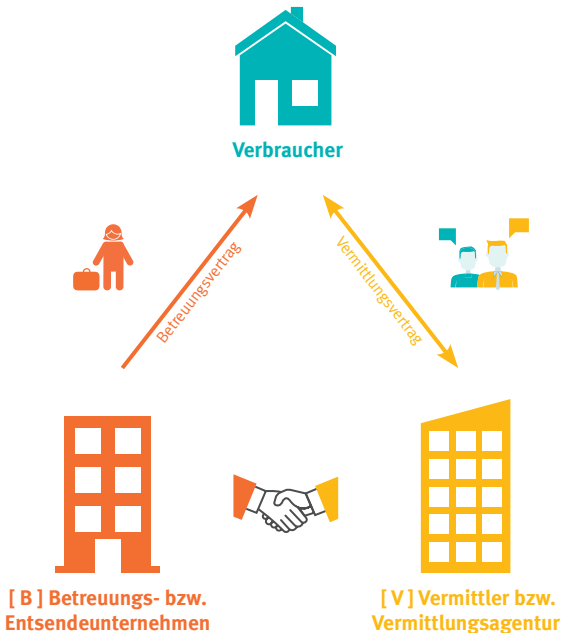
Im Rahmen des Entsendemodells schließen Verbraucher deshalb zwei Verträge ab:

Vermittlungsvertrag

- wird meist mit einem Unternehmen mit Sitz in Deutschland abgeschlossen, das als Vermittler [V] auftritt
- Vertragsinhalt sind die Vermittlung von ausländischen Dienstleistern und die Hilfestellung während der Betreuungszeit

Betreuungsvertrag

- wird grundsätzlich mit einem ausländischen Betreuungsdienstleister [B] abgeschlossen, der die Betreuungskraft in den Haushalt schickt, also entsendet
- Vertragsinhalt ist die Betreuungsleistung im Haushalt des Verbrauchers durch die ausländische Betreuungskraft



Verbraucher

- schließt einen schriftlichen Betreuungsvertrag ab
- schließt einen mündlichen oder schriftlichen Vermittlungsvertrag ab
- zahlt mindestens an das Betreuungsunternehmen
- zahlt zusätzlich an den Vermittler, wenn dies in einem Vermittlungsvertrag festgehalten ist
- ist nicht Arbeitgeber der Betreuungskraft und ihr gegenüber nicht weisungsbefugt

[B] **Betreuungs- bzw. Entsendeunternehmen**

- sitzt im Ausland
- entsendet die Betreuungskraft nach Deutschland
- ist weisungsbefugter Arbeitgeber der Betreuungskraft
- muss die Sozialversicherung der Betreuungskraft übernehmen

[V] **Vermittler bzw. Vermittlungsagentur**

- sitzt in der Regel in Deutschland
- informiert, klärt Bedarf des Verbrauchers und macht Personalvorschläge
- sendet dem Verbraucher den Betreuungsvertrag, gegebenenfalls auch den Vermittlungsvertrag zu
- vermittelt Betreuungsunternehmen und unterstützt den Verbraucher beim Vertragsschluss
- ist Ansprechpartner des Verbrauchers während der Betreuungszeit



TIPPS FÜR VERBRAUCHER – DARAUFG SOLLTEN SIE ACHTEN!

…❖ Anbieter vergleichen

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

…❖ Verträge genau prüfen

- Welche Leistungen erbringt die Vermittlungsagentur und welche das ausländische Betreuungsunternehmen?
- Wenn die Vermittlungsagentur grundsätzlich keinen schriftlichen Vertrag abschließt, fassen Sie die von der Vermittlungsagentur versprochenen Leistungen zusammen und schicken Sie diese an die Agentur. Lassen Sie sich Ihre Auflistung schriftlich bestätigen und zurückschicken.
- Welche Kosten kommen insgesamt auf Sie zu? Fragen Sie gegebenenfalls nach und halten Sie auch die nicht schriftlich ausgewiesenen Kosten für Ihre Unterlagen fest.
- Was passiert, wenn der Betreuungsbedarf sich erhöht?
- Finden sich die versprochenen Sprachkenntnisse im Vertrag wieder?
- Wie viele Wochenstunden Betreuungs- und Haushaltsleistungen sind vereinbart?
- Ist im Vermittlungsvertrag eine Telefonnummer für Beschwerden angegeben?
- Findet sich im Betreuungsvertrag ein Anspruch auf Unterbrechung des Vertrages für den Fall, dass Sie beispielsweise ins Krankenhaus müssen?

10 | Verbrauchertipps

- Wie schnell wird eine Ersatzkraft bei Ihnen sein, wenn die Betreuungskraft selbst ausfällt?
- Wie schnell können Sie den Vertrag wieder kündigen? Achten Sie darauf, dass diese Frist möglichst kurz ist, beispielsweise eine Woche.
- Mit welcher Frist kann das Unternehmen den Vertrag kündigen? Diese Frist sollte möglichst lang sein.
- Wird eine Vertragsstrafe vereinbart und wenn ja, für welchen Fall?
- Wie schnell endet der Vertrag nach dem Tod?

…❖ **Rechtlich absichern**

Lassen Sie sich die sogenannte A1-Bescheinigung unbedingt im Original zeigen und heften Sie eine Kopie in Ihren Unterlagen ab. Die Betreuungskräfte sind verpflichtet, den Nachweis über ihre Sozialversicherung in ihrem Heimatland nach Deutschland mitzubringen.

…❖ **Widerrufsrecht kennen**

Wenn Sie die Verträge für die „24-Stunden-Betreuung“ während eines Besuchs des Vermittlers bei Ihnen zuhause unterschrieben haben, handelt es sich um Außergeschäftsraumverträge. Wenn Sie die gesamten Vertragsverhandlungen und die Vertragsabschlüsse über das Telefon, per E-Mail oder schriftlich abgewickelt haben, handelt es sich um Fernabsatzverträge. In beiden Fällen steht Ihnen per Gesetz ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu.

Sind Sie über dieses Widerrufsrecht nicht ordnungsgemäß informiert worden, können Sie noch ein Jahr und 14 Tage nach Vertragsschluss widerrufen.

Haben Sie widerrufen, muss der Anbieter Ihnen das schon gezahlte Geld innerhalb von 14 Tagen zurückzahlen. Wertersatz für die empfangenen Betreuungsleistungen haben Sie zu leisten,

wenn Sie ausdrücklich vom Anbieter verlangt haben, dass er mit der Dienstleistung schon vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen soll.

…❖ **Haftungsregeln verstehen**

Im Schadensfall gilt grundsätzlich Folgendes: Das Betreuungsunternehmen haftet für Handlungen der Betreuungskraft im Zusammenhang mit den vertraglich zugewiesenen Aufgaben (etwa Putzen, Waschen, Kochen).

Im Fall von Personenschäden haftet das Betreuungsunternehmen bereits, wenn der Schaden schuldhaft, also zumindest leicht fahrlässig, verursacht wurde, egal was dazu im Vertrag steht.

Im Fall von Sachschäden gilt die Haftung zumindest bei vorsätzlich und grob fahrlässig verursachten Sachschäden.

Gegen den Vermittler bestehen in der Regel keine Ansprüche bei Beschädigungen durch die Betreuungskraft, wenn der Dienstleistungsvertrag mit dem Betreuungsunternehmen abgeschlossen wird.

Ob tatsächlich im Einzelfall ein Schaden zu ersetzen ist, kann letztlich nur anhand des konkreten Sachverhaltes beantwortet werden. Dies gilt beispielsweise auch, wenn die Betreuungskraft den überlassenen Pkw beschädigt. Eine Fahrzeugüberlassung sollte deshalb dringend vorab schon mit dem Kfz-Versicherer besprochen werden.

Das Betreuungsunternehmen sollte zusätzlich eine Betriebshaftpflichtversicherung für seine Mitarbeiter nachweisen und darlegen, in welchen Fällen die Versicherung eintritt.

INFORMATIONEN ZUM PROJEKT

Im Rahmen des Projekts „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ nehmen die Verbraucherzentralen den Markt rund um die ambulante Pflege unter die Lupe und informieren zu Verbraucherrechten.

Im Info-Portal www.pflegevertraege.de der Verbraucherzentralen finden Interessierte hilfreiche Informationen und Tipps, Fallbeispiele und Checklisten.

Um Verbraucherprobleme herauszuarbeiten und transparenter zu machen, wurden Verträge zur „24-Stunden-Betreuung“ geprüft. Der zugehörige **Marktcheck-Bericht** stellt die Ergebnisse anhand eines Fallbeispiels dar. Er kann im Info-Portal als PDF heruntergeladen werden.



WEITERE ANLAUFSTELLEN

Verbraucherzentralen mit Pflegeberatung

Individuelle Beratung zu Verbraucherrechten im Rahmen der ambulanten Pflege bieten die Verbraucherzentralen Rheinland-Pfalz, Schleswig-Holstein, NRW und Hessen.

Infos zum Arbeitgebermodell

Zentrale Auslands- und Fachvermittlung (ZAV) der Bundesagentur für Arbeit

Villemombler Str. 76, 53123 Bonn

Telefon: +49 228 713-2132

E-Mail: zav.haushaltshilfen@arbeitsagentur.de

unterstützt Verbraucher bei der Suche nach ausländischen Betreuungskräften. Weitere Informationen unter: www.zav.de/haushaltshilfen

FairCare (Verein für internationale Jugendarbeit)

Willy-Brandt-Straße 54, 70173 Stuttgart

Tel. +49 711 23941-37

E-Mail: faircare@vij-stuttgart.de

vermittelt ausländische Betreuungskräfte als Arbeitnehmer in Privathaushalte. Weitere Informationen unter: www.vij-faircare.de

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Berlin e.V.

Hardenbergplatz 2

10623 Berlin

Tel.: (030) 214 85-0

Fax: (030) 211 72 01

E-Mail: mail@verbraucherzentrale-berlin.de

www.verbraucherzentrale.berlin

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Für den Inhalt verantwortlich:

Dörte Elß, Vorstand der Verbraucherzentrale Berlin e.V.

In Kooperation mit der Verbraucherzentrale Brandenburg
und der Verbraucherzentrale des Saarlandes.

Text/Redaktion: Petra Hegemann, Anne Gastmann

Grafik: Anne Gastmann

Gestaltung: Thorsten Greb

Fotos: Fotolia.com/flashgun; ACP prod; underdogstudios;
Gerhard Seybert; missty

Druck: Laserline

Stand: Februar 2018

© Verbraucherzentrale Berlin e.V.

verbraucherzentrale