

BIVA-Fachtagung am 01.04.2011 in Ludwigshafen

Die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher nach dem WBVG
Unterstützungsmöglichkeiten bei der Umsetzung

Beratungs- und Unterstützungsangebot
der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Entwicklung des Beratungsangebots für Pflegebedürftige bei der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz

- 2000 bis 2002 Modellprojekt (BMFSFJ: Altenhilfestrukturen der Zukunft) begrenzt auf die Stadt Mainz in Zusammenarbeit mit den Mainzer Beratungs- und Koordinierungsstellen
- 2003 Einführung der landesweiten und kostenlosen Informations- und Beschwerdetelefon Pflege in Kooperation mit den rheinland-pfälzischen Beratungs- und Koordinierungsstellen (Finanzierung durch das rheinland-pfälzische Sozialministerium und alle Pflegekassen in Rheinland-Pfalz)
 - Information, Rechtsberatung und Rechtsbesorgung (= Vertretung der individuellen Interessen von Verbrauchern in außergerichtlichen Auseinandersetzungen mit Anbietern)

Beratung und Unterstützung rund um

- die Pflegeversicherung
 - Feststellung von Pflegebedürftigkeit einschl. Widerspruchsverfahren
 - Leistungsgewährung (z.B. Kurzzeitpflege, Verhinderungspflege, besondere Betreuungsleistungen, Pflegehilfsmittel)
- häusliche Krankenpflege, Haushaltshilfe, Hilfsmittel nach dem SGB V
- die Hilfe zur Pflege nach dem Sozialhilferecht
- Legale Beschäftigung ausländischer Hilfskräfte in Haushalten mit Pflegebedürftigen
- Vertragserfüllung und Abrechnungen durch ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen
- und anderes mehr

2010 Ausbau des Beratungsauftrags durch das LWTG

- **§ 14 Abs. 3 LWTG:** Zusammenarbeit mit Beratungs- und Prüfbehörde
- **§ 14 Abs. 4 LWTG:** Verankerung einer Beschwerde-Hotline (die in der Umsetzung mit dem Informations- und Beschwerdetelefon verbunden wurde)
- **§ 12 Abs. 2 LWTG:** Gelegenheit zur Stellungnahme zu den Kriterien und Modalitäten der Veröffentlichung der Qualitätsberichte
- **§ 29 LWTG:** Verbraucherzentrale kann fachspezifisch in AG nach § 29 LWTG hinzugezogen werden
- **§ 33 LWTG:** Landesregierung erstattet dem Landtag im Jahr 2014 einen Bericht über die Umsetzung und die Auswirkungen dieses Gesetzes auf der Grundlage entsprechender Beiträge der zuständigen Behörde, des MDK, der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. und der Verbände der Einrichtungs- und Leistungsträger

Stärkung der Beratungsbereiche

- **Beschwerden über Mängel in Einrichtungen im Sinne des LWTG**
- **Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz**
 - **Stellungnahmen zu vertragsrechtlichen Fragen**
- **Durchsetzung individueller vertraglicher und/oder gesetzlicher Ansprüche**

Beispiele aus der Beratung

Anwendung des LWTG / WBVG

- Der Vermieter legt beim Abschluss des Mietvertrages gleichzeitig den Vertrag eines Pflegedienstes zur Unterzeichnung mit vor.
- Zweifel, dass
 - eine strukturelle Unabhängigkeit im Sinne des LWTG vorliegt. Bei struktureller Abhängigkeit wäre das LWTG anzuwenden.
 - keine wirtschaftliche oder rechtliche Verbundenheit besteht. Ohne wirtschaftliche Verbundenheit wäre das WBVG nicht anzuwenden.

Beispiele aus der Beratung

Anpassung von Altverträgen

- Altverträge mussten nach § 17 Abs. 1 WBVG zum 01.05.2010 angepasst worden sein.
- Prüfung, ob mit Vertragsanpassung bzw. Neuvertrag ursprünglich im Altvertrag enthaltene günstige Regelungen für den Verbraucher übernommen wurden (Altvertrag enthält z. B. keinen Ausschluss der Leistungsanpassung bei Änderung der Pflegesituation oder enthält Verpflichtung des Trägers ggf. aktiv eine andere Einrichtung zu suchen und die Umzugskosten zu übernehmen)
- Individuelle Prüfung von Vertragsklauseln erforderlich.

Beispiele aus der Beratung

einzelne unwirksame Vertragsklauseln

- Recht zur Entgelterhöhung durch einseitige Erklärung des Unternehmers bei Änderung der Berechnungsgrundlage
- Fortgeltung des Vertrages über den Wohnraum bei voller Entgeltzahlung nach Tod des Bewohners
- Vage formulierte Gründe für den Ausschluss einer Vertragsanpassung
- Vereinbarung, dass unwirksame Klauseln ggf. so geändert werden, dass sie dem Willen der Vertragsparteien am ehesten entsprechen (sogenannte Salvatorische Klausel).

Beispiele aus der Beratung z. B. Schuldbeitrittserklärungen

- Vordrucke als Anlage zu neuen Verträgen ausgehändigt, in denen Angehörige oder Betreuer erklären sollen, dass sie für das Heimentgelt aufkommen, falls der Bewohner seine Zahlungspflicht gegenüber der Pflegeeinrichtung nicht erfüllt.
- Nach dem WBG
 - ist die Form der Sicherheitsleistung auf Garantien oder Bürgschaften durch Kreditinstitute, Kreditversicherer oder öffentlichrechtlichen Körperschaften beschränkt
 - Darf sich der Unternehmer keine Sicherheitsleistungen von Empfängern von Leistungen der Pflegeversicherung versprechen lassen
 - Sicherheitsleistungen dürfen das zweifache Monatsentgelt nicht übersteigen.
- Nach dem LWTG ist es den Unternehmern untersagt, sich zu Gunsten von Bewohnerinnen und Bewohnern Geld- oder geldwerte Leistungen versprechen zu lassen.
- Rechtsgeschäfte, die gegen ein gesetzliches Verbot verstoßen sind von Anfang an nichtig.

Beispiele aus der Beratung rückwirkende Entgelterhöhung

- Betreiber einer Pflegeeinrichtung kündigt Ende August 2010 eine Entgelterhöhung an und teilt auch den neu zu zahlenden Betrag mit.
 - Eine Aufstellung der Positionen, für die sich eine Kostensteigerung ergeben hatte und eine Gegenüberstellung alter und neuer Kosten sowie der Umlagemaßstab wurde den Bewohnern nicht übergeben.
 - Nachdem mit dem überörtlichen Sozialhilfeträger auf Grundlage vorgelegter Nachweise die neue Investitionspauschale mit Wirkung zum 01.08.2010 vereinbart worden war, fordert der Träger den Betrag ab 01.08.2010 auch von Bewohnern, die keine Leistungen der Sozialhilfe erhalten.
- Es waren weder die formalen Anforderungen an eine wirksame Entgelterhöhung erfüllt noch wurde die Ankündigungsfrist eingehalten.
- Die Vereinbarung mit dem Sozialhilfeträger ist ein öffentlich-rechtlicher Vertrag, der nicht einfach auf Selbstzahler übertragen werden kann.

Beispiele aus der Beratung

Höherstufungsverlangen

- Es ist immer wieder festzustellen, dass Einrichtungen ihrer Verpflichtung nicht nachkommen, die Auffassung, dass der Hilfebedarf zugenommen hat, schriftlich zu begründen.
 - Einer nicht begründeten Aufforderung muss der Bewohner nicht nachkommen.
 - Erhöhung nach Ablauf von zwei Monaten ab Aufforderung kommt nicht zum Tragen, weil ohne schriftliche Begründung die 2-Monatsfrist nicht zu laufen beginnt.
- Problem: Mitteilung über Zunahme des Hilfebedarfs geht regelmäßig auch an die Pflegekasse. In Einzelfällen wurde dann von dort ohne Antrag eine „Wiederholungsbegutachtung“ veranlasst.

Beispiele aus der Beratung

Mangelhafte Leistungserfüllung

- Notwendigkeit einer Dekubitusprophylaxe nicht erkannt
> Entwicklung eines Dekubitus
- Keine Blutzuckermessungen bei bekanntermaßen an Diabetes leidender Pflegebedürftigen. Das Heim sah sich nicht veranlasst, wegen der fehlenden Verordnung der notwendigen Blutzuckermessungen einen Arzt einzuschalten. Vielmehr wurden - allerdings mit zeitlicher Verzögerung - die Angehörigen aufgefordert, den Arzt entsprechend zu informieren.
- Dementiell erkrankte Bewohnerin wird wegen mehrerer Beschwerden von Arzt ins Krankenhaus eingewiesen. Dort wird 9-10 Tage alter Oberschenkelhalsbruch und Gesäß voller blauer Flecken festgestellt
- Mangelhafte Sauberkeit und Hygiene

Beispiele aus der Beratung Abrechnungen

- Über mehrere Jahre wurden von einer Seniorenresidenz überhöhte Betriebskosten abgerechnet und von den Bewohnern beglichen.
- Abrechnungsfehler wird von Einrichtung eingeräumt
 - Keine Bereitschaft, die zu Unrecht erhobenen Beträge an alle Bewohner zurück zu zahlen.
 - Rückzahlung nur, wenn individuell geltend gemacht wird.
 - Aber: Keine Information an alle Bewohner über Abrechnungsfehler

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!