

Konsumentenschutz

24-STUNDEN-BETREUUNG

Verträge mit Vermittlungsagenturen und PersonenbetreuerInnen – was Sie wissen sollten

IMPRESSUM

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1010 Wien
▪ Verlags- und Herstellungsort: Wien **▪ Titelbild:** © mauritius images/Phovoir/FCM Graphic **▪ Layout und Druck:** Sozialministerium **▪ Stand:** Februar 2016 **▪ ISBN:** 978-3-85010-411-1

Alle Rechte vorbehalten: Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z.B. Internet oder CD-Rom.

AUSGANGSLAGE

Oft geht es ganz schnell. Der Gesundheitszustand von nahen Angehörigen verschlechtert sich und es wird klar, dass sich diese nicht mehr selbst versorgen können und **Hilfe und Unterstützung im Alltag** benötigen. Ist eine **ständige Anwesenheit einer Betreuerin bzw. eines Betreuers** notwendig und will man hilfebedürftigen Menschen ermöglichen, weiterhin im gewohnten Umfeld leben zu können, bietet sich die 24-Stunden-Betreuung an.

Auch wenn die Beschäftigung einer Betreuungskraft im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses möglich ist, entscheiden sich Familien aus Kostengründen in der Regel für eine **Personenbetreuung auf selbstständiger Basis**. BetreuerInnen, die auf selbstständiger Basis tätig sind, benötigen eine entsprechende **Gewerbeberechtigung für die Personenbetreuung**.

In den meisten Fällen wenden sich betroffene Familien an Agenturen, die Betreuungskräfte für die Betreuung zu Hause vermitteln. Nicht selten sind die Betroffenen, die rasch eine Betreuung für nahestehende Personen zu organisieren haben, mit der organisatorischen Abwicklung und den damit zusammenhängenden rechtlichen Fragen überfordert.

Diese Broschüre informiert Betroffene über ihre vorvertraglichen und vertraglichen Rechte und soll diese dabei unterstützen ihre Rechte wahrzunehmen.

Achtung: Die Informationen beziehen sich **ausschließlich auf die Betreuung auf selbstständiger Basis**, für die insbesondere die Bestimmungen der Gewerbeordnung, die gewerblichen Verhaltensregeln und das Hausbetreuungsgesetz gelten!

Wichtiger Hinweis: Die **Verpflichtungen der Vermittlungsagenturen** (z.B. Informations- und Aufklärungspflichten vor Vertragsabschluss, verpflichtende Bedarfserhebung und -prüfung, Mindestinhalte des Vermittlungsvertrages) gelten nur für **Verträge, die nach dem 1. Jänner 2016 geschlossen wurden**. Lediglich bestehende Dokumentationen müssen auch bei Altverträgen zur Verfügung gestellt werden (siehe „Dokumentation“ auf Seite 13).

VERTRAGSANBAHUNG UND WERBUNG

Vermittlungsagenturen, die ihre Tätigkeit bewerben (z.B. Zeitungsinsert) haben auf ihre Vermittlereigenschaft hinzuweisen und eine Telefonnummer oder Internetadresse anzugeben, unter der nähere Auskünfte über ihre Tätigkeit, insbesondere auch über Leistungen und Preise abgefragt werden können (siehe „Information vor Vertragsabschluss“ auf Seite 5)

Auch **PersonenbetreuerInnen** müssen in ihrer Werbung angeben, wo nähere Informationen über alle für den Vertragsabschluss wesentlichen Belange, insbesondere über ihre Leistungen und den Preis angefordert werden können.

Sowohl **BetreuerInnen als auch Agenturen ist es untersagt, unaufgefordert Privatpersonen zu besuchen**, um Bestellungen entgegenzunehmen bzw. ihre Dienste anzubieten. Agenturen und Betreuungskräfte, die sich nicht daran halten, droht eine **Verwaltungsstrafe** (Geldstrafe). Wird ein Vertrag mit der Agentur oder einer Betreuungskraft anlässlich eines **unaufgeforderten Hausbesuches** abgeschlossen, kann von diesem **kostenfrei zurückgetreten werden** (weitere Informationen dazu im Folder „Rücktrittsrecht bei Auswärtsgeschäften“).

INFORMATION VOR VERTRAGSABSCHLUSS

Agenturen haben im Geschäftsverkehr (auch auf ihrer Website) zu informieren:

- Die Leistungen sind konkret anzugeben und
- die Kosten für die einzelnen Leistungsinhalte sind transparent darzustellen.
- Werden Preisbeispiele angeführt, müssen diese die Gesamtkosten für sämtliche Leistungsinhalte umfassen.

- Wird bei Praxisbeispielen auf eine staatliche Förderung zur 24-Stunden-Betreuung Bezug genommen bzw. wird mit einer solchen geworben, sind die Voraussetzungen für die Erlangung der Förderung anzugeben.

Agenturen haben weiters aufzuklären über

- Tätigkeiten, die PersonenbetreuerInnen verrichten dürfen (siehe dazu unter „Welche Tätigkeiten können von BetreuerInnen übernommen werden?“ auf Seite 11)
- Pflichten der BetreuerInnen (wie z.B. über die Verpflichtung, Steuern und Sozialversicherungsbeiträge selbst zu erklären und abzuführen).

Betreuungskräfte haben zu informieren:

Vor Vertragsabschluss ist über alle für den Vertragsabschluss wesentlichen Belange, insbesondere über die zulässigen Leistungsinhalte und den Preis zu informieren.

Hinweis: Wenn gewünscht, müssen sowohl Betreuungskräfte als auch Agenturen ihre Leistungen und Kosten schriftlich darlegen.

BEDARFSPRÜFUNG IST PFLICHT

Bevor VermittlerInnen eine Betreuungskraft vermitteln, haben sie sich ein Bild von der Betreuungssituation zu machen. Zu dem Zweck

ist durch einen Besuch bei der betreuungsbedürftigen Person vor Ort zu erheben, welche Unterstützung benötigt wird. Ebenso ist zu prüfen, ob die für die Vermittlung vorgesehenen Personen die im konkreten Fall erforderlichen Betreuungstätigkeiten tatsächlich auch abdecken können.

Die **Ergebnisse der Erhebung und Prüfung sind von der Agentur zu dokumentieren**. Den betreuten Personen bzw. deren Angehörigen muss die Möglichkeit gegeben werden, in diese Aufzeichnungen **Einsicht zu nehmen**. Wenn gewünscht, sind die Aufzeichnungen schriftlich auszufolgen.

IN DER REGEL ZWEI VERTRÄGE

Vermittlungsvertrag und Betreuungsvertrag

Entscheidet man sich für 24-Stunden-Betreuung, schließt man üblicherweise zwei Verträge ab. Zunächst einen Vertrag mit der Vermittlungsagentur, den sog. **Vermittlungsvertrag**. Gegenstand dieses Vertrages ist insbesondere die Vermittlung einer Betreuungskraft für die 24-Stunden-Betreuung sowie in der Regel auch sonstige Leistungen, die von der Agentur laufend erbracht werden (z.B. bei Ausfall einer Betreuungskraft Vermittlung einer Ersatzkraft, Unterstützung bei der organisatorischen Abwicklung und bei bürokratischen Fragen, regelmäßige Kontrollvisiten).

Die Bestimmungen über die Betreuung sind in einem separaten Werkvertrag, dem sog. **Betreuungsvertrag**, abgeschlossen zwischen betreuter Person und BetreuerIn, geregelt. Dieser sieht u.a. vor, welche Tätigkeiten die Betreuungskraft zu erbringen hat (z.B. Unterstützung im Haushalt, Gesellschaft leisten) und wie sich diese im Notfall zu verhalten hat (z.B. Verständigung von ÄrztInnen bei Verschlechterung des Zustandes der betreuten Person).

Die **Verträge** können von der betreuten Person selbst oder einer Person, die zugunsten der betreuten Person tätig ist bzw. dem/der bevollmächtigten oder gesetzlichen VertreterIn (z.B. Angehörige, nahestehende Personen, SachwalterIn) **abgeschlossen bzw. unterfertigt** werden.

VERTRAGSPFLICHT

Recht auf einen schriftlichen Vertrag

Der Vermittlungsvertrag und der Betreuungsvertrag müssen schriftlich abgeschlossen werden. Der betreuten Person bzw. der Person, die zugunsten dieser den Vertrag abschließt (z.B. Angehörige, nahestehende Person), muss eine **Ausfertigung des Vertrages ausgehändigt werden**.

VERTRAGSINHALT

Vermittlungsvertrag

... was jedenfalls im Vertrag geregelt werden muss

Verträge, die die Vermittlungsagentur mit der betreuten (oder angehörig bzw. nahestehenden) Person abschließt, müssen **einfach, verständlich und eindeutig abgefasst sein** und folgenden Mindestinhalt aufweisen:

- Name (Firma) und Anschrift der VertragspartnerInnen
- Beginn und Dauer des Vertrages
- Beschreibung aller Leistungen
- Höhe und Fälligkeit des Entgelts, Zahlungsmodalitäten, allenfalls Inkassovollmacht der Vermittlungsagentur
- Bestimmungen über die Beendigung des Vertrages
- AnsprechpartnerIn der Vermittlungsagentur

Im Vertrag müssen die **einzelnen Leistungen der Agentur konkret beschrieben** sein. Dazu gehört die erstmalige Vermittlung von Betreuungskräften bzw. können das auch Tätigkeiten sein, die von der Agentur laufend erbracht werden, wie beispielsweise die Vermittlung von Ersatzkräften bei Ausfall einer Betreuungskraft, regelmäßige Qualitätsvisiten, administrative Unterstützung beim Werkvertrag und

beim Förderantrag, regelmäßige Prüfung des Betreuungsbedarfs, Unterstützung bei Fragen und Problemen in der Betreuungssituation.

Auch die Preise für die angebotenen Leistungen **müssen differenziert offengelegt werden**. Ebenso sind Angaben zu den Zahlungsmodalitäten verpflichtend (Barzahlung, Dauerauftrag, Lastschrift). Für den Fall, dass die Agentur **Inkassovollmacht** hat, somit berechtigt ist Zahlungen für die Betreuungskraft entgegenzunehmen, ist auch dies im Vertrag anzugeben.

Betreuungsvertrag

... was jedenfalls im Vertrag geregelt werden muss

Verträge, die BetreuerInnen mit der betreuten (oder angehörig) bzw. nahestehenden) Person abschließen, müssen **in verständlicher Sprache und eindeutig abgefasst sein** und folgenden Mindestinhalt aufweisen:

- Name (Firma) und Anschrift der VertragspartnerInnen
- Beginn und Dauer des Vertrages
- Beschreibung der Leistungen
- Festlegung von Handlungsleitlinien (z.B. Verständigung von ÄrztInnen im Falle der erkennbaren Verschlechterung des Zustandes der betreuten Person)

- Vereinbarung, ob im Falle der Verhinderung für eine Vertretung gesorgt ist und allenfalls Namen und Kontaktadresse des Vertreters/der Vertreterin
- Höhe und Fälligkeit des Entgelts, mit dem Hinweis, dass Steuern und Beiträge von der Betreuungskraft erklärt und abgeführt werden
- Bestimmungen über die Beendigung des Vertrages

Betreuungskräfte, die selbstständig tätig sind, verrechnen ihre Leistungen direkt mit den KundInnen, sofern sie nicht der Agentur eine Inkassovollmacht zur Entgegennahme von Zahlungen eingeräumt haben.

WELCHE TÄTIGKEITEN KÖNNEN VON BETREUERINNEN ÜBERNOMMEN WERDEN?

Personenbetreuung ist als freies Gewerbe eingestuft. Gewerbliche BetreuerInnen müssen daher **keine speziellen Qualifikationen/Ausbildungen** nachweisen. Nur für die Inanspruchnahme der staatlichen Förderung der 24-Stunden-Betreuung ist eine Mindestqualifikation Voraussetzung.

Die Tätigkeit der auf selbstständiger Basis tätigen BetreuerInnen beschränkt sich im Wesentlichen darauf, die betreuten Personen **bei der Bewältigung des Alltags zu unterstützen**. Es handelt sich dabei um

Unterstützungsleistungen im Haushalt (Zubereitung von Mahlzeiten, Reinigungstätigkeiten, Besorgungen, Wäscheversorgung), bei der Lebensführung (z.B. Ankleiden, Körperpflege) sowie um Gesellschafterfunktionen (z.B. Begleitung zu diversen Aktivitäten).

Im **Einzelfall** können Betreuungskräfte ohne Aufsicht **einfache, unbedenkliche pflegerische Tätigkeiten** (z.B. Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme und bei der Benützung der Toilette) an der betreuten Person ausüben. Liegen medizinische Gründe vor, die gegen die Ausübung dieser pflegerischen Tätigkeiten sprechen (d.h. wenn die Gesundheit der betreuten Person durch die Durchführung der Tätigkeit gefährdet wäre), müssen diese der Betreuungskraft von diplomierten Pflegefachkräften bzw. von ÄrztInnen übertragen werden. **Qualifizierte pflegerische Tätigkeiten oder ärztliche Tätigkeiten** (z.B. Verabreichung von Arzneimittel, Anlegen von Verbänden) dürfen daher grundsätzlich nur nach entsprechender schriftlicher **Delegation durch diplomierte Pflegefachkräfte bzw. ÄrztInnen** durchgeführt werden.

Halten sich BetreuerInnen nicht an den gesetzlich definierten Tätigkeitsbereich und üben pflegerische/medizinische Tätigkeiten ohne entsprechende Anordnung/Unterweisung aus, riskieren sie eine Verwaltungsstrafe (Geldstrafe).

Nähere Informationen dazu finden Sie im Merkblatt „Was dürfen PersonenbetreuerInnen tun“ auf der Homepage des Sozialministerium

Service, Suchwort „Merkblatt“ oder in der Broschüre „24-Stunden-Betreuung zu Hause“ im Broschürens-service des Sozialministeriums.

VERTRAGSBEENDIGUNG

Vermittlungsverträge und Betreuungsverträge können **von beiden VertragspartnerInnen** unter Einhaltung einer zweiwöchigen Kündigungsfrist zum jeweiligen Monatsende ohne Angabe von Gründen **gekündigt werden**. Liegt ein wichtiger Grund vor, kann jederzeit gekündigt werden.

Hinweis: Die Kündigung sollte aus Beweis-zwecken schriftlich erfolgen und rechtzeitig abgeschickt werden, damit sichergestellt ist, dass diese spätestens 2 Wochen vor dem Kündigungstermin (Monatsende) zugestellt wird.

Zudem **enden** der Vermittlungsvertrag und der Betreuungsvertrag **automatisch mit dem Tod der betreuten Person**. Ein im Voraus bezahltes Entgelt ist anteilig zurückzuerstatten.

DOKUMENTATION

Die Dokumentation beinhaltet Aufzeichnungen von durchgeführten Dienstleistungen. Sie hat regelmäßig und ausreichend zu erfolgen und **ist für die Agentur und auch für die BetreuerInnen verpflichtend**.

Betreuten Personen bzw. deren Angehörigen muss ermöglicht werden in diese einzusehen. Die Agentur ist darüber hinaus verpflichtet die **Aufzeichnungen auf Verlangen schriftlich zur Verfügung zu stellen.**

KEINE PERSÖNLICHEN VORTEILE

Vermittlungsagenturen und Betreuungskräfte dürfen ihre Dienste nicht zur Erlangung persönlicher Vorteile missbrauchen, etwa durch **unaufgeforderte Vermittlung oder den unaufgeforderten Abschluss von Geschäften** (z.B. Verkauf von Waren). Es ist Ihnen nicht erlaubt, Leistungen entgegenzunehmen, wenn diesen nicht eine eigene gleichwertige Leistung gegenübersteht. Daher ist die **Annahme von Geschenken** nicht gestattet. Ausgenommen sind Zuwendungen geringen Werts.

Zudem ist es **PersonenbetreuerInnen untersagt**

- ihre Leistungen nicht wahrheitsgemäß anzubieten
- Leistungen zu erbringen ohne hierzu ermächtigt zu sein
- Zahlungen entgegenzunehmen ohne hierzu ermächtigt zu sein
- ihnen anvertraute Gegenstände eigenmächtig zurückzubehalten oder
- ungeeignete Personen als BetreuerInnen zu empfehlen.

Ein Verstoß gegen diese Verhaltensregeln ist strafbar (Geldstrafe).

FÖRDERUNG

Die betreute Person bzw. deren VertreterIn kann unter bestimmten Voraussetzungen die **staatliche Förderung** für die 24-Stunden-Betreuung beim Sozialministeriumsservice (in Niederösterreich bei der NÖ Landesregierung) beantragen. Sie erhalten diese (derzeit €550,-), wenn die betreute Person mindestens Pflegestufe 3 hat und von zwei selbstständigen Betreuungskräften betreut wird. Derartige **Zuschüsse** werden u. a. nur gewährt, wenn das Betreuungspersonal sozialversichert ist und die Nettopension der zu betreuenden Person bestimmte Einkommensgrenzen nicht übersteigt. Nähere Informationen erhalten Sie auf www.sozialministerium.at. In NÖ und Vorarlberg gibt es eine Förderung unter bestimmten Voraussetzungen bereits ab Pflegestufe 1.

BEI PROBLEMEN MIT AGENTUR ODER BETREUERIN

Nicht immer werden die vereinbarten Leistungen vollständig und ohne Mängel erbracht. Gelingt es nicht, eine Einigung mit der Agentur oder dem/der BetreuerIn zustande zu bringen, kann man sich an die **Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte** wenden, außer der Streit betrifft Pflegeleistungen (Informationen dazu in der Broschüre des Sozialministeriums „Miteinander statt gegeneinander – der Weg zur Schlichtung“).

Kostenlose Rechtsauskunft bei strittigen Vertragsangelegenheiten und Gewährleistungsfragen erhält man bei Konsumentenschutzeinrichtungen („Wichtige Adressen“ auf Seite 18).

RECHTSVORSCHRIFTEN

Abrufbar unter: www.ris.bka.gv.at

Hausbetreuungsgesetz -HBeG (BGBl. I Nr. 33/2007 idF BGBl. I Nr. 57/2008)
Das HBeG gilt für die auf selbstständiger und unselbstständiger Basis tätigen PersonenbetreuerInnen und sieht arbeitsrechtliche Sonderbestimmungen für BetreuerInnen, die in einem Arbeitsverhältnis beschäftigt sind, vor.

Gewerbeordnung §§ 159 und 160 (BGBl. I Nr. 33/2007 idF BGBl. I Nr. 57/2008)

Geregelt werden die Details zur Tätigkeit der auf selbstständiger Basis tätigen PersonenbetreuerInnen (u.a. zulässiger Tätigkeitsbereich, Verschwiegenheitspflicht, Führung eines Haushaltsbuches).

Verordnung über Standes- und Ausübungsregeln über die Organisation der Personenbetreuung (BGBl. II Nr. 397/2015)

Diese Verordnung enthält Verhaltensregeln für VermittlerInnen von Betreuungskräften und schreibt Vertragsstandards für den Vermittlungsvertrag (u.a. Schriftlichkeit, Mindestinhalte) und Dokumentationspflichten vor.

Verordnung über Standes- und Ausübungsregeln über Leistungen der Personenbetreuung (BGBl. II Nr. 278/2007, BGBl. II Nr. 396/2015)
Geregelt werden u.a. Verhaltensregeln für Betreuungskräfte und Vertragsstandards für den Betreuungsvertrag.

Verordnung über Maßnahmen zur Vermeidung einer Gefährdung von Leben oder Gesundheit (BGBl. II Nr. 152/2007)
Geregelt werden jene Maßnahmen, die die auf selbstständiger Basis tätigen PersonenbetreuerInnen bei der Erbringung ihrer Dienstleistung zu setzen haben (z.B. Unfallverhütung).

Gesundheits- und Krankenpflegegesetz (GuKG), § 3b (BGBl. I Nr. 108/1997 idF BGBl. I Nr. 57/2008)
Das GuKG regelt die Voraussetzungen, unter denen einzelne pflegerische Tätigkeiten an PersonenbetreuerInnen im Einzelfall übertragen werden dürfen.

Ärztegesetz, § 50, (BGBl. I Nr. 169/1998 idF BGBl. I Nr. 57/2008)
Geregelt werden die Voraussetzungen, unter denen einzelne ärztliche Tätigkeiten an PersonenbetreuerInnen übertragen werden dürfen.

Bundespflegegeldgesetz, (BGBl. I Nr. 110/1993 idF BGBl. I Nr. 57/2008)
§ 21b dieses Gesetzes regelt die Voraussetzungen, unter denen finanzielle Förderungen an pflege- und betreuungsbedürftige Personen oder deren Angehörige gewährt werden.

WICHTIGE ADRESSEN

Verein für Konsumenteninformation - Wien

Mariahilfer Straße 81, A-1060 Wien

Telefon: +43 1 588 77-0

www.konsument.at

Verein für Konsumenteninformation - Tirol

Maximilianstraße 9, A-6020 Innsbruck

Telefon: +43 5012 58 68 78

Arbeiterkammer Wien

Prinz Eugen Straße 20-22, A-1040 Wien

Telefon: +43 1 50 165-0

und Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern

www.arbeiterkammer.at

Konsumentenportal

Hier finden Sie Informationen zu allen konsumentenrelevanten Bereichen

www.konsumentenfragen.at

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte



Es handelt sich dabei um eine staatlich anerkannte Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten. Sie bietet ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren, aber keine Rechtsberatung für VerbraucherInnen an.

Website: www.verbraucherschlichtung.at

E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at

Adresse: Mariahilfer Straße 103, Stiege 1, Top 18, 1060 Wien

Telefon: +43 1 890 63 11

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00-0

sozialministerium.at