



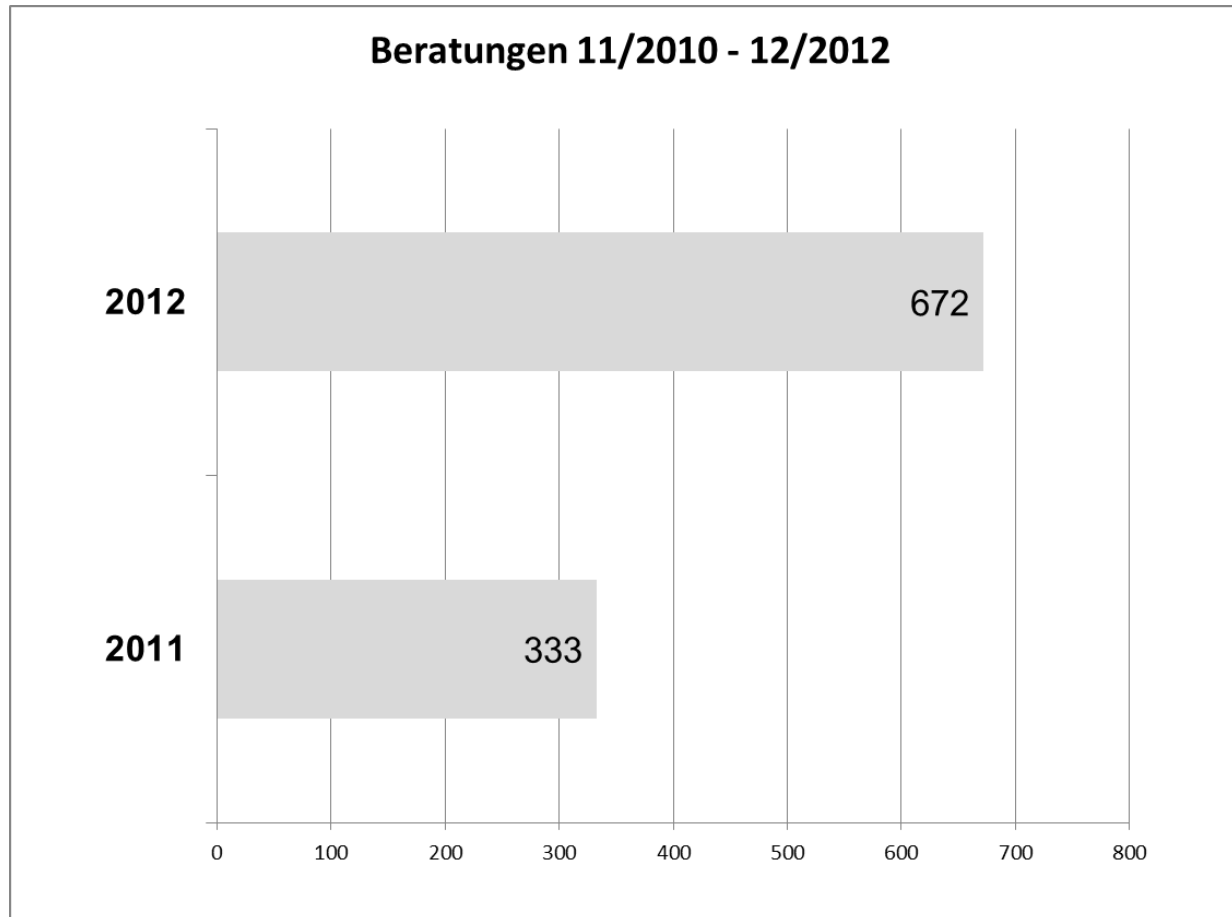
Impulsreferat Informations- und Beratungsdienst der BIVA zum WBVG; drei Jahre im Dienste der Verbraucherinnen und Verbraucher

Ulrike Kempchen, *BIVA*



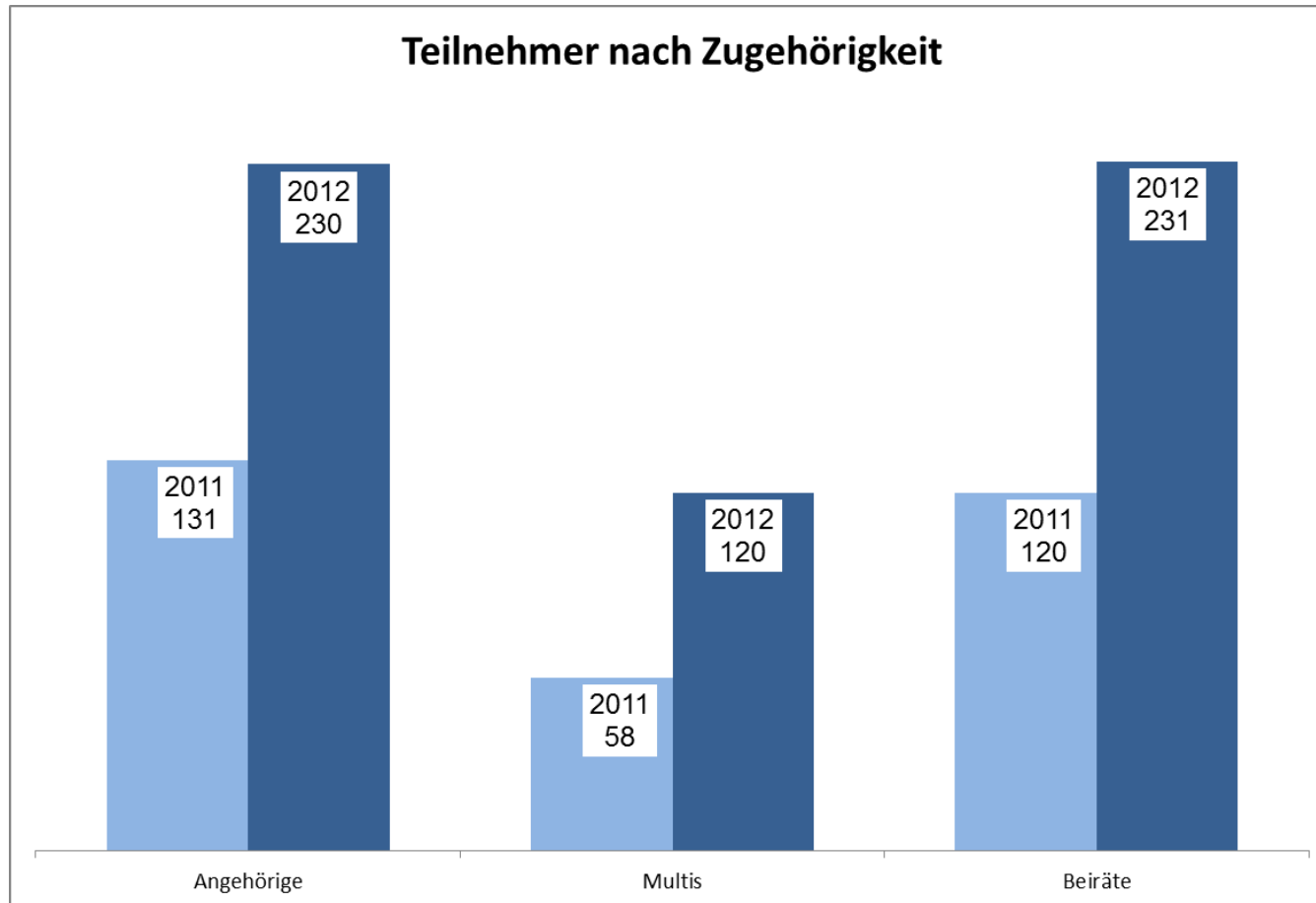


Entwicklung der Beratungszahlen (1/4)





Entwicklung der Beratungszahlen (2/4)





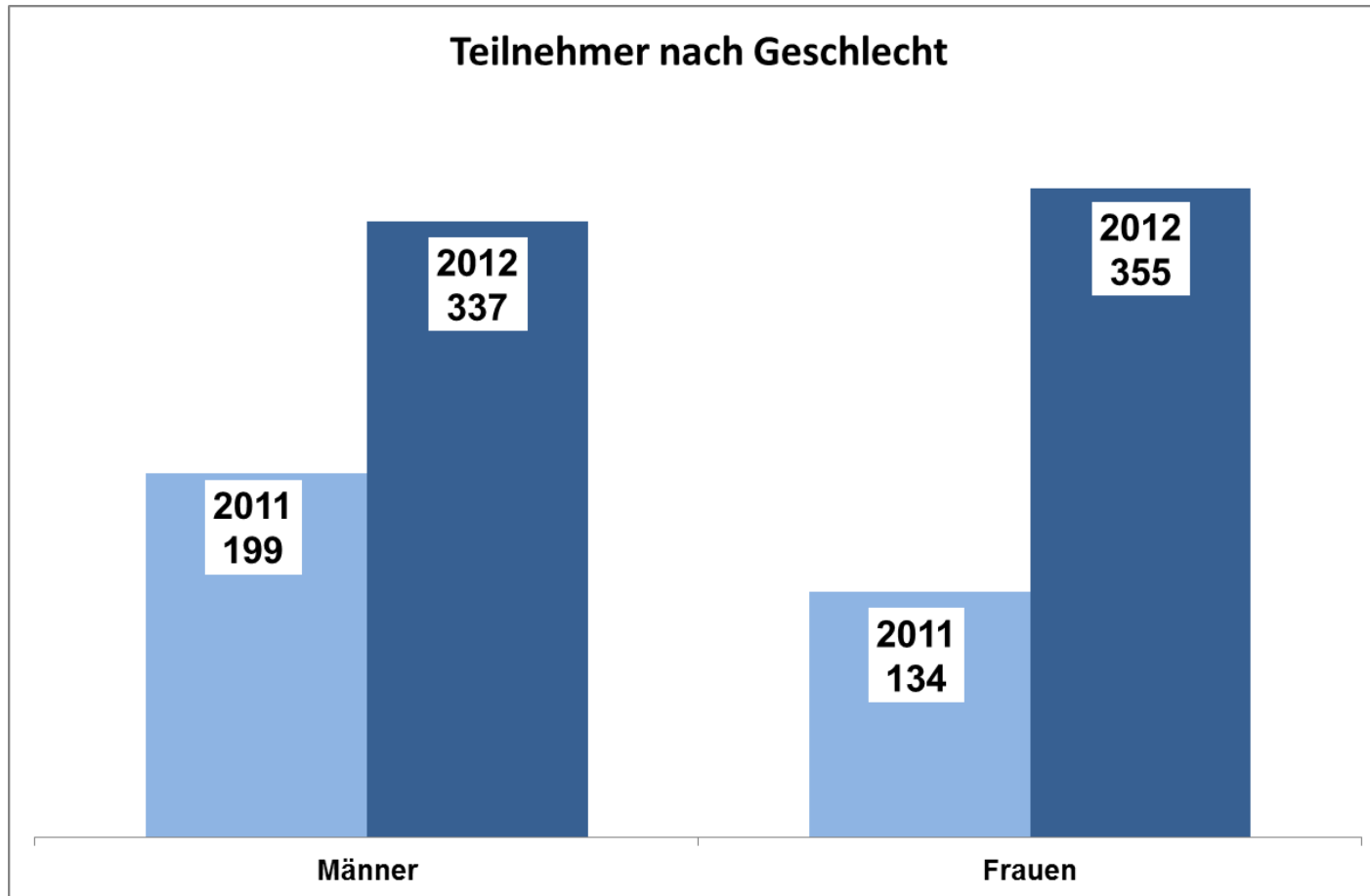
Entwicklung der Beratungszahlen (3/4)

Zur Bekanntmachung des Projekts wurden verschiedene Wege gewählt:

- Gezielter Versand des Flyers an die Heimaufsichten
- Versand an Einrichtungen, deren Daten beim Heimverzeichnis hinterlegt sind
- Vorträge auf Verbrauchermessen und Informationsveranstaltungen
- Überarbeitung der BIVA-Informationen zu einem 14-tägigen Newsletter per E-Mail



Entwicklung der Beratungszahlen (4/4)





Probleme bei der Beratung der Beiräte (1/2)

- Bildung eines Beirats in der Einrichtung gar nicht möglich
- Keine internen Kandidaten vorhanden, daher keine „echte“ Bewohnervertretung
- Interne Beiratsmitglieder haben Befürchtungen vor Repressalien
- Externe Beiratsmitglieder sind familiär und beruflich eingebunden
- Unterstützer vom sozialen Dienst fühlen sich häufig unerfahren
- Beiräte fühlen sich häufig ungeschult, ohne Informationen und unsicher
- Möglichkeiten kollektiver Mitwirkung sind wenig bekannt, Vertragsrecht gar nicht

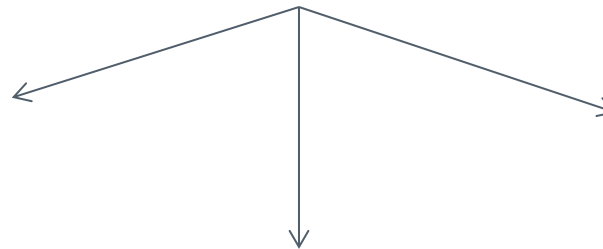


Probleme bei der Beratung der Beiräte (2/2)

Das WBVG ist der Mehrzahl der Beiratsmitglieder gar nicht bekannt



Die Mitwirkungsmöglichkeiten werden dadurch beschnitten



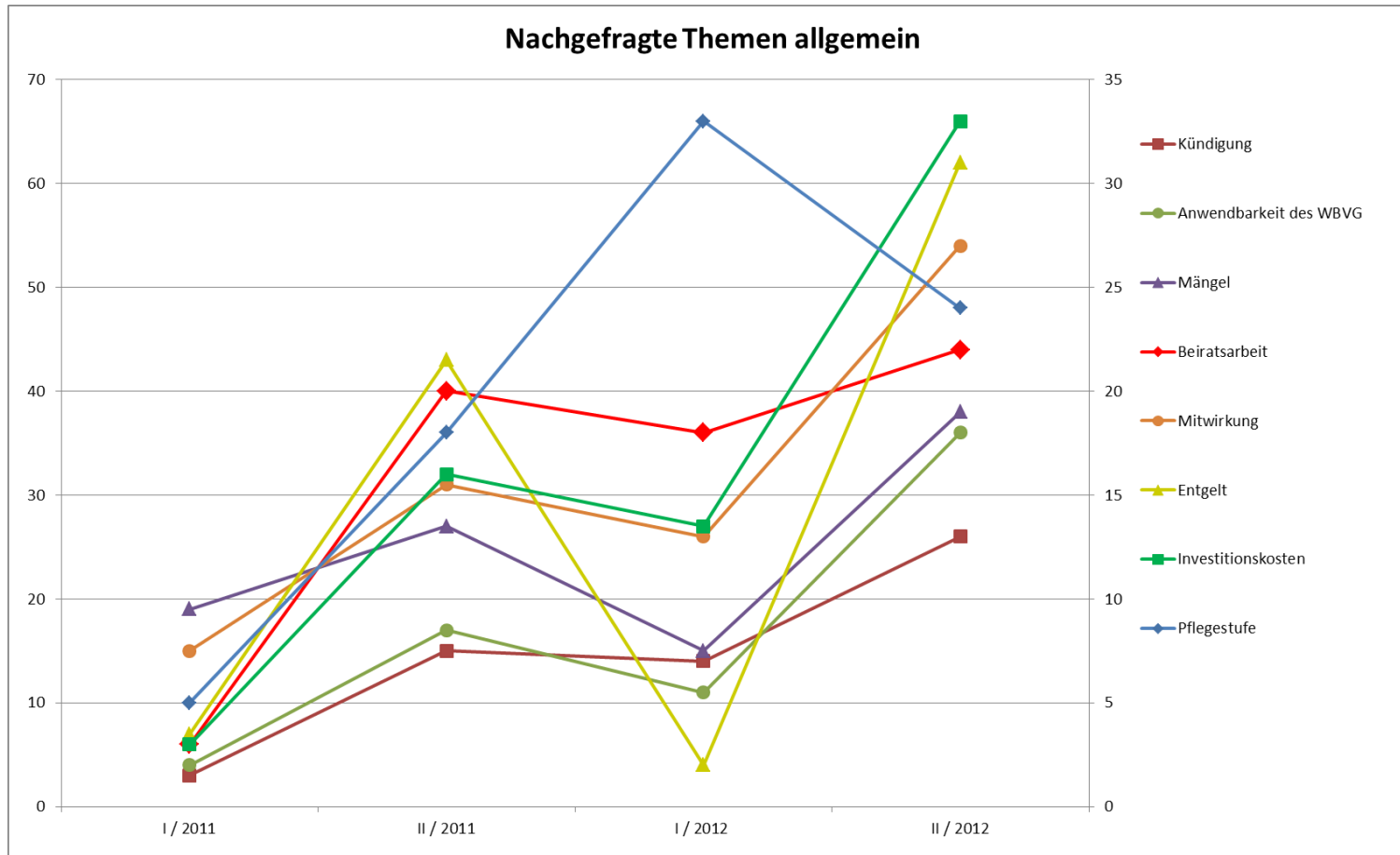
Mitwirkung bei der
Änderung und Formulierung
der Musterverträge

Individuelle „Beratung“
bei der Entgelterhöhung

Hilfe bei vertragsrechtlichen
Problemen

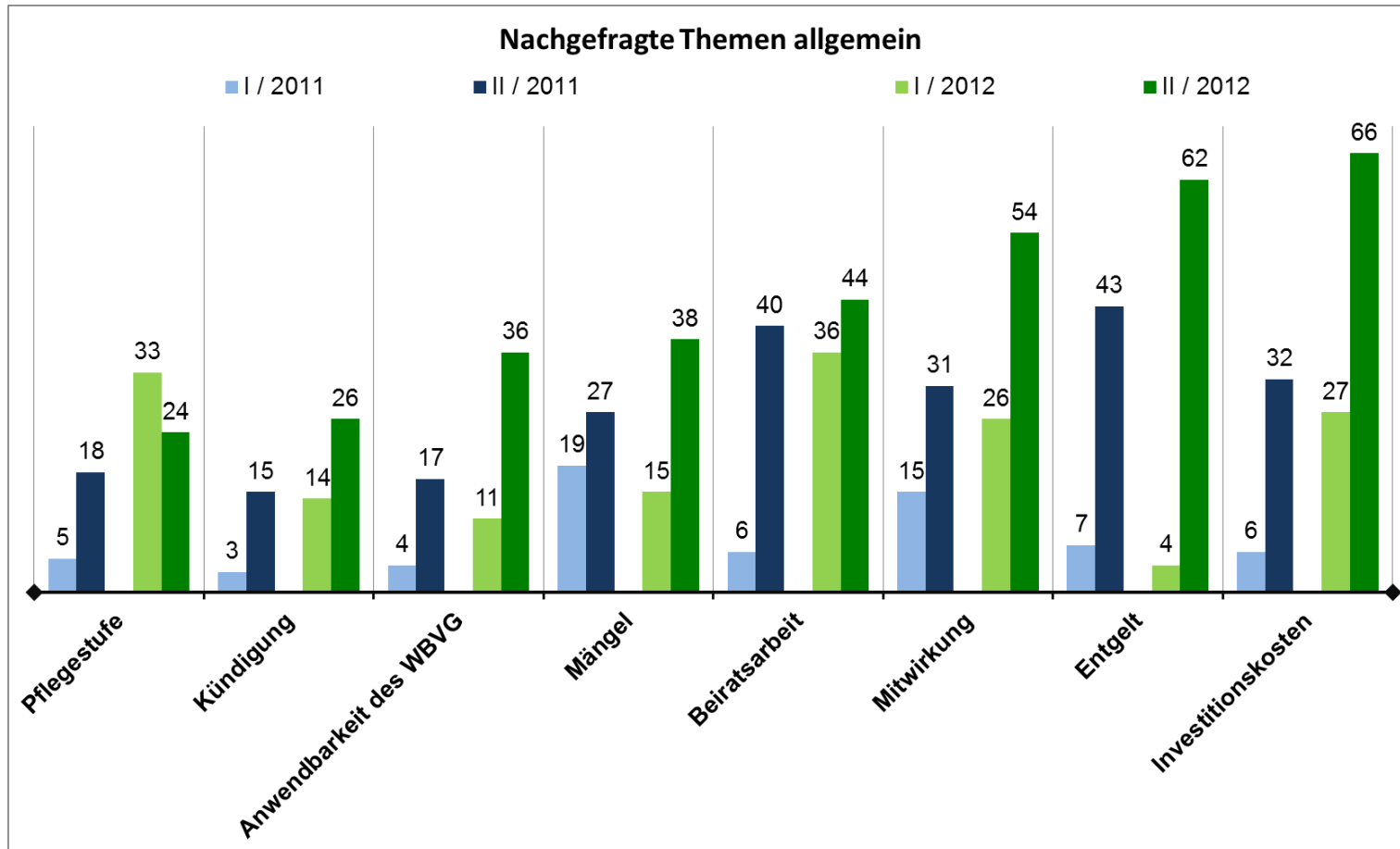


Beratungsthemen allgemein (1/2)





Beratungsthemen allgemein (2/2)





Auffälligkeiten allgemein (1/2)

- Fragen zu allgemeinen Themenbereichen, die immer relevant sind, bleiben zahlenmäßig konstant
- Das Thema „Entgelt“ wird regelmäßig zum Jahreswechsel verstärkt nachgefragt
- Fragen zu „Investitionskosten“ in 2/2012 extrem angestiegen
- „Anwendbarkeit des WBG“ und „Kündigung“ sind zunehmend Beratungsinhalt
- Fragen zur „Beiratsarbeit“ und „Mitwirkungsmöglichkeiten“ nehmen zu



Auffälligkeiten allgemein (2/2)

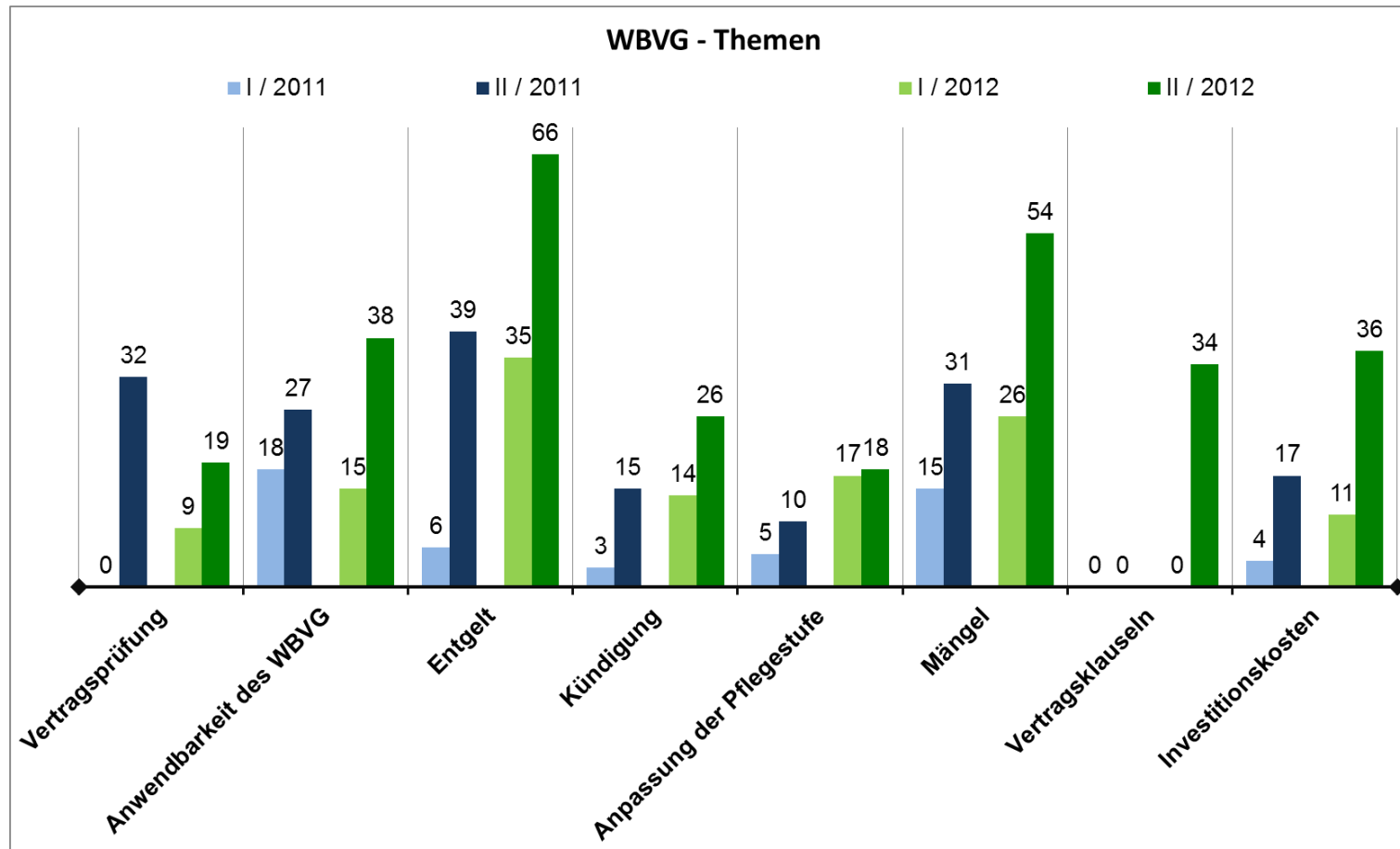
Anfragen zu Beiratsarbeit und den Mitwirkungsmöglichkeiten haben stark zugenommen

- Erlass von Landesheimgesetzen: Bremen Ende 2010
Niedersachsen 2011
Sachsen-Anhalt 2011
Sachsen 2012
Hessen 2012

- DVO zur Mitwirkung: Mecklenburg-Vorpommern Ende 2010
Bayern 2011
Schleswig-Holstein 2011
Brandenburg 2012



WBVG-Themen





Auffälligkeiten WBVG-Themen

- Fragen zur „Anwendbarkeit des WBVG“ müssen zunehmend geklärt werden
- Mitte / Ende 2011 wurden vermehrt ganze Vertragswerke geprüft
- Das Thema „Investitionskosten“ wurde Ende 2012 verstärkt nachgefragt
- In letzter Zeit kommen einzelne Vertragsklauseln auf den Prüfstand



Feststellungen

- Das WBVG ist noch immer wenig bekannt
- Beiratsmitglieder sind vorwiegend auf die Landesheimgesetze fokussiert
- Die juristische Einordnung der Themengebiete (Ordnungsrecht – Vertragsrecht) ist nicht bekannt
- Die Verzahnung der Gesetze miteinander ist unbekannt
- Aufsichtsbehörden beraten in der Regel nicht zu Vertragsthemen
- Grenzen der Beiratsarbeit definitiv bei der Mitwirkung bei Musterverträgen



Schlussfolgerungen

- Das WBVG kann eine „3. Säule zur Qualitätssicherung“ sein, wenn es verstanden und angewandt wird
- Der einzelne Verbraucher und die Beiratsmitglieder sind mit der Anwendung überfordert und fühlen sich allein gelassen
- Viele Beiräte fühlen sich der Aufgaben nicht gewachsen und bedürfen vermehrter Schulungen und Beratung
- Betroffene, die auf den allgemeinen Zivilrechtsweg verwiesen werden, klagen nicht
- Das WBVG ist ein direktes Verbraucherschutzgesetz, das aber häufig gar nicht zum Tragen kommen kann
- Theorie und Praxis fallen auseinander



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

