

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Careforce Pflege OG - 24 Stunden-Betreuung und Pflege
Stand: 01. Jänner 2022

1. Allgemeines

Die hier vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) beziehen sich auf die jeweiligen Rechte und Pflichten zwischen dem Dienstleister (= Careforce Pflege OG in 1150 Wien, Märzstraße 62/8) und dem Auftraggeber (= Klient, Angehörige, Erwachsenenvertretung, etc.) und regeln die Erbringung und Durchführung aller derzeitigen und künftigen Leistungen zwischen den Vertragspartnern.

Der Dienstleister leistet ausschließlich zu diesen AGB. Eventuell mögliche AGB des Auftraggebers werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung hiermit ausdrücklich ausgeschlossen, auch wenn sie diesen AGB nicht widersprechen oder eine entsprechende Regelung in diesen AGB nicht enthalten ist.

Mündliche Nebenabsprachen zwischen den Vertragsparteien gelten als nicht getroffen. Nachträgliche Änderungen, Ergänzungen oder eventuelle Zusatzvereinbarungen zwischen den Vertragspartnern bedürfen der Kenntnis und dem Einverständnis beider Vertragsparteien, sowie der Schriftform. Der mündliche Verzicht auf die Schriftform wird einvernehmlich ausgeschlossen. Ein elektronischer Vertragsabschluss per e-mail genügt dem vereinbarten Schriftformgebot.

Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen der AGB unwirksam sein sollten, berührt dies die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen nicht.
Die gegenständlichen AGB gelten auch für Nichtkunden der Careforce Pflege OG.

Der Geschäftszweig der Careforce Pflege OG wird wie folgt näher festgelegt:
Vermittlung und Begleitung von: 24-Stunden-Betreuung, 24-Stunden-Pflege, mobile Heimhilfe, bzw. Haushaltshilfe, etc. Weiters medizinische Hauskrankenpflege, Fachaufsicht und Qualitätssicherung im Bereich der 24-Stunden-Betreuung durch Diplomierte Pflegefachkräfte der Careforce Pflege OG.

2. Gültigkeit

Vor dem Zustandekommen jeder Geschäftsbeziehung (wie Verträgen, Rechnungen, etc.) müssen die vorliegenden AGB vom Dienstleister und dem Auftraggeber akzeptiert werden.

Die AGB können vom Dienstleister jederzeit angepasst bzw. geändert werden und sind ab dem Zeitpunkt des angegebenen Erscheinungsdatums gültig. Änderungen an älteren Versionen der AGB, werden betreffenden Auftraggebern schriftlich vom Dienstleister zur Kenntnis gebracht.

3. Urheberrechtliche Bestimmungen

Alle Inhalte der Website www.careforce.at (wie z.B. Konzept, Ideen, Texte, Bilder, etc...) sind geistiges Eigentum des Gesellschafters der Careforce Pflege OG, Herrn Roland Kriegleder. Die Verletzung dieser Urheberrechte (wie etwa der Verwendung von Inhalten für private oder geschäftliche Zwecke) zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei volle Genugtuung zu leisten ist.

Für alle auf www.careforce.at zur Verfügung gestellten Verlinkungen (z.B. Websites oder Dokumente), sowie deren Inhalten, übernimmt der Dienstleister keine Verantwortung und ist demnach dafür nicht haftbar zu machen.

4. Vermittlung und Voraussetzungen

Der Dienstleister vermittelt selbständige Betreuungskräfte (Personenbetreuer/innen) an Privathaushalte, bzw. betreuungsbedürftige Menschen zu Hause. Diese Vermittlung erfolgt ausschließlich nach Vorliegen aller geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Voraussetzungen für die Personenbetreuung.

Voraussetzungen für die Ausübung des Gewerbes der Personenbetreuung sind:

- die Vollendung des 18. Lebensjahres,
- Staatsangehörigkeit zu einem EU-/EWR-Mitgliedstaat/der Schweiz - oder Vorhandensein eines Aufenthaltstitels
- Unbescholtenheit – bestätigt durch eine in Österreich gültige polizeiliche Strafregisterbescheinigung (nicht älter als 3 Monate).

Weiters:

- Gültiger Reisepass oder Personalausweis
- Geburtsurkunde
- Staatsbürgerschaftsnachweis
- Nachweis einer geeigneten Fachausbildung (z.B. einer Berufsausbildung, äquivalent zu einer in Österreich gültigen Legitimation als diplomierte Pflegefachkraft, Pflegehilfe oder Heimhilfe)
- Meldebestätigung über den österreichischen Wohnsitz und Gewerbeberechtigung
- Kenntnisse über rechtliche Grundlagen in der Personenbetreuung

5. Voraussetzungen für die Inanspruchnahme einer 24-Stunden-Betreuung

- Die **Bereitschaft** fremde Hilfe anzunehmen muss vorhanden sein.
- **Rückzugsmöglichkeit für die Betreuungskräfte:** Ein eigenes Zimmer muss zur Verfügung stehen.
- **Haushaltsausstattung:** Der Haushalt muss üblichen Standards entsprechen.

- **Mitverköstigung:** Die Betreuungskräfte müssen für die Dauer ihres Aufenthalts mitverköstigt werden (alle Ausgaben müssen in einem Haushaltsbuch dokumentiert werden).
- **Anmeldung:** Die Betreuungskräfte müssen im Haushalt mit Nebenwohnsitz angemeldet werden können.
- **Telefonische Erreichbarkeit:** Ein Telefon für Notfälle und zur Kontaktaufnahme muss den Betreuungskräften zur Verfügung stehen.
- **Post:** Die Post der Betreuungskräfte muss im Haushalt entgegengenommen werden können.
- Bereitschaft zu gegenseitigem **Respekt**.
- **Geduld** in der Einarbeitungsphase.
- Einhaltung aller **Rahmenbedingungen** und **Freizeitregelungen**
- Widrigenfalls behält sich der Dienstleister Konsequenzen vor. (wie unter Punkt 10 beschrieben)

6. Erstgespräch / Bedarfsanalyse

Der Dienstleister verpflichtet sich vor der Vertragsunterzeichnung, für den Fall des Zustandekommens einer dauerhaften Geschäftsbeziehung (d.h. ab Unterzeichnung des Vermittlungsvertrages sowie des Betreuungsvertrags über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO), zu einer kostenlosen Bedarfsanalyse und einem Erstgespräch in dem die Rahmenbestimmungen für eine 24-Stunden-Betreuung, die gesetzlichen Grundlagen, die Kosten und Förderungen geklärt werden. Auch wenn nach dem Erstgespräch keine Geschäftsbeziehung entstehen sollte, bleibt das Erstgespräch kostenfrei.

7. Auswahl der Betreuungskräfte

Der Dienstleister erstellt eine schriftliche Bedarfsanalyse und sucht auf Basis der vorliegenden Anforderungen geeignete selbständige Betreuungskräfte. Diese Betreuungskräfte stellen sich der betreuungsbedürftigen Person und ggf. den Angehörigen vor und beginnen danach mit der Arbeit. Der Auftraggeber erklärt sich bereit, die für die Betreuung vorgeschlagenen Betreuungskräfte zu akzeptieren, sofern nicht gewichtige und nachvollziehbare Gründe vorliegen und dagegen sprechen. Außerdem akzeptiert der Auftraggeber keinen Anspruch auf bestimmte Betreuungskräfte zu haben.

Im Fall eines Aufenthalts außerhalb des Wohnsitzes der betreuungsbedürftigen Person (z.B. Spitalsaufenthalt, Rehabilitation, Urlaub, Besuche, etc.), steht es den Vertragspartnern frei ob dieser Aufenthalt durch die Anwesenheit einer Betreuungskraft weiter begleitet wird. Sollte einer der Vertragspartner sich dazu nicht in der Lage zu sehen, ist dies von beiden Vertragspartnern zu akzeptieren. Es gibt keinen Anspruch auf eine begleitende Betreuung während eines Aufenthalts außerhalb des Wohnsitzes der betreuungsbedürftigen Person.

Sollte eine Zusammenarbeit aus gewichtigen und nachvollziehbaren Gründen nicht möglich sein, oder nicht gewünscht werden, kann der Auftraggeber entsprechende Einwände vorbringen und den Vertrag mit der betreffenden Betreuungskraft (lt. Betreuungsvertrag) beenden. Der Dienstleister verpflichtet sich bis zu 4 mal geeignete Betreuerinnen zu suchen und vorzuschlagen. Danach werden erneut 200,- Euro für jede weitere Vermittlung in Rechnung gestellt.

8. Verträge

Vertragsvorlagen werden auf Wunsch vom Dienstleister zur Verfügung gestellt.

Im Vorvertrag zwischen dem Dienstleister und dem Auftraggeber wird das Vorhandensein aller Voraussetzungen für die 24-Stunden-Betreuung bestätigt und der Dienstleister ermächtigt, geeignete selbständige Betreuungskräfte zu suchen und vorzuschlagen. Diese Vereinbarung ist ab der Unterzeichnung des Vorvertrags gültig.

Im Vermittlungsvertrag über die Leistungen des Dienstleisters im Zusammenhang mit der Personenbetreuung lt. §159 GewO, werden zwischen dem Dienstleister und dem Auftraggeber die gegenseitigen Rechte und Pflichten (z.B. Maßnahmen zur Qualitätssicherung) geregelt und sind ab der Unterzeichnung dieses Vertrags gültig.

Die Organisation der Arbeitszeiten, Zeitpunkte des Turnuswechsels und Ruhezeiten (z.B. Pausen), werden direkt zwischen dem Auftraggeber und den Betreuungskräften vereinbart. Diese müssen zumutbar sein.

Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass für die Durchführung der Tätigkeiten (z.B. alle Tätigkeiten zur Fachaufsicht und Qualitätssicherung) dem Dienstleister Zutritt zum Aufenthaltsort der pflegebedürftigen Person zu gestatten ist.

Die Vertragspartner erklären sich damit einverstanden, auf Dauer der gesamten Betreuung alle Voraussetzungen für die 24-Stunden-Betreuung zu gewährleisten und aufrecht zu erhalten, sowie alle im Vermittlungsvertrag über die Leistungen des Dienstleisters im Zusammenhang mit der Personenbetreuung lt. §159 GewO vereinbarten Übereinkünfte einzuhalten.

Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden alle Zahlungen gemäß des Vermittlungsvertrags über die Leistungen des Dienstleisters im Zusammenhang mit der Personenbetreuung lt. §159 GewO, über die gesamte Dauer der Betreuung vollständig und fristgerecht zu leisten (= innerhalb von maximal 5 Werktagen ab Erhalt einer Rechnung vom Dienstleister). Das Gleiche wird im Sinne von reibungslosen Abläufen im Zusammenhang mit den Honorarnoten der Betreuungskräfte empfohlen.

9. Vertragsbeginn

Mit dem Datum der Unterzeichnung des Vermittlungsvertrags über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, tritt der Vertrag in Kraft und ist (sofern nicht etwas anderes schriftlich vereinbart wurde) auf unbestimmte Zeit gültig.

10. Kündigung / Beendigung des Vertrags

Der Vertrag kann vom Auftraggeber und dem Dienstleister unter Einhaltung einer zweiwöchigen Kündigungsfrist jeweils zum Monatsletzten aufgelöst werden.

Wenn das Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber nach kurzer Zeit endet, gelten besondere Regeln, da der Aufwand des Dienstleisters zu Beginn der Betreuung, im Vergleich zu einer längeren Betreuungsdauer sehr hoch ist. Diese Regelungen sind:

Der Auftraggeber bezahlt im Fall der Beendigung des Vertrags nach, bzw. innerhalb von einem Monat statt 330.- Euro, 600.- Euro an den Dienstleister.

Der Auftraggeber bezahlt im Fall der Beendigung des Vertrags nach, bzw. innerhalb von zwei Monaten statt 330.- Euro, 450.- Euro an den Dienstleister.

Danach bleibt der Rechnungsbetrag bis zur Vertragsauflösung konstant bei 330.- Euro monatlich.

Der Vertrag kann vom Dienstleister unter folgenden Voraussetzungen mit sofortiger Wirkung gekündigt werden und der Dienstleister kann je nach Höhe des Schadens ggf. Anzeige erstatten:

- Im Falle der Verletzung vorvertraglicher Pflichten (bzw. der Verletzung der unter Punkt 5 dieser AGB angeführten Punkte) durch den Auftraggeber, insbesondere aber durch Umgehungsversuche von vereinbarten Übereinkünften lt. Vermittlungsvertrag.
- Bei wiederholten tätlichen Angriffen der pflegebedürftigen Person, oder deren Angehöriger gegen eine Betreuungskraft. Hinweis: Im Fall von tätlichen Angriffen der Betreuungskraft gegen die pflegebedürftige Person, oder deren Angehörige, wird empfohlen Anzeige zu erstatten.
- Bei Auftreten von Umständen die eine physische oder psychische Gesundheitsgefährdung der Betreuungskräfte nach sich ziehen können.
- Bei Verweigerung zur Zusammenarbeit mit den Betreuungskräften oder dem Dienstleister, oder Verweigerung der Aufrechterhaltung von Voraussetzungen für die 24-Stunden-Betreuung von Seiten der pflegebedürftigen Person oder deren Angehöriger.
- Wenn dringend nötige pflegerische, oder medizinische Empfehlungen, trotz wiederholter Aufforderung, von Seiten der pflegebedürftigen Person oder deren Angehöriger unterbleiben oder abgelehnt werden.
- Bei Verletzung der Intimsphäre der Betreuungskräfte durch die pflegebedürftige Person oder deren Angehörige.
- Wenn Leistungen von den Betreuungskräften von Seiten der pflegebedürftigen Person oder deren Angehöriger verlangt werden, zu denen die Betreuungskräfte nicht berechtigt sind, oder wenn Leistungen verlangt werden, die über die Vereinbarungen im Betreuungsvertrag über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, hinausgehen.
- Bei Nicht-Bezahlung des Entgelts, oder anhaltender schlechter Zahlungsmoral trotz mehrfacher Erinnerung.

Sonstige Beendigung des Vertrages:

- Bei Tod der betreuungsbedürftigen Person
- Bei dauerhafter Übersiedlung der pflegebedürftigen Person in stationäre Pflege.

Bei Verdacht, oder Vorliegen von Vermögensdelikten wird empfohlen Anzeige zu erstatten (z.B. Diebstahl, mutwillige Sachbeschädigung, etc.)

Bei anhaltendem Verstoß gegen die guten Sitten oder bei wiederholt standeswidrigem Verhalten im Zusammenhang mit der Personenbetreuung wird empfohlen Anzeige zu erstatten.

11. Pflichten des Dienstleisters (Qualitätssicherung)

Der Dienstleister verpflichtet sich zu einer schriftlichen Bedarfserhebung beim Auftraggeber durch eine diplomierte Pflegefachkraft.

Der Dienstleister verpflichtet sich zur sorgfältigen Auswahl und zur Überprüfung der Eignung und der Qualifikationen geeigneter Betreuungskräfte.

Der Dienstleister verpflichtet sich zu regelmäßigen Pflegevisiten durch diplomierte Pflegefachkräfte. Bei diesen Pflegevisiten werden ggf. nötige Veränderungen in der Betreuung mit dem Auftraggeber und den Betreuungskräften einvernehmlich abgesprochen, empfohlen und dokumentiert.

Der Dienstleister verpflichtet sich zur Führung und Kontrolle einer Pflegedokumentation.

Der Dienstleister verpflichtet sich zu verlässlicher telefonischer Erreichbarkeit innerhalb der Geschäftszeiten (= Mo-Do 9-15 Uhr, Fr 9-12 Uhr) und außerhalb dessen in Notfällen, während der gesamten Dauer der Betreuung, hinsichtlich aller die Betreuungssituation betreffender Angelegenheiten rund um die Betreuungssituation selbst, sowie bei eventuell auftretenden Unsicherheiten, Unstimmigkeiten, etc.

Der Dienstleister verpflichtet sich bei einem Ausfall einer Betreuungskraft auf Wunsch zur verlässlichen Organisation und Einschulung einer Ersatz-Betreuungskraft innerhalb von maximal 2 Tagen.

Der Dienstleister verpflichtet sich auf Wunsch zur Bereitstellung von Vertragsvorlagen und zur Unterstützung, bzw. ggf. und ebenfalls auf Wunsch zur Unterstützung bei Formalitäten (z.B. bei Verträgen, Förderungen, etc...)

Der Dienstleister verpflichtet sich die Betreuungskräfte, hinsichtlich der An- und Abreise nicht zu beeinflussen. Jede Betreuungskraft entscheidet selbst mit welchem Verkehrsmittel sie reisen möchte.

Der Dienstleister verpflichtet sich zu völliger Transparenz hinsichtlich den finanziellen Angelegenheiten und Vereinbarungen lt. Vermittlungsvertrag über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO.

12. Öffnungszeiten

Geschäftszeiten des Dienstleisters sind: Montag bis Donnerstag von 9 bis 15 Uhr, sowie Freitag von 9 bis 12 Uhr.

Außerhalb dieser Geschäftszeiten ist der Dienstleister in Notfällen ebenfalls erreichbar. Falls nicht gleich jemand das Telefon abheben sollte, wird darum gebeten, auf eine Dringlichkeit z.B. durch mehrmalige Anrufe hintereinander hinzuweisen.

13. Entgelt

Für die Leistungen des Dienstleisters gemäß des Vermittlungsvertrags in Zusammenhang mit der Personenbetreuung lt. §159 GewO, wird ein pauschales monatliches Entgelt von 330,- Euro vereinbart. Wenn die Betreuung nach kurzer Zeit endet, gelten Regelungen wie unter Punkt 10 beschrieben, da die Leistungen des Dienstleisters sonst nicht abgedeckt werden können. Der Betrag wird mit Ende jedes Monats mit einer Honorarnote in Rechnung gestellt und ist ab Unterfertigung des Vertrags auf das Konto des Dienstleisters zu überweisen (Verwendungszweck lautend auf die jeweilige Rechnungsnummer). Betreuungstage werden nur vor Beginn und nach Ende der Betreuung in Abzug gebracht. Wenn z.B. im Fall eines längeren Krankenhausaufenthalts, oder aus privaten Gründen keine Betreuungskraft vor Ort ist, bleiben die pauschalen monatlichen Zahlungen an den Dienstleister aufrecht, da auch in diesen Fällen die Verfügbarkeit des Dienstleisters und die Kommunikation mit dem Auftraggeber und den Betreuungskräften aufrechterhalten wird.

Nachdem das Geld für die SVS-Beiträge den Betreuungskräften vom Auftraggeber zusätzlich zum Honorar ausbezahlt wird, wird empfohlen sich stichprobenartig zu vergewissern, dass dieses Geld von den Betreuungskräften auch wirklich verlässlich an die SVS überwiesen wird. Anderenfalls besteht kein Versicherungsschutz, was zum Entzug der Gewerbeberechtigung und in weiterer Folge zu Problemen mit der Landesförderung für die 24-Stunden-Betreuung führt.

Es ist üblich, dass die Fahrtspesen für die An- und Abreise der Betreuungskräfte zur Gänze vom Auftraggeber übernommen werden. Die Betreuungskräfte entscheiden dabei selbst mit welchem Verkehrsmittel sie reisen möchten.

Alle Honorarnoten sind vom Auftraggeber zu den vereinbarten Konditionen ohne jeden Abzug und spesenfrei binnen 5 Tagen ab Erhalt der jeweiligen Honorarnote zu bezahlen. Bei anhaltendem Zahlungsverzug werden die zum jeweiligen Zeitpunkt üblichen Verzugszinsen vereinbart. Kosten für Mahnungen und allfällige Inkassogebühren sind vom Auftraggeber zu bezahlen.

Es wird im Sinne einer guten Stimmung empfohlen, dass auch jede Betreuungskraft spätestens zum Ende des Turnus ihr jeweiliges Honorar auf dem Konto haben sollte.

Alle Entgelte können ggf. an mögliche Erhöhungen von Steuern, Abgaben - oder an die Inflationsrate in Österreich angepasst werden. Sollte dies der Fall sein, wird der Auftraggeber mindestens 1 Monat im Voraus schriftlich darüber verständigt.

Im Fall von Zahlungsausfällen stellt der Auftraggeber oder Angehörige lt. Vorvertrag (z.B. Familienmitglieder, Nachlassbegünstigte, etc.) allfällige Zahlungen sicher.

14. Haftung

Der Dienstleister übernimmt keine Haftungen für mögliche Vergehen durch Betreuungskräfte, wie z.B. Pflegefehler, Sachbeschädigungen, Richtigkeit der Angaben und Unterlagen, zeitgerechte Bezahlung von Abgaben und Steuern, etc. Der Auftraggeber wurde informiert und nimmt zur Kenntnis, dass die Betreuungskräfte im Rahmen ihrer Tätigkeit in der Personenbetreuung sowohl rechtlich als auch wirtschaftlich ein selbstständiger Gewerbebetrieb (Gewerbe der Personenbetreuung gemäß § 159 GewO) mit einer in Österreich gültigen Gewerbebefugnis sind, und demnach nach geltendem Recht eigenverantwortlich handeln.

Der Dienstleister haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit des Dienstleisters selbst. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Ein Schadenersatzanspruch ist bei sonstigem Ausschluss binnen sechs Monaten, nachdem der oder die Anspruchsberechtigten vom Schaden Kenntnis erlangt haben, schriftlich beim Dienstleister geltend zu machen.

Hinweis betreffend Informationsweitergabe: Sollte der Auftraggeber Kenntnis über fachliche, mögliche strafrechtliche, oder sonstige Verfehlungen einer Betreuungskraft (oder umgekehrt die Betreuungskraft über den Auftraggeber) erlangen, wird darum gebeten den Dienstleister darüber zu informieren. Dies sollte bis vor den nächsten Dienstantritt (z.B. der involvierten Betreuungskraft), längstens aber bis einen Monat nach dem aufgetretenen Problem geschehen. Das ist deshalb wichtig, weil dem im Interesse der pflegebedürftigen Menschen nachgegangen werden muss, bevor die betreffende Person unter Umständen erneut vermittelt wird. Der Dienstleister sieht sich anderenfalls außer Stande, sich mit diesbezüglichen Problemen im Nachhinein zu befassen und kann dann nur empfehlen (je nach Schwere des Problems) ggf. Anzeige erstatten.

15. Sonstiges

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig zur Verschwiegenheit über alle mit dieser Vertragssituation bekannt gewordenen Angelegenheiten.

Der Auftraggeber erklärt sich ausdrücklich bereit, dass angegebene Daten zum Zwecke der Gewährleistung einer guten Betreuung durch den Dienstleister übermittelt werden dürfen (z.B. an Ärzte, Angehörige interdisziplinärer Gesundheitsberufe, Förderstellen, o.ä.).

Der Auftraggeber verpflichtet sich den Ruf des Dienstleisters nicht zu schädigen, oder in Zweifel zu ziehen. Widrigenfalls akzeptiert der Auftraggeber Konsequenzen die sich aus Punkt 10 dieser AGB ergeben.

Der Auftraggeber verpflichtet sich nichts zu unternehmen um die im Vermittlungsvertrag über die Leistungen des Dienstleisters im Zusammenhang mit der Personenbetreuung lt. §159 GewO, vereinbarten Leistungen und damit im Zusammenhang stehenden Entgelte an den Dienstleister zu umgehen. Widrigenfalls akzeptiert der Auftraggeber die Konsequenzen die sich aus Punkt 10 dieser AGB ergeben.

Sollte sich ein Vertragspartner nicht an die Inhalte dieser AGB, des Vertrags oder des Vorvertrags halten, oder diese nachträglich in Frage stellen, zieht dies bei schweren, oder anhaltenden Problemen eine Auflösung des Vertrags und Konsequenzen (wie unter Punkt 10 beschrieben) nach sich.

16. Gerichtsstand

Gerichtsstandort für alle Streitigkeiten aus dem Vermittlungsvertrag ist Wien. Es gilt österreichisches Recht.