

## Verbraucher\*innenrechte in der ambulanten Pflege stärken

Immer mehr Menschen sind in Deutschland im Zuge der Alterung der Gesellschaft von Pflegebedürftigkeit betroffen. Im Dezember 1999 gab es 2,02 Millionen Pflegebedürftige, im Dezember 2009 war ihre Zahl auf 2,34 Millionen gestiegen und im Dezember 2019 waren 4,13 Millionen Menschen pflegebedürftig im Sinne des Pflegeversicherungsgesetzes. Nur ein geringer Anteil dieser Menschen wird vollstationär in Pflegeheimen betreut. Der weitaus größere Teil – etwa vier von fünf pflegebedürftigen Personen – wird zu Hause betreut. Das sind etwa 3,3 Millionen Menschen.

Eine immer wichtigere Rolle spielen bei der häuslichen Betreuung ambulante Pflegedienste. Ihre Aufgaben reichen von der Hilfe bei der Haushaltsführung, über körperbezogene Pflegemaßnahmen wie Körperpflege, Ernährung oder Förderung der Bewegungsfähigkeit bis hin zur häuslichen Krankenpflege wie zum Beispiel Medikamentengabe, Verbandswechsel und Injektionen. Die ambulante Pflege ermöglicht Betroffenen, in der vertrauten Umgebung zu bleiben und gleichzeitig medizinisch gut versorgt zu werden. Er bietet Familien Unterstützung im Alltag und entlastet so auch pflegende Angehörige, die häufig Beruf und Betreuung gleichzeitig organisieren müssen.

Für Pflegebedürftige wird es aber immer schwieriger, einen ambulanten Pflegedienst zu finden. Viele ambulante Pflegedienste können Anfragen wegen Personalmangels nicht mehr annehmen. Wer einen Pflegedienst gefunden hat, wird also in besonderem Maße abhängig. Die pandemische Lage hat die Situation zusätzlich verschärft.

### **Verbraucher:innen sind beim Abschluss von ambulanten Pflegeverträgen nicht gut geschützt**

Für Verträge in der ambulanten Pflege fehlen bisher differenzierte gesetzliche Vorgaben. Da § 120 SGB XI nur sehr grobe Rahmenbedingungen vorgibt, gilt im Wesentlichen das allgemeine Dienstvertragsrecht. Das besondere Abhängigkeitsverhältnis der Verbraucher:innen von den Pflege-Dienstleister:innen findet da aber keinen Niederschlag. Vielmehr geht es im Dienstvertragsrecht darum, die Rechte der Dienstleister:in in ihrer Rolle als Arbeitnehmer:in gegenüber der Dienstempfänger:in zu stärken. Der Schutzbedarf in den Dauerschuldverhältnissen im Rahmen der Pflege besteht allerdings in umgekehrter Richtung. Hier ist regelmäßig die pflegebedürftige Verbraucher:in schutzbedürftiger als der Pflegedienst, da sie/er abhängig ist von der Erbringung lebensnotwendiger Dienstleistungen (z.B. Grundpflege und häuslicher Krankenpflege nach SGB V). Schlecht- oder Minderleistung bergen hier gesundheitliche Risiken, die schwere Schäden bei den pflegebedürftigen Personen verursachen können. Diese Abhängigkeit wird im allgemeinen Dienstvertragsrecht nicht beachtet.

Die Probleme haben die Verbraucherzentralen Berlin, Brandenburg und des Saarlandes in dem zweijährigen und vom Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz geförderten Projekt „Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“<sup>1</sup> untersucht. Danach sind Verbraucher:innen derzeit etwa vor kurzfristigen Kündigungen durch den Pflegedienst nicht gut geschützt. Erscheint der Pflegedienst aber

<sup>1</sup> [https://www.pflegevertraege.de/sites/default/files/2018-06/Verbraucherpolitische\\_Forderungen\\_Projekt%20Marktpr%C3%BCfung%20ambulante%20Pflegevertr%C3%A4ge\\_2.pdf](https://www.pflegevertraege.de/sites/default/files/2018-06/Verbraucherpolitische_Forderungen_Projekt%20Marktpr%C3%BCfung%20ambulante%20Pflegevertr%C3%A4ge_2.pdf)

von einem Tag auf den anderen nicht mehr, kann dies bedrohliche Folgen haben, da nicht immer sofort ein neuer Pflegedienst gefunden wird. Dies gilt insbesondere in der palliativen und intensivmedizinischen Versorgung. Ein besonderes Risiko tragen hierbei aufgrund der sprachlichen Schwierigkeiten Menschen mit Migrationsbiographie und auch Menschen mit Behinderungen.

### **Wir brauchen Verbraucherschützende Vorschriften für Verträge in der ambulanten Pflege**

Was für Pflegeheimverträge schon seit 2009 gilt, muss darum auch für die ambulante Pflege kommen. Die Regelungen zum Schutz der besonders schutzbedürftigen Verbraucher:innengruppe der Pflegebedürftigen müssen dringend verbessert werden. Der ambulante Pflegevertrag muss endlich für einen fairen Ausgleich der unterschiedlichen Interessen sorgen.

Pflegeverträge sollten so genau wie möglich sein. Sie sollten aber auch Flexibilität bieten, sodass es möglich ist, auch auf die - je nach Tagesform angepassten - Bedarfe und Bedürfnisse der pflegebedürftigen Person eingehen zu können. Wir brauchen Transparenz bezüglich der Leistungen und der Kosten. Die Verbraucher:innenrechte müssen jederzeit gewährleistet sein.

Die SPD-Bundestagsfraktion fordert darum die zeitnahe Umsetzung eines Gesetzes zur Stärkung von Verbraucher:innenrechten in der ambulanten Pflege. Dieses Gesetz muss unter anderem Verbraucher:innen schützende Instrumente wie Kündigungsfristen und -bedingungen, Schriftformerfordernisse und die Pflicht zur Transparenz von Vertragsleistungen für eine bessere Überprüfbarkeit enthalten und neben den pflegerischen Unterstützungsleistungen nach dem SGB XI auch die Leistungen der häuslichen Krankenpflege umfassen. Es müssen strenge Vorgaben und Fristen für Preiserhöhungen gelten. Die vereinbarten Einsatzzeiten sollen ebenfalls Vertragsbestandteil werden, um Verbraucher:innen vor einseitigen Änderungen zu schützen. Außerdem müssen Vorkehrungen für eine bessere Verständlichkeit von ambulanten Pflegeverträgen getroffen werden. Haftungsbeschränkungen sollen ausgeschlossen werden. Auch sollte Ziel des Gesetzes sein, die Versorgungs- und Beratungsstrukturen zugunsten von Verbraucher:innen auszubauen und Pflegekassen bei der Suche nach einem Pflegedienst stärker in die Pflicht zu nehmen. Notwendig ist auch eine bessere Kontrolle der Verbraucher:innenrechte im ambulanten Pflegemarkt. Niemand soll aus Unwissenheit benachteiligendes Verhalten dulden müssen oder vor der Durchsetzung seiner Rechte zurückschrecken aus Angst davor, nicht weiter versorgt zu werden.

### **Wir brauchen Rechtssicherheit in der häuslichen 24h-Betreuung.**

Neben diese Verbesserungen des Verbraucher:innenschutzes in der ambulanten Pflege müssen auch Maßnahmen für mehr Rechtssicherheit in der häuslichen 24h-Betreuung mit ausländischen Betreuungskräften treten. Dieses Modell hat sich inzwischen weit verbreitet, unterliegt aber keinen gesonderten gesetzlichen Vorgaben. Hier besteht – sowohl aus sozial- und arbeitsrechtlicher Perspektive, aber auch zum Schutz der Verbraucher:innen – dringender gesetzgeberischer Handlungsbedarf.

### **Wir benötigen einen Ausbau der ambulanten Hilfenetze**

Für eine bessere Versorgung pflegebedürftiger Personen muss darüber hinaus das ambulante Hilfenetz kontinuierlich ausgebaut werden. Gerade bei geringem Hilfebedarf, wie z.B. bei der hauswirtschaftlichen Unterstützung, besteht eine große Versorgungslücke, die dringend zu schließen ist.