

FAIRE VERBRAUCHERVERTRÄGE IN DER AMBULANTEN PFLEGE

Regelungsvorschläge des Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) für einen verbesserten Schutz bei ambulanten Pflegeverträgen

22. Juni 2023

Der Wunsch vieler Pflegebedürftige ist es, zu Hause gepflegt zu werden. Neben pflegenden Angehörigen nehmen Betroffene vermehrt Hilfe durch professionelle, kostenpflichtige Dienste in Anspruch. Derzeit existieren aber keine fairen, spezialgesetzlichen Regelungen für ambulante Pflegeverträge. Vor dem Hintergrund eines vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) in Auftrag gegebenen Rechtsgutachtens¹ vom Zentrum für Sozialforschung der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg möchte der vzbv konkrete Vorschläge zu neuen gesetzliche Regelungen für ambulante Pflegeverträge machen.

DER VZBV FORDERT:

❖ Ein Gesetz für Verträge über Pflege- und Betreuungsleistungen

Das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) regelt bereits die vertragliche Beziehung zwischen Bewohner:innen von Pflege- und Betreuungseinrichtungen und deren Trägern. Angesichts der zahlreichen Überschneidungen zwischen ambulanter und stationärer Pflege, sollte das WBVG zu einem zentralen Verbraucherschutzgesetz für Verträge über Pflege- und Betreuungsleistungen umgestaltet werden.

❖ Mehr Transparenz und Verständlichkeit bei der Vertragsgestaltung

Pflegeverträge sind ein komplexes Regelwerk. Ambulante Pflegeverträge müssen eine detaillierte und verständliche Beschreibung der Leistungen mit Angaben zur Dauer und Häufigkeit und den dazugehörigen Kosten enthalten. Nachträgliche Vertragsanpassungen, beispielsweise Preisanpassungen infolge von Entgelterhöhungen, sollten erst nach Ablauf einer vierwöchigen Frist wirksam werden.

¹ Kohte, Rabe-Rosendahl, Zentrum für Sozialforschung, Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg (2023), Rechtsgutachten zur Erarbeitung gesetzlicher Regelungen für ambulante Pflegeverträge, https://www.vzbv.de/sites/default/files/2023-06/23-06-20_ZSH-Rechtsgutachten-ambulante%20Pflegevertr%C3%A4ge.pdf (aufgerufen am 23.06.2023)

❖ **Pflegesachleistungen und Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrags in getrennten Verträgen**

Die Praxis zeigte, dass der Entlastungsbetrag nach § 45b Elftes Sozialgesetzbuch (SGB XI), der zum Beispiel für niedrigschwellige Betreuungsangebote oder hauswirtschaftliche Versorgung eingesetzt werden kann, häufig formularmäßig an die Pflegedienste abgetreten wird, ohne dass die gepflegten Personen hiervon aktiv Kenntnis haben oder über andere Möglichkeiten zur Nutzung des Entlastungsbetrags informiert sind. Für mehr Flexibilität und Transparenz sollten Pflegesachleistungen und Leistungen im Rahmen des Entlastungsbetrags in getrennten Verträgen abgeschlossen werden.

❖ **Verbesserter Schutz bei anbieterseitigen Kündigungen**

Pflegebedürftige sind auf kontinuierliche Pflege angewiesen. Sie und ihre Angehörigen benötigen daher Versorgungssicherheit. Kündigungen durch Pflegedienste sollten daher nur eingeschränkt und mit einer Frist von drei Monaten zulässig sein, da die Suche nach einem neuen Pflegedienst inzwischen nicht mehr trivial ist.

❖ **Stärkung der Verbraucherschlichtung bei ambulanten Pflegeverträgen**

Pflegedienste sollten zukünftig verpflichtet werden, an Schlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) teilzunehmen; hierzu sollte es einen Hinweis im Pflegevertrag geben. Pflegebedürftigkeit, Alter und Behinderungen führen dazu, dass Betroffene oftmals nicht in der Lage sind, einen langwierigen Gerichtsprozess bei Streitigkeiten einzugehen. Verbraucherschlichtung ist eine Alternative, da sie kostengünstig und niedrigschwellig ist und meist mit kurzen Bearbeitungszeiten zu rechnen ist.

❖ **Mehr Beratungsangebote und Aufsichtsmöglichkeiten in der ambulanten Pflege**

Neben verbraucherschützenden Regelungen benötigen Pflegebedürftige aufgrund ihrer Einschränkungen und besonderen Schutzbedürftigkeit aber auch niedrigschwellige, unabhängige Beratungsangebote. Die Verbraucherzentralen haben dazu das notwendige Rechts- und Praxiswissen und Möglichkeiten, Anbieter bei benachteiligenden Vertragsklauseln abzumahnern. Ambulante Pflege muss zudem besser kontrolliert werden; etwa durch die Heimaufsichtsbehörden der Länder.

HINTERGRUNDINFORMATIONEN:

Für Verträge in der ambulanten Pflege gilt bislang das allgemeine Dienstvertragsrecht und die Regelungen im § 120 SGB XI, der aber nur Mindestanforderungen festlegt und sich in der Praxis als lückenhaft erwiesen hat. Verbraucher:innen sind beispielsweise vor kurzfristigen Kündigungen ihres Pflegedienstes derzeit gesetzlich nicht hinreichend geschützt; auch fehlende beziehungsweise nicht verständliche Informationen zu den vereinbarten Leistungen und Kosten sind ein häufiges Ärgernis.² Neue, spezialgesetzliche Regelungen sollen dabei helfen, die besonderen Abhängigkeiten der pflegebedürftige Verbraucher:innen zu ambulanten Pflegediensten besser zu berücksichtigen und ihre Rechte zu stärken.

² Siehe auch Ergebnisse aus dem Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“ (2016 -2018) der Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und Saarland, welches vom damaligen Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert wurde

Kontakt

Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Team Gesundheit und Pflege

gesundheit@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).