

Der neue Wohn- und Betreuungsvertrag

Was Betroffene und ihre Angehörigen beim Vertragsschluss beachten sollten

von
Ulrike Kempchen

1. Auflage

Der neue Wohn- und Betreuungsvertrag – Kempchen

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

Adoptions-, Betreuungsrecht, Pflegschaft und Vormundschaft über Minderjährige



Verlag C.H. Beck München 2013

Verlag C.H. Beck im Internet:

www.beck.de

ISBN 978 3 406 64968 4

nur auf Seiten des Bewohners kann es zu Veränderungen kommen (beispielsweise wenn der Tod eintritt), sondern auch auf Seiten des Unternehmers. Da auch Einrichtungen trotz aller Wohlfahrtsgedanken in der Regel Wirtschaftsunternehmen sind, kann es beispielsweise zur Veräußerung an einen anderen Träger kommen.

I. Nicht- oder Schlechtleistungen

Dort, wo viele Menschen arbeiten und hohe Erwartungshaltungen auf eine hohe Arbeitsbelastung treffen, kann es zu Fehlern oder unzureichenden Leistungen kommen. Dies sollte zwar nicht geschehen, lässt sich häufig aber nicht vermeiden. Auch Wohn- und Betreuungseinrichtungen sind davor nicht gefeit. Die dort lebenden, häufig hilfebedürftigen Bewohner und ihre Angehörigen erwarten zu Recht, dass in der Einrichtung professionell gepflegt, optimal versorgt und liebevoll mit den Menschen umgegangen wird. Die Pflegekräfte vor Ort, die ihren Beruf häufig gerne und willig ausüben, müssen dagegen oft mit einer hohen Arbeitsbelastung und dem Umstand, dass zu wenige Kollegen vorhanden sind, kämpfen. Dass es dabei auch zu **mangelhaften Leistungen** kommen kann, liegt auf der Hand. Dies soll aber keine Entschuldigung dafür sein, dass Leistungen, für die nicht unerhebliche Entgelte gezahlt werden müssen, nicht vollständig oder mangelhaft erbracht werden. Im Gegenteil sollen an dieser Stelle die Möglichkeiten aufgezeigt werden, die das WBVG dem Verbraucher bietet, um Abhilfe zu schaffen.

In dem Wohn- und Betreuungsvertrag selbst wird man regelmäßig nichts oder zumindest nur Andeutungen dazu finden, wie man sich im Eintrittsfall zu verhalten hat. Da Mängel und die diesbezüglich geschaffenen **Regelungen des WBVG** aber unmittelbare Wirkungen auf das Vertragsverhältnis entfalten, darf dieses Thema in diesem Ratgeber nicht fehlen.

Nicht- oder Schlechtleistungen, wie Mängel juristisch bezeichnet werden, können bereits **bei Vertragsbeginn** vorliegen oder sich später schleichend oder akut ergeben. Wird beispielsweise keine regelmäßige Gymnastik zur Sturzprophylaxe angeboten, obwohl dies im

Vertrag oder in den vorvertraglichen Informationen zugesagt wurde, liegt eine Nichtleistung vor. Ärgerlich ist, wenn gerade dieses Angebot unter anderem entscheidend für die Wahl des Verbrauchers für eine bestimmte Einrichtung war. Andererseits können Mängel auch **schleichend** einsetzen, wenn beispielsweise die Öffnungszeiten des Schwimmbads immer weiter eingeschränkt werden oder die kostenlose Nutzung des Internetcafés. **Akut** sind Mängel, wenn sie plötzlich eintreten (wie z. B. der Ausfall der den Bewohnern zur Verfügung stehenden Waschmaschine) und keine Abhilfe geschaffen wird (wenn also im Fall der Waschmaschine keine Reparatur oder Neuanschaffung stattfindet). Betrifft eine Schlechtleistung dagegen die zu erbringenden Pflegeleistungen, kann das für den Bewohner gefährliche und schmerzhaft Folgen haben. Wird ein bettlägeriger Bewohner beispielsweise nicht regelmäßig umgelagert, droht ein Wundliegen. Man spricht daher bei manchen Mängeln auch von „gefährlicher Pflege“.

1. Sanktionsmöglichkeiten nach dem WBG

Erbringt der Unternehmer die vertraglich vereinbarten Leistungen ganz oder teilweise nicht oder weisen sie nicht unerhebliche Mängel auf, kann der Bewohner eine Kürzung des für diese Leistungsart vereinbarten Entgelts verlangen. Für bestimmte Mängel kann dies sogar rückwirkend geschehen. Dieses **Minderungsrecht** tritt dann ein, wenn der Wohnraum nicht in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand überlassen wird oder die vertraglich vereinbarten Pflege- oder Betreuungsleistungen nicht oder nur mangelhaft erbracht werden. Das Gleiche gilt für Zusatzleistungen, die nicht oder mangelhaft erbracht werden.

§ 10 WBG Nichtleistung oder Schlechtleistung

- (1) Erbringt der Unternehmer die vertraglichen Leistungen ganz oder teilweise nicht oder weisen sie nicht unerhebliche Mängel auf, kann der Verbraucher unbeschadet weitergehender zivilrechtlicher Ansprüche bis zu sechs Monate rückwirkend eine angemessene Kürzung des vereinbarten Entgelts verlangen.
- (2) Zeigt sich während der Vertragsdauer ein Mangel des Wohnraums oder wird eine Maßnahme zum Schutz des Wohnraums gegen eine nicht vorhergesehene

Gefahr erforderlich, so hat der Verbraucher dies dem Unternehmer unverzüglich anzuzeigen.

(3) Soweit der Unternehmer infolge einer schuldhaften Unterlassung der Anzeige nach Absatz 2 nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Verbraucher nicht berechtigt, sein Kürzungsrecht nach Absatz 1 geltend zu machen.

(4) Absatz 1 ist nicht anzuwenden, soweit nach § 115 Absatz 3 des Elften Buches Sozialgesetzbuch wegen desselben Sachverhalts ein Kürzungsbetrag vereinbart oder festgesetzt worden ist.

(5) Bei Verbrauchern, denen Hilfe in Einrichtungen nach dem Zwölften Buch Sozialgesetzbuch gewährt wird, steht der Kürzungsbetrag nach Absatz 1 bis zur Höhe der erbrachten Leistungen vorrangig dem Träger der Sozialhilfe zu. Verbrauchern, die Leistungen nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch in Anspruch nehmen, steht der Kürzungsbetrag bis zur Höhe ihres Eigenanteils selbst zu; ein überschüssiger Betrag ist an die Pflegekasse auszusahlen.

Der Gesetzestext des § 10 WBGV macht deutlich, dass der Bewohner ein Recht zur Minderung hat. Dieses Recht muss aber auch von dem Bewohner **wahrgenommen** werden, um Wirkungen zu erzielen. Das ist wichtig.

Eine Minderung kommt beispielsweise in Betracht, wenn Sie ein Zimmer mit Balkon angemietet haben, dieser aber nicht genutzt werden kann, weil er baufällig ist. Genauso verhält es sich, wenn z. B. nicht jederzeit alle im Vertrag genannten Getränke zur Verfügung stehen, obwohl dies entsprechend vereinbart wurde, oder bestimmte Therapien mangels Personal nicht durchgeführt werden können, obwohl das Betreuungskonzept dies ausdrücklich vorsieht. Auch die nur schlampig durchgeführte Zimmerreinigung gehört dazu. In diesen beispielhaft aufgezählten Fällen hat der Bewohner das Recht, das jeweils geschuldete Entgelt zu **mindern**.

Wie hoch die Minderungsbeträge in den einzelnen Fällen ausfallen sollten, lässt sich nicht allgemein beantworten. Leider gibt es dazu keine Sammlung von Gerichtsentscheidungen wie beispielsweise beim Schmerzensgeld. Es kommt nämlich immer darauf an, wie stark der Bewohner durch die fehlende oder mangelhafte Leistung in seiner Lebensführung **ingeschränkt** ist. Dabei wird ein klemmendes Fenster sicherlich weniger Einfluss haben als eine schlechte oder unzureichende Pflegeleistung. Rechtsprechung zur Höhe von

Minderungsbeträgen in stationären Einrichtungen gibt es kaum. Hinzu kommt, dass es nur in wenigen Fällen überhaupt zu gerichtlichen Entscheidungen kommt, die gesammelt werden könnten. Viele Menschen, die in Wohn- und Betreuungseinrichtungen leben, haben weder die Kraft noch das Durchhaltevermögen, einen langwierigen Rechtsstreit zu führen. Entscheidungen werden daher häufig außergerichtlich zwischen den Parteien herbeigeführt. Erste Anhaltspunkte kann aber die sog. „**Frankfurter Tabelle**“, die Sie im Anhang finden, geben. Es handelt sich dabei um eine Sammlung des Landgerichts Frankfurt, die Kürzungsbeträge bzw. Größeneinheiten bei der Reisepreisminderung enthält. Ähnliche Tabellen gibt es auch für Schmerzensgeldzahlungen bei Körperverletzungen oder Nutzungsentschädigungen bei Autounfällen. Die „Frankfurter Tabelle“ kann zumindest hinsichtlich Unterkunft und Verpflegung einen Überblick dazu geben, in welcher prozentualen Größenordnung eine Minderung möglich ist, auch wenn sie nur analog, also vergleichend, herangezogen werden kann. Verbindliche Zahlen für die Minderungsrechte nach dem WVG enthält diese Tabelle nicht. Letztendlich kommt es auf Art und Umfang der Auswirkungen des Mangels im **individuellen Einzelfall** an.

Wichtig!

Liegt ein Mangel vor, hat der Bewohner das Recht, das Entgelt zu kürzen. Die Höhe dieser Minderung muss individuell eingeschätzt werden, je nachdem, wie belastend der Mangel für den einzelnen Betroffenen ist.

2. Durchsetzung des Anspruchs

Viele Probleme in einer Einrichtung lassen sich in einem offenen Gespräch klären oder mithilfe des Bewohnerbeirats, der die Interessen der Bewohnerschaft vertritt, lösen. Sollte dies jedoch nicht dazu führen, dass ein vorliegender Mangel behoben wird, hat der Bewohner häufig nur noch die Möglichkeit, über die **Geltendmachung seines Minderungsanspruchs** etwas zu bewirken. Damit er hier auch im Streitfall Recht bekommt, sind jedoch einige Regeln zu be-

achten. Vor Gericht kommt es darauf an, ob der Unternehmer von dem Mangel wusste und zur Beseitigung aufgefordert wurde. „Einfach nur“ das Entgelt zu kürzen genügt definitiv nicht. Außerdem ist zu unterscheiden, ob es sich um einen Mangel am Wohnraum oder bei den Pflege- und Betreuungsleistungen handelt.

a) Mangel am Wohnraum

Bei einem Mangel am Wohnraum kann der Unternehmer u. U. nicht sofort selbst Kenntnis davon erlangen. Lebt beispielsweise ein Bewohner noch selbständig in einem Appartement, hat der Unternehmer bzw. sein Personal nicht ständig Zutritt, zumal der Bewohner nur wenig Hilfe benötigt. Einen Mangel am Wohnraum erkennt daher regelmäßig der Bewohner selbst zuerst, wenn z. B. die Balkontür undicht ist oder die Heizung nicht richtig warm wird. § 10 Abs. 2 WBG schreibt daher vor, dass dem Unternehmer zunächst der Mangel unverzüglich **angezeigt** werden muss, damit er davon Kenntnis erlangen kann. Nur wenn er darum weiß, kann er den Mangel auch zur Zufriedenheit des Bewohners beheben.

In einem nächsten Schritt muss der Bewohner dann zum Ausdruck bringen, dass er Abhilfe wünscht, und den Unternehmer **auffordern**, den Mangel zu beheben. Nur wenn dies deutlich gemacht wurde, kann der Unternehmer wissen, dass sein Handeln gefordert ist und der Bewohner sich nicht mit dem Zustand zufriedengibt.

Wichtig!

Unterlässt der Bewohner die Anzeige des Mangels und die Aufforderung zur Abhilfe, kann er möglicherweise seinen Kürzungsanspruch verlieren. Ein Minderungsanspruch ist nämlich dann ausgeschlossen, wenn es dem Unternehmer nicht möglich war, den Mangel zu beseitigen, weil er keine Kenntnis davon hatte.

Tritt also ein Mangel am Wohnraum auf, muss der Unternehmer unverzüglich davon in Kenntnis gesetzt werden. Den Bewohner trifft insofern eine **Anzeigepflicht**. „Unverzüglich“ bedeutet, dass der Bewohner handeln muss, sobald er selbst Kenntnis von dem Mangel hat und es ihm möglich ist, den Unternehmer zu unterricht-

ten – dies auch vor dem Hintergrund, dass ein Mangel, wie beispielsweise das Eindringen von Feuchtigkeit, auch zu einem erheblichen Schaden an dem Mauerwerk führen kann, vor dem auch der Unternehmer selbst bewahrt werden muss, der davon vielleicht noch nichts gemerkt hat. Der Wohnraum muss hier vor einer nicht vorhersehbaren Gefahr geschützt werden. Gerade im Winter oder nach Unwettern können solche Situationen entstehen. Unterlässt der Bewohner die Anzeige schuldhaft, d. h. vorsätzlich oder fahrlässig, und konnte deshalb keine Abhilfe geschaffen werden, kann er auch **kein** Minderungsrecht geltend machen. Aber auch, wenn er gar nicht mindern möchte, trifft ihn die Anzeigepflicht aus den oben genannten Gründen.

Wurde der Mangel unverzüglich angezeigt und wünscht der Bewohner Abhilfe, so muss er den Unternehmer **zur Beseitigung auffordern**. Eine Fristsetzung ist dann nicht mehr erforderlich.

Wichtig!

Ab dem Tag, an dem der Unternehmer informiert wurde, kann eine Entgeltkürzung vorgenommen werden. Rückwirkend kann eine Kürzung nicht vorgenommen werden.

Je schneller ein Bewohner reagiert, desto schneller kann er auch eine Beseitigung des Mangels erwarten und entsprechend von seinem Minderungsrecht Gebrauch machen.

BEISPIEL: Herr Wildhausen wohnt in einem Einzelzimmer mit Balkon. Der Schließmechanismus der Balkontür funktioniert nicht mehr ordnungsgemäß, sodass die Tür ständig einen winzigen Spalt aufsteht. Da es allmählich kälter wird und Herr Wildhausen anfangen muss, die Heizung aufzudrehen, merkt er, dass er die gewünschte Raumtemperatur trotz voll aufgedrehtem Heizkörper nicht erreichen kann. Er informiert daher den Unternehmer von dem defekten Schließmechanismus. Dieser beauftragt einen Handwerker mit der Reparatur. Aufgrund seines vollen Terminkalenders kann der Handwerker erst zehn Tage später erscheinen, die Tür reparieren und entsprechend abdichten.

Herr Wildhausen kann das Entgelt für den Wohnraum mit dem Tag der Information bis zur Reparatur der Tür mindern. Dazu sollte er daran den-

ken, eine eventuell erteilte Einzugsermächtigung zu widerrufen bzw. kurzfristig abzuändern, da er die Minderung sonst nicht durchführen kann. Kommt es zwischen Herrn Wildhausen und dem Unternehmer zum Streit, weil dieser den Kürzungsbetrag von der Höhe her als überzogen bewertet, wird dies u. U. gerichtlich geklärt werden müssen.

Sollte man also einen Mangel am Wohnraum bemerken, ist zu beachten, dass man erst ab Information des Unternehmers kürzen kann und den Kürzungsbetrag nicht überziehen sollte. Ähnlich wie beim Mietrecht wird ein Abzug von 25% des Entgelts für den Wohnraum bei einer undichten Balkontür als überhöht anzusehen sein. Insofern besteht damit auch ein gewisses Prozessrisiko im Streitfall. Bei einem Totalausfall der Heizung im Winter mag man dies anders bewerten. Im Zweifelsfall sollten Sie hinsichtlich der Höhe des Minderungsbetrags **Beratung** bei Verbraucherberatungsstellen oder der Heimaufsicht suchen.

Bei der Geltendmachung einer Minderung ist neben den oben genannten Regeln immer zu beachten, ob der Bewohner Selbstzahler ist oder Hilfe vom **Sozialhilfeträger** erhält.

Wichtig!

Finanziert der Sozialhilfeträger den Aufenthalt in der Einrichtung, steht der Kürzungsbetrag dem Sozialamt als Kostenträger in vollem Umfang zu und nicht dem Bewohner. Im Falle eines Mangels sollte der Kostenträger daher unverzüglich ebenfalls informiert werden.

b) Mangel bei Pflege- und Betreuungsleistungen

Auch in den Fällen, in denen Pflege- und Betreuungsleistungen nicht vollständig oder fehlerhaft erbracht werden, hat der Bewohner das Recht, den vereinbarten Entgeltbetrag für diese Leistungen zu kürzen.

Wie beim Wohnraumangel muss auch hier dem Unternehmer **mitgeteilt** werden, dass eine mangelhafte Leistung vorliegt, dass das Entgelt gemindert werden soll und in welcher Höhe. Im Gegensatz

zu dem Wohnraumangel trifft den Bewohner keine unverzügliche Anzeigepflicht. Er sollte aber dennoch – schon zum eigenen Schutz – nicht zögern, den Unternehmer sofort auf eine mangelhafte Leistung hinzuweisen und **Abhilfe** zu verlangen.

Wichtig!

Die Minderung des Entgelts ist bei einem Mangel hinsichtlich der Pflege- und Betreuungsleistungen bis zu sechs Monate **rückwirkend** möglich. Auch diese Rückwirkung sollte dem Unternehmer aus Gründen der Klarheit genannt werden, damit er weiß, für welchen Zeitraum gemindert werden soll bzw. seit wann der Mangel vorliegt.

Den Mangel zu benennen, Abhilfe zu verlangen und anzukündigen, die Entgelte mindern zu wollen, ist entscheidend, wenn man tatsächlich eine Kürzung vornehmen will. In einem Urteil des Oberlandesgerichts Düsseldorf vom 4.4.2011 (Aktenzeichen: I 24 U 130/10) entschieden die Richter, dass der Bewohner dies klar zum Ausdruck bringen muss. Ein **rechtzeitiges, eindeutiges Kürzungsverlangen** des Bewohners ist danach eine eindeutige Forderung, das Entgelt wegen Schlechtleistung zu mindern. Eine Kürzung tritt **nicht** wie beispielsweise im Mietrecht kraft Gesetzes ein, sondern das Kürzungsverlangen muss vielmehr als geschäftsähnliche Handlung gegenüber dem Träger vorgenommen werden. Das Gesetz sieht dafür zwar keine bestimmte Form vor, jedoch eine entsprechende **Erklärung**. Eine bloße Nichtzahlung des Eigenanteils an den Pflegekosten genügt nicht. Ein Anspruch des Bewohners besteht erst ab dem Verlangen für die nachfolgende Zeit, solange die Schlechtleistung andauert, und ist für die zurückliegende Zeit auf bis zu sechs Monate beschränkt, auch wenn der Mangel schon länger bestand.

Da die Mehrzahl der Bewohner einer Wohn- und Betreuungseinrichtung bereits **Pflegeleistungen** erhält und damit die Pflegekasse als (Teil-)Kostenträger involviert ist, sind auch hier besondere Regularien zu beachten. Ebenso ist zu verfahren, wenn Leistungen des **Sozialhilfeträgers** in Anspruch genommen werden.