

Der Leitfaden umfasst folgende Teile:

- Teil 1: Anwendbarkeit
- Teil 2: Vorvertragliche Informationen
- Teil 3: Abschluss des Vertrags
- Teil 4: Der Vertragsinhalt
- Teil 5: Nichtleistung oder Schlechtleistung
- Teil 6: Änderung des Pflege- und Betreuungsbedarfs
- Teil 7: Entgelterhöhung bei Veränderung der
Berechnungsgrundlage
- Teil 8: Wechsel der Vertragsparteien
- Teil 9: Kündigung
- Teil 10: Anpassung von Altverträgen

BIVA e.V.

Bundesinteressenvertretung für alte und
pflegebetroffene Menschen (**BIVA**) e.V.

Siebenmorgenweg 6–8
53229 Bonn

www.biva.de

Leitfaden zum WBVG

2

Teil 2: Vorvertragliche Informationen

BIVA

Leitfaden zum WBG

Impressum

Herausgeberin:

Bundesinteressenvertretung für
alte und pflegebetroffene
Menschen (**BIVA**) e.V.

Siebenmorgenweg 6–8
53229 Bonn

Tel.: 0228-909048-0

Fax: 0228-909048-22

E-Mail: info@biva.de

Internet: www.biva.de

Verantwortlich i.S.d.P.:

Dr. Manfred Stegger
Vorstandsvorsitzender BIVA e.V.

Text:

Ulrike Kempchen,
Rechtsanwältin

Erstveröffentlichung 2011

2. Aufl. Februar 2015

Alle Angaben für diese Broschüre wurden sorgfältig recherchiert. Dennoch kann keine Garantie für ihre Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit übernommen werden. Alle Rechte dieses Werkes sind urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung oder Verbreitung – auch auszugsweise – darf nicht ohne schriftliche Genehmigung der Herausgeberin erfolgen.

Teil 2: Vorvertragliche Informationen

Inhaltsverzeichnis

A. Vorwort	1
B. Informationspflichten vor Vertragsschluss	2
1. Die Art und Weise der Informationen	2
2. Das allgemeine Leistungsangebot	5
3. Das konkrete Leistungsangebot	7
C. Missachtung der vorvertraglichen Informationspflichten	10

A. Vorwort

Mit der Umsetzung der Föderalismusreform im Jahr 2006 wurden die Gesetzgebungszuständigkeiten für das Heimrecht neu geregelt. Die Gesetzgebungskompetenz für die vertragsrechtlichen Vorschriften verblieb beim Bund. Dieser hat das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) geschaffen, das am 01.10.2009 in Kraft getreten ist.

Die Gesetzgebungszuständigkeit für das Ordnungsrecht (Beratungs- und Überwachungsrecht) wurde auf die Länder übertragen, die nach und nach eigene „Länderheimgesetze“ verabschiedet haben¹.

Mit dem WBVG wurde ein modernes Verbraucherschutzgesetz geschaffen, das den speziellen Bedürfnissen von Menschen, die wegen Alters, Pflegebedürftigkeit oder Behinderung in einer stationären Einrichtung oder sonstigen Wohnform, die unter den Anwendungsbereich des WBVG fällt, leben², gerecht wird. Dabei wurde berücksichtigt, dass Menschen, die sich in eine stationäre Einrichtung begeben, durch die Veränderung ihrer bisherigen Lebensumstände verunsichert sind und Abhängigkeiten von Trägern und Pflegepersonal befürchten. Daher ist im WBVG festgeschrieben, dass eine umfassende Aufklärung über alle das Leben in der Einrichtung betreffenden Umstände stattzufinden hat, bevor ein Vertrag unterzeichnet wird. Auf diese Weise sollen die Verbraucher und Verbraucherinnen vor einem übereilten Abschluss eines Rechtsgeschäfts bewahrt werden, das ihre Rechte und Pflichten in ihrer neuen Wohnform festschreibt.

¹ Eine Übersicht über diese Gesetze, ihre Bezeichnung und ihr Inkrafttreten finden Sie zusammengestellt unter www.biva.de.

² Einzelheiten über den Anwendungsbereich des WBVG erfahren Sie im Teil 1 des Leitfadens „Anwendbarkeit des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes“, zu beziehen über die BIVA-Geschäftsstelle.

§ 3 Informationspflichten vor Vertragsschluss

- (1) Der Unternehmer hat den Verbraucher rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in Textform und in leicht verständlicher Sprache über sein allgemeines Leistungsangebot und über den wesentlichen Inhalt seiner für den Verbraucher in Betracht kommenden Leistungen zu informieren.
- (2) Zur Information des Unternehmers über sein allgemeines Leistungsangebot gehört die Darstellung
 1. der Ausstattung und Lage des Gebäudes, in dem sich der Wohnraum befindet, sowie der dem gemeinschaftlichen Gebrauch dienenden Anlagen und Einrichtungen, zu denen der Verbraucher Zugang hat, und gegebenenfalls ihrer Nutzungsbedingungen,
 2. der darin enthaltenen Leistungen nach Art, Inhalt und Umfang,
 3. der Ergebnisse der Qualitätsprüfungen, soweit sie nach § 115 Absatz 1a Satz 1 des Elften Buches Sozialgesetzbuch oder nach landesrechtlichen Vorschriften zu veröffentlichen sind.
- (3) Zur Information über die für den Verbraucher in Betracht kommenden Leistungen gehört die Darstellung
 1. des Wohnraums, der Pflege- oder Betreuungsleistungen, gegebenenfalls der Verpflegung als Teil der Betreuungsleistungen sowie der einzelnen weiteren Leistungen nach Art, Inhalt und Umfang,
 2. des den Pflege- oder Betreuungsleistungen zugrunde liegenden Leistungskonzepts,
 3. der für die in Nummer 1 benannten Leistungen jeweils zu zahlenden Entgelte, der nach § 82 Absatz 3 und 4 des Elften Buches Sozialgesetzbuch gesondert berechenbaren Investitionskosten sowie des Gesamtentgelts,
 4. der Voraussetzungen für mögliche Leistungs- und Entgeltveränderungen,
 5. des Umfangs und der Folgen eines Ausschlusses der Angebotspflicht nach § 8 Absatz 4, wenn ein solcher Ausschluss vereinbart werden soll.

Die Darstellung nach Satz 1 Nummer 5 muss in hervorgehobener Form erfolgen.
- (4) Erfüllt der Unternehmer seine Informationspflichten nach den Absätzen 1 bis 3 nicht, ist § 6 Absatz 2 Satz 2 und 3 entsprechend anzuwenden. Weitergehende zivilrechtliche Ansprüche des Verbrauchers bleiben unberührt.
- (5) Die sich aus anderen Gesetzen ergebenden Informationspflichten bleiben unberührt.

B. Informationspflichten vor Vertragsschluss

Wenn Sie sich als Verbraucher oder Verbraucherin für einen „Heimplatz“ oder ein anderes Wohnangebot verbunden mit Pflege oder Betreuung interessieren, so haben Sie bereits vor Vertragsschluss einen Anspruch darauf, über die einzelnen Leistungen informiert zu werden. Um eine größtmögliche Transparenz herzustellen und damit Verbraucherschutz zu realisieren, wurden weitreichende vorvertragliche Informationspflichten für die Anbieter von Wohnformen im Alter, bei Pflegebedürftigkeit und Behinderung geschaffen. Voraussetzung ist, dass das WBVG auf den Vertrag oder die verschiedenen Verträge anzuwenden ist. Bereits vor dem Vertragsschluss soll es den Verbraucherinnen und Verbrauchern möglich sein, ein umfassendes Bild über die Angebote des Vertragspartners zu erhalten. Gleichzeitig werden den Interessenten dadurch Vergleichsmöglichkeiten zwischen den unterschiedlichen Vertragsangeboten in die Hand gegeben.

Sie erhalten damit zum einen genaue und verbindliche Informationen, welche Leistungen Sie zu welchem Preis erhalten, zum anderen können Sie so mehrere Angebote miteinander vergleichen. Ein direkter Vergleich zwischen mehreren Einrichtungen wird so ermöglicht. Der Anbieter ist verpflichtet, Ihnen die geforderten Informationen grundsätzlich in schriftlicher Form an die Hand zu geben und diese in einer für die Verbraucherinnen und Verbraucher verständlichen Sprache zu formulieren. Das heißt, ein in sogenanntem „Juristendeutsch“ formulierter Text oder auch der bloße Verweis auf einschlägige Paragraphen ohne Inhaltserklärung sind nicht zulässig. Sie als Verbraucher können dadurch in Ruhe abwägen, welche Einrichtung für Ihre speziellen Bedürfnisse das beste Angebot zu welchem Preis macht.

1. Die Art und Weise der Informationen

Papier ist bekanntlich geduldig und bunte Prospekte halten nicht immer, was sie versprechen. Damit die Verbraucherinnen und Verbraucher nicht nur Werbebroschüren über die von ihnen ausgewählte Einrichtung erhalten, die

unverbindlich vermeintliche Leistungen anpreisen, wurden im WBGV genaue Vorgaben geschaffen, welche Form und welchen Inhalt die vorvertraglichen Informationen des Unternehmers haben müssen. § 3 WBGV legt verbindlich fest, welche vorvertraglichen Informationspflichten für einen Unternehmer bestehen.

Danach ist der Unternehmer verpflichtet, die Verbraucherin / den Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung, d. h. vor Unterzeichnung des Vertrags

- ➔ in Textform (schriftlich) und
- ➔ in leicht verständlicher Sprache
- ➔ über das allgemeine Leistungsangebot sowie
- ➔ die wesentlichen Inhalte der für die jeweilige Verbraucherin / den jeweiligen Verbraucher in Betracht kommenden Leistungen zu informieren.

In der Regel erfolgt diese Information durch Aushändigen eines entsprechenden Informationsblatts oder einer Broschüre. Es ist dem Unternehmer erlaubt, diese Informationen mit Hilfe eines „Hausprospekts“ zu erteilen. Das setzt aber voraus, dass die Angaben richtig, aktuell und umfassend sind.

Diese vorvertraglichen Informationen werden später bei Vertragsschluss Gegenstand des Vertrags. Die Verbraucherin / der Verbraucher kann sich dann auf den Inhalt der Informationen berufen. Das bedeutet, dass bei Abfassung des Vertragsinhalts keine von den vorvertraglichen Informationen abweichenden Vereinbarungen getroffen werden dürfen. Wenn abweichende Vereinbarungen im Vertrag getroffen werden sollen, muss im Einzelnen ausdrücklich darauf hingewiesen werden.

Zusammenfassung:

Die vorvertraglichen Informationen müssen schriftlich und in leicht verständlicher Sprache vor Abschluss eines Vertrags erteilt werden, also in einem Informationsblatt, Hausprospekt o. ä. ausgehändigt werden. Alle darin aufgeführten Leistungen werden später Vertragsinhalt, auf die sich die Verbraucherin / der Verbraucher berufen kann.

2. Das allgemeine Leistungsangebot

Nach § 3 Absatz 2 hat der Unternehmer sein allgemeines Leistungsangebot darzustellen. Das Informationsmaterial muss Sie über dieses allgemeine Leistungsangebot informieren. Dazu gehören Angaben über die Lage des Gebäudes und dessen Ausstattung. Neben der Angabe der Adresse ist es beispielsweise wissenswert, ob sich das Haus am Stadtrand im Grünen oder zentral mitten in der City befindet.

Das allgemeine Leistungsangebot umfasst Angaben über

- ➔ die Ausstattung und Lage des Gebäudes, in dem sich der zu beziehende Wohnraum befindet,
- ➔ die Ausstattung und Lage der gemeinschaftlich genutzten Anlagen und Einrichtungen und gegebenenfalls deren Nutzungsbedingungen,
- ➔ die mit der Wohnraumüberlassung verbundenen Leistungen nach Art, Inhalt und Umfang,
- ➔ die Ergebnisse von Qualitätsprüfungen nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch (Soziale Pflegeversicherung, SGB XI) oder nach den Vorschriften der Bundesländer, soweit diese eine Veröffentlichung ihrer Prüfberichte (z. B. Heimaufsicht) vorsehen.

Die Informationen über die Ausstattung sollen Ihnen nähere Angaben über die Beschaffenheit der Räumlichkeiten verschaffen. Handelt es sich um ein zweistöckiges Haus mit nur 20 Einzelzimmern oder um eines über vier Etagen mit 150 Zimmern, davon 60 Doppelzimmer? Verfügt das Haus über einen Fahrstuhl? Gibt es einen Garten oder auf jeder Etage eine große, auch für Rollstuhlfahrer nutzbare Terrasse? Hat jedes Zimmer eine Nasszelle mit Dusche oder gibt es auf jeder Etage zwei Wannenbäder? Eventuell gibt es ein Schwimmbad im Haus oder ein großes Versammlungszimmer, das auch für Familienfeiern genutzt werden kann.

Über die Nutzungsbedingungen derartiger gemeinschaftlich zu nutzender Angebote, wie ein Schwimmbad oder Versammlungsraum, müssen Sie ebenfalls

Informationen erhalten. Möglicherweise ist für den Besuch des Schwimmbades ein gesondertes Entgelt zu entrichten. Oder das Bad ist nur an drei Tagen pro Woche jeweils vormittags frei zu nutzen, weil es zu anderen Zeiten von Außenstehenden belegt wird. Möglicherweise kann auch der Versammlungsraum für Familienfeiern nur gegen zusätzliches Entgelt genutzt werden oder ist auf eigene Kosten zu reinigen.

Über die Ergebnisse der Begutachtungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) ist ebenfalls zu informieren. Der MDK überprüft unter anderem die Einrichtungen im Hinblick auf die Qualität ihrer Leistungen. Diese Prüfergebnisse müssen veröffentlicht werden. Allerdings muss diese Information nur soweit erfolgen, wie die Ergebnisse von Gesetzes wegen zu veröffentlichen sind. Dazu gehören unter anderem das Datum der letzten Prüfung, die Endnote entsprechend einer Bewertungssystematik sowie die Einzelnoten zu den verschiedenen Kriterien wie Pflege und medizinische Versorgung, Umgang mit demenzkranken Bewohnern, soziale Betreuung und Alltagsgestaltung, Wohnen, Verpflegung, Hauswirtschaft und Hygiene sowie das Ergebnis der Bewohnerbefragung.

Die Nachfolgeregelungen zum Heimgesetz (HeimG) auf Länderebene sehen zu meist auch eine Veröffentlichung der Prüfergebnisse der Aufsichtsbehörden vor.

Da die allgemeinen Informationspflichten den Zweck haben, den Verbraucherinnen und Verbrauchern einen Überblick über das Leistungsangebot zu geben, können diese Informationen beispielsweise in einem Flyer oder in einem Prospekt erfolgen. Diese Informationsträger können aber nur dann als geeignet angesehen werden, wenn sie die sehr umfangreichen und detaillierten gesetzlichen Voraussetzungen des WBVG erfüllen.

Zusammenfassung:

Die vorvertraglichen Informationen müssen das komplette allgemeine Leistungsangebot der Einrichtung sowie gegebenenfalls die Nutzungsbedingungen der Gemeinschaftseinrichtungen und, soweit vorgesehen, die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen enthalten.

3. Das konkrete Leistungsangebot

Nach § 3 Absatz 3 WBVG muss der Unternehmer neben dem allgemeinen Leistungsangebot auch über das speziell für den Verbraucher in Betracht kommende Leistungsangebot informieren. Zu diesem Leistungsangebot zählen Aussagen über

- ➔ den konkret zu mietenden Wohnraum,
- ➔ die Pflege- oder Betreuungsleistungen,
- ➔ gegebenenfalls die Verpflegung und
- ➔ die weiteren Leistungen nach Art, Inhalt und Umfang,
- ➔ die dafür jeweils zu zahlenden Entgelte,
- ➔ die Investitionskosten und
- ➔ das zu zahlende Gesamtentgelt,
- ➔ das den Pflege- oder Betreuungsleistungen zugrundeliegende Leistungskonzept,
- ➔ die Voraussetzungen für Leistungs- und Entgeltveränderungen,
- ➔ den Umfang und die Folgen eines Ausschlusses der Angebotspflicht, wobei dieser Ausschluss im Informationstext hervorgehoben sein muss.

Über § 3 Absatz 3 WBVG hinaus können sich gemäß Absatz 5 aus den jeweiligen landesrechtlichen Gesetzen zu Wohn- und Betreuungsformen oder Bundesgesetzen weitergehende Informationspflichten ergeben.

Über die speziell für Sie als Verbraucherin oder Verbraucher in Frage kommenden individuellen Leistungen ist also personenbezogen und konkretisiert zu informieren. Dazu gehören unter anderem Angaben über den konkret anzumietenden Wohnraum, ggf. Art und Häufigkeit der Verpflegung, die Ihnen zu erbringenden Pflege- oder Betreuungsleistungen und vor allem die jeweils zu

zahlenden Entgelte. Da diese Angaben konkret auf Sie als Verbraucher zugeschnitten sind, kann ein bloßer „Hausprospekt“ diese Aufgaben nicht erfüllen.

Beispiel

Frau Wagner möchte das Zimmer 21 im ersten Obergeschoss beziehen. Es ist 15 Quadratmeter groß und hat eine Nasszelle. Soweit es (teilweise) mit Möbeln ausgestattet ist, sind diese zu benennen. Da Frau Wagner außerdem bestimmte Therapie- und Betreuungsangebote benötigt, sind auch diese genau nach Art und Umfang (Häufigkeit) zu beschreiben.

Im konkreten Leistungsangebot muss detailliert dargestellt werden, welche Wohnräume in welcher Größe, Ausstattung und Lage dem Verbraucher angeboten werden.

Die Art der Verpflegung ist ebenso wie die Häufigkeit bzw. Anzahl der Mahlzeiten so ausführlich darzustellen, dass der Verbraucher genau weiß, welche Leistungen er erwarten darf.

Die individuell in Anspruch zu nehmenden Pflege- und Betreuungsleistungen, die vom Unternehmer erbracht bzw. vorgehalten werden, sind nach Art, Inhalt und Umfang darzustellen.

Ebenso wichtig ist die Beschreibung des Konzepts, das dem Leistungsangebot zugrunde liegt. Mit dem Konzept beschreiben die Unternehmer, mit welcher Zielrichtung und in welchem Rahmen sie die einzelnen Leistungen erbringen. So ist es Ihnen möglich, zu überblicken, ob das ins Auge gefasste Angebot Ihrem persönlichen Bedarf und Ihren Wünschen und Vorstellungen überhaupt entspricht.

Bei Einrichtungen, die einen Versorgungsvertrag mit den Kostenträgern abgeschlossen haben, ergibt sich das Konzept in der Regel aus dem Versorgungsvertrag. Ein solcher Versorgungsvertrag wird zwischen Einrichtungsträgern, den

Pflegekassen und den Trägern der Sozialhilfe geschlossen. In ihm sind Art, Inhalt und Umfang der Pflegeleistungen festgelegt, die von der Pflegeeinrichtung erbracht oder vorgehalten werden müssen.

Besonders wichtig für Sie als Verbraucherin und Verbraucher ist die Angabe der individuell zu entrichtenden Entgelte, aufgeschlüsselt für die einzelnen Leistungen, damit zum einen die Höhe des tatsächlich zu zahlenden Entgelts, insbesondere unter Berücksichtigung eventueller Zahlungen der Pflegeversicherung bekannt ist und zum anderen ein Vergleich unter den verschiedenen Anbietern möglich ist. Das bedeutet, dass die vorvertraglichen Informationen sowohl das insgesamt täglich/monatlich zu zahlende Entgelt für das Leben in der Einrichtung ausweisen müssen, als auch, welche Entgeltbestandteile (Beträge) im Einzelnen für die verschiedenen Leistungen täglich/monatlich zu zahlen sind. Dabei fallen auch die Investitionskosten in der Regel mit einem nicht unerheblichen Betrag ins Gewicht, so dass auch hierzu genaue Informationen wichtig sind.

Beispiel

Leistungsbereiche	Pflegeklasse		
	I	II	III
Pflegevergütung für die allgemeinen Pflegeleistungen	37,74 €	50,65 €	65,77 €
Entgelt für Unterkunft	16,00 €	16,00 €	16,00 €
Entgelt für Verpflegung	5,90 €	5,90 €	5,90 €
gesondert berechenbare Investitionskosten	14,38 €	14,38 €	14,38 €
Tägliches Gesamtheimentgelt	74,02 €	86,93 €	102,05 €

Bei den hier genannten Zahlen handelt es sich lediglich um fiktive Zahlen zum Zweck der Veranschaulichung, wie eine derartige Information aussehen kann.

Ferner müssen die Voraussetzungen für mögliche Leistungs- und Entgeltveränderungen aufgezeigt werden. Hierzu gehört auch der Hinweis auf das Vorgehen bei einer notwendigen Leistungsanpassung bei verändertem Pflege- oder Betreuungsbedarf. Wenn eine solche Anpassungspflicht ausgeschlossen wird, muss hierauf in hervorgehobener Form gesondert hingewiesen werden.

Zusammenfassung:

Die vorvertraglichen Informationen müssen das komplette allgemeine Leistungsangebot der Einrichtung sowie das konkrete Leistungsangebot – speziell auf den Verbraucher zugeschnitten – enthalten. Außerdem muss der Verbraucher im Einzelnen ersehen können, für welche Leistung welches Entgelt verlangt wird und wie hoch das Gesamtentgelt ausfällt. Hinsichtlich möglicher Leistungs- und Entgeltveränderungen sind die Voraussetzungen aufzuzeigen, damit der Verbraucher später keine Überraschungen erlebt. Soll eine eventuell eintretende Leistungsanpassung bei Veränderung des Pflege- oder Betreuungsbedarfs ausgeschlossen werden, ist der Verbraucher gesondert darauf hinzuweisen.

C. Missachtung der vorvertraglichen Informationspflichten

Ist der Unternehmer seinen vorvertraglichen Informationspflichten nicht oder nur unzureichend nachgekommen und kommt es zum Vertragsabschluss, besteht für die Verbraucherin / den Verbraucher ein jederzeitiges Kündigungsrecht. Die Verbraucherin / der Verbraucher kann den Vertrag also jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Darüber hinaus kann die Verbraucherin / der Verbraucher auch zivilrechtliche Ansprüche, wie beispielsweise Schadensersatzansprüche, geltend machen. Das gilt vor allem bei schuldhaft irreführenden Informationen über das Leistungsangebot durch den Unternehmer.

Falls der Unternehmer seinen vorvertraglichen Informationen nicht hinreichend nachkommen konnte, weil z. B. Eilbedürftigkeit vorlag, weil z. B. der Verbraucher nach einem Krankenhausaufenthalt pflegebedürftig geworden ist und schnell eine Unterkunft in einer stationären Einrichtung gefunden werden musste, reicht es aus, dass die Informationen unverzüglich nachgeholt werden. Sollte die Verbraucherin / der Verbraucher dann feststellen, dass ihr / ihm die stationäre Einrichtung und das Leistungsangebot nicht zusagen, kann sie / er innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Aushändigung der (vorvertraglichen) Informationen den Vertrag fristlos kündigen.

Ein Verstoß gegen die gesetzlich festgelegten vorvertraglichen Informationspflichten liegt vor, wenn

- ➔ keine vorvertraglichen Informationen ausgehändigt werden,
- ➔ die vorvertraglichen Informationen unvollständig sind,
- ➔ die vorvertraglichen Informationen nicht schriftlich und in leicht verständlicher Sprache abgefasst sind (z. B. mit vielen Fremdwörtern oder komplizierten Sätzen),
- ➔ die vorvertraglichen Informationen nicht rechtzeitig ausgehändigt wurden und auch kein Ausnahmefall, wie z. B. eine Eilentscheidung, vorliegt.

Zusammenfassung:

Wurden die gesetzlichen Vorgaben des § 3 WBG nicht eingehalten, hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag jederzeit fristlos zu kündigen. Bei einem Recht zur nachträglichen Information im Sonderfall hat die Verbraucherin / der Verbraucher das Recht, innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach nachträglichem Erhalt der vorvertraglichen Informationen ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

