



Ratgeber „Konflikte im Heim? – Verbraucherschlichtung als Chance“

Rund 800.000 pflegebedürftige Menschen leben in Pflegeeinrichtungen. Die vollstationäre Versorgung bietet die Möglichkeit, rund um die Uhr versorgt zu werden, immer einen Ansprechpartner zu haben und auch bei einer Verschlechterung des Gesundheitszustands eine Anpassung der Unterstützungs- und Versorgungsleistungen zu erhalten.

Dass diese umfassende Versorgung auch Probleme bereiten kann, liegt auf der Hand. Die Bewohnerinnen und Bewohner stationärer Einrichtungen leben in einem Abhängigkeitsverhältnis zu denen, die sie versorgen. Der Kontakt ist eng und mögliche Mängel oder Fehler in der Versorgung schlagen sich direkt nieder. Die Betroffenen sind aber häufig gehemmt, Probleme offen anzusprechen und Abhilfe zu verlangen, denn sie befürchten Unannehmlichkeiten und Repressalien. Hinzu kommen häufig ein schlechter Gesundheitszustand, ein hohes Alter sowie kognitive Einschränkungen.

Viele Pflegebedürftige können oder wollen aus diesen Gründen Beanstandungen nicht selbst ansprechen. Daher sind häufig die Angehörigen gefragt. Diese befürchten aber ebenfalls Probleme, wenn sie Forderungen stellen, obwohl sie gleichzeitig eine optimale Versorgung erwarten, immerhin kostet ein Heimplatz sehr viel Geld. Die Folge ist, dass der Konflikt nicht gelöst wird, sondern weiterschwelt. Die Einrichtungen kämpfen mit eigenen Problemen wie Personalmangel, hohen Erwartungen der Träger sowie den Bedürfnissen der Bewohner und Angehörigen.

Lösung kritischer Situationen

Aus dieser Gemengelage können sich immer wieder kritische Situationen ergeben, die zu einem Streit zwischen den Parteien führen. Die Bewohner und deren Angehörige sind dabei aufgrund ihrer Abhängigkeit per se die schwächere Partei. Bei vertraglichen Problemen sind darüber hinaus staatliche Institutionen wie die Aufsichtsbehörden nicht zuständig. Vertragsfragen werden durch das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) geregelt, das die Verbraucher – wie die Bewohner von Einrichtungen in dem Gesetz genannt werden – zur Durchsetzung ihrer Ansprüche auf den allgemeinen Zivilrechtsweg verweist. Dieser ist für pflegebetroffene Menschen schwer gangbar, denn viele scheuen den Weg zum Richter. Gerichtsverfahren sind zudem regelmäßig zeit- und kostenintensiv. Menschen, die in einer Einrichtung leben, haben häufig weder

Geld, Zeit noch die Kraft für ein Gerichtsverfahren. Das Gleiche gilt für deren Angehörige.

Auseinandersetzungen bleiben daher oft ungeklärt, das Verhältnis der Parteien zueinander belastet. Ein alternativer Lösungsansatz bei vertraglichen Problemen kann ein Streitschlichtungsverfahren sein. Am 1.4.2016 ist das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Kraft getreten, das die Durchführung des Streitschlichtungsverfahrens regelt. Heimbewohner haben nunmehr die Möglichkeit, außergerichtlich eine einvernehmliche Lösung mit dem Träger der Einrichtung zu erreichen. Mit der neu eingeführten Verbraucherschlichtung können Verbraucher leichter, schneller und kostenlos zu ihrem Recht kommen. Die Streitschlichtung wird durch unparteiische Schlichter durchgeführt.

Bewohner von Einrichtungen sind Verbraucher

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz eröffnet jedem Verbraucher die Möglichkeit, ein sogenanntes Streitbeilegungsverfahren mit einem Unternehmer durchzuführen. Der Begriff des Verbrauchers meint hier jede natürliche Person, die nicht zu gewerblichen oder beruflichen Zwecken handelt. Jeder Heimbewohner ist somit Verbraucher im Sinne des Gesetzes und kann damit selbst ein Streitbeilegungsverfahren mit dem Träger seiner Einrichtung durchführen. Sind die Bewohnerinnen und Bewohner dazu selbst nicht in der Lage, können Angehörige, sofern bevollmächtigt oder als Betreuer bestellt, für sie handeln.

Die Beauftragung eines Anwalts ist nicht notwendig. Wenn der Verbraucher dies wünscht, kann er sich aber selbstverständlich anwaltlich vertreten oder beraten lassen. Diese Kosten muss er dann allerdings selbst tragen. Der Träger einer Einrichtung ist Unternehmer im Sinne des Gesetzes. Die Verbraucherstreitbeilegung ist somit für Streitigkeiten im Rahmen eines Heimvertrags als Möglichkeit eröffnet.

Ablauf eines Schlichtungsverfahrens

Ein Schlichtungsverfahren kann seitens des Verbrauchers beim Zentrum für Schlichtung e.V. in Kehl beantragt werden. Dies ist die allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle für Streitigkeiten zwischen Heimbewohnern und Heimträgern. Für die Antragstellung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens müssen die Verbraucher nicht persönlich anwesend sein, das Verfahren erfolgt schriftlich. Für den Verbraucher ist es grundsätzlich kostenlos, die Kosten werden vom Unternehmer getragen.

Bevor ein Schlichtungsverfahren beantragt werden kann, muss der Verbraucher seine Ansprüche mindestens zwei Monate zuvor beim Unternehmer geltend gemacht haben. Erst dann, wenn dies nicht zum gewünschten Erfolg führt, kann er das Streitschlichtungsverfahren einleiten, indem er einen schriftlichen Antrag bei der Streitschlichtungsstelle stellt. Der Verbraucher ist nun Antragsteller, der Unternehmer Antragsgegner. Die Teilnahme ist für beide Parteien freiwillig.

Nach Prüfung des eingegangenen Antrags lässt der Streitschlichter dem Antragsgegner den Antrag und die Unterlagen zukommen. Beide Parteien erhalten die Möglichkeit, innerhalb einer Frist von drei Wochen Stellung zu nehmen und weitere Unterlagen einzureichen. Sobald diese vollständig eingegangen sind, erstellt der Streitschlichter innerhalb von 90 Tagen einen Lösungsvorschlag mit Begründung, den er beiden Parteien zukommen lässt. Stimmen beide dem Vorschlag zu, können sie so eine außergerichtliche Einigung erreichen. Ist der Verbraucher mit dem Lösungsvorschlag nicht einverstanden, kann er immer noch seine Ansprüche vor Gericht geltend machen.

Fazit

Das neue Schlichtungsverfahren bietet die Möglichkeit, eine einvernehmliche Einigung herbeizuführen und dabei ein langwieriges Gerichtsverfahren zu vermeiden. Hierbei entstehen für den Heimbewohner keinerlei Kosten und der Konflikt kann durch das Mitwirken eines neutralen Dritten entschärft werden. Die Streitschlichtung hat jedoch auch ihre Grenzen: Nicht nur die formalen Voraussetzungen müssen stimmen, sondern letztendlich gibt es weder eine Garantie dafür, dass die Gegenseite den Schlichtungsspruch annimmt, noch kann die Durchsetzung wie bei einem Urteil zwangsweise erfolgen. Alles in allem überwiegen aber die sich bietenden Chancen.

Rechtsanwältin Ulrike Kempchen

Sie leitet den Info- und Beratungsdienst der Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebetroffene Menschen (BIVA) e.V. Dort erhalten Pflegebetroffene rechtlichen Rat, wenn sie Probleme mit einem Heim oder der Pflege haben. Sie erreichen den Beratungsdienst unter der E-Mail-Adresse beratung@biva.de und der Telefon-Nummer: 0228 / 90 90 48-0.

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) und die Bundesinteressenvertretung für alte und pflegebedürftige Menschen (BIVA) haben mit Unterstützung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) und des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) eine Broschüre erstellt, die das neue Schlichtungsverfahren darstellt und dessen Möglichkeiten und Grenzen aufzeigt. Sie kann kostenfrei bei der BAGSO angefordert werden, auch in einer größeren Stückzahl.

E-Mail: bestellungen@bagso.de