DAS INFO-TELEFON ZUR HÄUSLICHEN „24-STUNDEN-BETREUUNG“

Sie benötigen Antworten auf Fragen und Informationen zu Verträgen rund um die „24-Stunden-Betreuung“ im eigenen Haushalt? Angehörige und Pflegebedürftige können sich im Rahmen des Projekts „Verbraucherschutz im Grauen Pflegemarkt stärken“ über ihre Rechte informieren und konkrete Handlungsempfehlungen erhalten. Das Info-Telefon bietet Verbraucher*innen Informationen rund um die häusliche „24-Stunden-Betreuung“, insbesondere zu vertragsrechtlichen Gestaltungen und zu Fallstricken.

- **Bedeutet „24-Stunden-Betreuung“ wirklich rund um die Uhr?**
- **Was muss ich beachten, wenn ich eine Betreuungskraft selbst beschäftigen möchte?**
- **Mit wem schließe ich den Vertrag über eine „24-Stunden-Betreuung“ ab?**
- **Welche Kosten kommen bei einer „24-Stunden-Betreuung“ auf mich zu?**
- **Darf die Betreuungskraft auch medizinische Hilfe leisten?**
- **Wie wird der Vertrag beendet?**

Nehmen Sie direkt Kontakt mit dem Projektteam auf. Sie erreichen uns unter:

030 – 54 44 59 68*
(Ortstarif)

Montag	10.00 – 14.00 Uhr
Dienstag	10.00 – 14.00 Uhr
Mittwoch	14.00 – 18.00 Uhr

* Bitte beachten Sie, dass über das Info-Telefon keine Rechtsberatung stattfindet.

WIR ÜBER UNS

Die Verbraucherzentralen der Länder sind die unabhängige Interessenvertretung der Verbraucher*innen. Im Rahmen des Projekts „Verbraucherschutz im Grauen Pflegemarkt stärken“ untersuchen die Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Nordrhein-Westfalen Dienstleistungen im Bereich der häuslichen „24-Stunden-Betreuung“.

Verbraucherzentrale Berlin e. V.
Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin
www.verbraucherzentrale-berlin.de

Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.
Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam
www.verbraucherzentrale-brandenburg.de

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.
Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf
www.verbraucherzentrale.nrw

Gefördert durch:

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

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 7201
E-Mail: mail@verbraucherzentrale-berlin.de
www.verbraucherzentrale-berlin.de

Verantwortlich für den Inhalt: Dörte Elß, Vorstand Verbraucherzentrale Berlin e. V.
Fotos: fotolia.de/Halfpoint; fotolia.de/Syda Productions
Gestaltung: Fabienne Hargarten Design, www.fabiennehargarten.de
Druck: trigger.medien.gmbh, Colditzstraße 34-36, 12099 Berlin
Stand: 1. Auflage 05/2019 © Verbraucherzentrale Berlin e. V.

INFORMATIONEN RUND UM DIE „24-STUNDEN-BETREUUNG“ IM EIGENEN HAUSHALT

Verbraucherschutz im „Grauen Pflegemarkt“ stärken

VERBRAUCHERSCHUTZ IM „GRAUEN PFLEGEMARKT“ STÄRKEN

Damit Pflegebedürftige möglichst lange in den eigenen vier Wänden leben können, sind sie oftmals auf professionelle Hilfe angewiesen. Die Unterstützungs- und Pflegeleistungen im eigenen Haushalt sind vielfältig. Die gesetzliche Pflegeversicherung sichert aber nur einen Teil der tatsächlich benötigten Pflege und Betreuung ab.

Was bedeutet „Grauer Pflegemarkt“?

Im Laufe der letzten Jahre hat sich der Markt für Dienstleistungen im Bereich der häuslichen „24-Stunden-Betreuung“ zu einer wichtigen Säule der ambulanten Versorgung etabliert. Jedoch ist dieser Bereich ungesteuert und unreguliert gewachsen. Spezielle gesetzliche Regelungen gibt es nicht. Die Angebote sind oft unübersichtlich, Vertrags- und Arbeitsgestaltungen intransparent. Daher wird diese Form der Betreuung von Pflegebedürftigen inzwischen vermehrt als „Grauer Pflegemarkt“ bezeichnet.

Viele Herausforderungen für die Verbraucher*innen

Die Einschätzung von Risiken einer solchen Betreuungsform sowie die Prüfung von Verträgen im Bereich der häuslichen „24-Stunden-Betreuung“ obliegt dem Pflegebedürftigen beziehungsweise seinen Angehörigen. Diese werden mit unübersichtlichen Vertragsgestaltungen und zum Teil illegalen Beschäftigungsverhältnissen konfrontiert. Verdeckte Kosten, Missachtung des Arbeitsschutzes oder fehlende Qualitätsstandards sind nur einige der Probleme der Verbraucher*innen im „Grauen Pflegemarkt“.

HILFE FÜR VERBRAUCHER: DAS PROJEKT „VERBRAUCHERSCHUTZ IM GRAUEN PFLEGEMARKT STÄRKEN“

Die Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Nordrhein-Westfalen klären Pflegebedürftige und ihre Angehörigen über ihre Rechte im Bereich der häuslichen „24-Stunden-Betreuung“ auf.

Sie stellen konkrete Handlungsempfehlungen bereit. Das Projekt „Verbraucherschutz im Grauen Pflegemarkt stärken“ läuft bis Ende 2020 und wird vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert. Es beinhaltet:

- Untersuchungen des Pflege- und Betreuungsmarktes im Bereich der häuslichen „24-Stunden-Betreuung“
- Entwicklung und Verbreitung von Verbraucherinformationen zu vertragsrechtlichen Problemen und Verbraucherfallen
- Durchführung von Veranstaltungen für Verbraucher*innen und Fachpublikum
- Schaltung eines Info-Telefons für Verbraucher*innen

Senden Sie uns Ihren Vertrag zur häuslichen „24-Stunden-Betreuung“

Um die Herausforderungen für Verbraucher*innen zu analysieren sowie die rechtliche Lage im „Grauen Pflegemarkt“ umfassend zu untersuchen, benötigen wir Ihre Hilfe. Senden Sie uns Ihre Verträge zur „24-Stunden-Betreuung“ zu.

Im Rahmen des Projekts überprüfen wir diese auf Rechtsverstöße. Anhand dessen stellen wir Informationen über unfaire und gegebenenfalls rechtswidrige Vertragsbestimmungen zur Verfügung.

Gerne können Sie Ihre Verträge an folgende Adressen übermitteln:

Per E-Mail: mail@pflegevertraege.de
Per Fax: 030 – 211 7201
Per Post: Verbraucherzentrale Berlin
„Grauer Pflegemarkt“
Hardenbergplatz 2
10623 Berlin

IHRE KONTAKTMÖGLICHKEITEN

Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns:

Info-Telefon: 030 – 54 44 59 68 (Ortstarif)
Per E-Mail: mail@pflegevertraege.de
Per Fax: 030 – 211 7201
Per Post: Verbraucherzentrale Berlin
„Grauer Pflegemarkt“
Hardenbergplatz 2 | 10623 Berlin

www

Für mehr Informationen besuchen Sie unsere Webseite:
www.24h-pflegevertraege.de