

Verbraucherzentrale Berlin e.V. • Hardenbergplatz 2 • 10623 Berlin

Verbraucherzentrale Berlin e. V.
Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin
Tel. (030) 214 85-0
Fax (030) 211 72 01
mail@verbraucherzentrale-berlin.de
www.verbraucherzentrale-berlin.de

Steuernummer 27 / 680 / 57260

Unser Zeichen	Telefon	Fax	Datum
hg-pflege	(030) 214 85-221	(030) 211 72 01	29.06.2016

Verbraucherzentralen informieren zu ambulanten Pflege- und Betreuungsverträgen | neues bundesweites Projekt stärkt Verbraucherschutz in der Pflege

Projektförderer: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)

Projektdauer: 01.03.2016 - 28.02.2018

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielleicht kennen Sie diese Fälle aus Ihrer Beratungspraxis oder Ihrem persönlichen Umfeld:

„In dem Vertrag mit dem ambulanten Pflegedienst meiner Mutter steht weder etwas zu den konkreten Leistungen, die erbracht werden sollen, noch zu den entstehenden Kosten. Ich kann so die Pflegekosten nicht kalkulieren und auch nicht kontrollieren.“

„Mein ‚24h-Betreuungsdienst‘ hat mir von heute auf morgen gekündigt. Das soll mir nicht noch einmal passieren. Worauf muss ich achten?“

Wir freuen uns deshalb, Sie heute über ein neues Angebot für Pflegebedürftige, Angehörige und andere Interessierte informieren zu können und bitten gleichzeitig um Ihre Unterstützung.

Seit dem 18. Mai 2016 haben die Verbraucherzentralen aus Berlin, Brandenburg und Saarland ein **Infotelefon zu Verträgen rund um die ambulante Pflege** geschaltet. Verbraucher können sich hier zu ihren Rechten aus Verträgen mit ambulanten Pflegediensten, mit Anbietern der sogenannten „24h-Pflege“, mit niedrigschwelligen Betreuungs- und Entlastungsdiensten und anderen Dienstleistern rund um die ambulante Pflege wie z.B. Hausnotrufdiensten informieren.

Das Informationstelefon ist Teil des Projekts **„Marktprüfung ambulante Pflegeverträge“**. Ziel des Projekts ist die Aufklärung der Verbraucher über ihre Rechte im ambulanten Pflegemarkt und die Stärkung des Verbraucherschutzes.

Neben dem Infotelefon werden weitere Maßnahmen durchgeführt:

- Sammlung und systematische Überprüfung verschiedener Verträge von Verbrauchern mit Anbietern rund um die ambulante Pflege
- Entwicklung und Bereitstellung von Verbraucherinformationen zu vertragsrechtlichen Problemen und Verbraucherfallen
- Förderung des Fachaustausches durch Fachveranstaltungen und Multiplikatoren-Vorträge
- Schutz der Verbraucherinteressen und Marktberreinigung durch punktuelle Abmahnungen
- Aufklärung der Verbraucher durch gezielte Vorträge ab 2017

So können Sie uns unterstützen:

Pflegebedürftige sind eine besonders verletzte Verbrauchergruppe, die durch unabhängige Informationen in ihrer Souveränität gestärkt werden. **Bitte weisen Sie Betroffene und Angehörige deshalb auf unser Projekt und unser Aufklärungs- sowie Informationsangebot hin.**

➔ **Infotelefon** für das Vertragsrecht rund um die ambulante Pflege

030 - 54 44 59 68

Montag	09-13 Uhr
Mittwoch	14-18 Uhr
Freitag	08-12 Uhr

Für die systematische Überprüfung von Verträgen brauchen wir möglichst viele Verträge aus den unterschiedlichsten Bereichen der ambulanten Pflege. Verbraucher sind aufgerufen, uns Kopien ihrer Verträge (gerne auch in anonymisierter Form) zuzuschicken. Wir werden die Verträge auf benachteiligende aber auch besonders verbraucherfreundliche Regelungen hin untersuchen und in anonymisierter Form auswerten.

➔ **Vertragssammlung** der Verbraucherzentralen

- mail@pflegevertraege.de
- Verbraucherzentrale Berlin e.V.,
Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin

Gerne stellen wir Ihnen den angehängten **Projektflyer „Pflegeverträge im Fokus“** auch in gedruckter Version zur Verfügung. Bei Interesse können Sie sich jederzeit telefonisch oder per E-Mail an uns wenden.

Mit freundlichen Grüßen



i.A. Petra Hegemann
Leiterin Projekt Pflegeverträge

Tel: (030) 21485-221
E-Mail: hegemann@vz-blm.de



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages