



Worauf es ankommt

2.-4. April 2025
Congress Center Rosengarten
Mannheim

Ihre Rechte in der Pflege stärken: Verbraucherschutz verstehen und Fallstricke vermeiden

Verantwortlich: BIVA-Pflegeschtzbund e.V.

Mitwirkende: Dr. David Kröll, BIVA-Pflegeschtzbund e.V.

Moderation: Ulrike Kempchen, BIVA-Pflegeschtzbund e.V.

Der Vortrag von Ulrike Kempchen, Leiterin Recht beim BIVA-Pflegeschtzbund, stieß trotz des frühen Termins auf großes Interesse – rund 50 Besucherinnen und Besucher des 14. Deutschen Seniorentages nahmen teil. Die Mehrzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer war überrascht, dass es überhaupt spezifischen Verbraucherschutz im Pflegebereich gibt. Nach dem informativen und lebhaften Vortrag gab es zahlreiche Nachfragen aus dem Publikum.

Im Zentrum des Vortrags stand die Frage, ob pflegebedürftige Menschen im juristischen Sinne Verbraucher sind – was gemäß § 13 BGB zutrifft, da sie Rechtsgeschäfte abschließen, die überwiegend nicht beruflichen Zwecken dienen. Besonders relevant ist der Verbraucherschutz dort, wo pflegebedürftige Personen in einer doppelten Abhängigkeit stehen: also nicht nur auf Hilfe angewiesen sind, sondern auch einem Anbieter gegenüber in einem Vertragsverhältnis stehen, etwa in stationären Pflegeeinrichtungen.

Im ambulanten Bereich hingegen fehlen spezifische Schutzgesetze. Pflegeverträge gelten dort als Dienstverträge nach dem BGB (§§ 611 ff.). Es gibt kaum Formvorgaben, keine gesetzliche Regelung zur Entgelterhöhung und keinen Kündigungsschutz,

der über das allgemeine Mietrecht hinausgeht. Dies zeigt sich beispielhaft an einem Fall, in dem ein Pflegedienst einem Pflegebedürftigen mit kurzer Frist kündigte – ohne alternative Versorgungsmöglichkeiten für den Betroffenen.

Deutlich besser ist die rechtliche Absicherung in stationären Einrichtungen durch das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG), das als spezielles Verbraucherschutzgesetz gilt. Es regelt unter anderem:

- Anforderungen an Heimverträge
- Informationspflichten vor Vertragsabschluss
- Inhaltliche Ausgestaltung von Leistungen und Entgelten
- Umgang mit Mängeln und Beschwerden
- Kündigungsmöglichkeiten für beide Seiten

Trotz dieses Schutzrahmens gibt es aber auch hier in der Praxis viele Schwierigkeiten: Bewohnerinnen und Bewohner fürchten Repressalien, Beschwerden verlaufen oft im Sande oder Aufsichtsbehörden fühlen sich bei vertraglichen Fragen nicht zuständig.

Mehrere Fallbeispiele illustrierten typische Probleme, etwa Kündigungen wegen altersbedingter Verhaltensänderungen oder wegen Konflikten mit Angehörigen. Dabei wurde betont, dass Kündigungen durch Einrichtungen nur unter strengen Voraussetzungen zulässig sind.

Abgerundet wurde der informationshaltige Vortrag durch Nachfragen aus dem Publikum, wie: "Ist es auch bei familiärer Pflege sinnvoll, einen Vertrag abzuschließen?"

Antwort: Ja. Denn es kann hilfreich sein, um Wünsche zu verschriftlichen sowie Missverständnissen vorzubeugen – insbesondere für zukünftige Konflikte.

Zum Abschluss wurde deutlich gemacht: Allein das Vorhandensein gesetzlicher Regelungen genügt nicht. Sie müssen auch bekannt sein und umgesetzt werden. Wissen ist eine wichtige Voraussetzung, um eigene Rechte durchzusetzen und sich als Verbraucher in der Pflege wirksam zu positionieren.