



# IGSL Hospizbewegung e.V.

1090 Wien, Liechtensteinstraße 88/3-4; Tel: +43 1 969 11 66; Fax:

DW 90 E-Mail: [betreuung@igsl.at](mailto:betreuung@igsl.at)

[www.igsl.at](http://www.igsl.at)

In Geborgenheit Sein und Loslassen

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

IGSL Hospizbewegung - Betreuung zu Hause

### 1. Allgemeines

Die hier vorliegenden Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) beziehen sich auf die jeweiligen Rechte und Pflichten zwischen dem Anbieter (= IGSL Hospizbewegung), dem Auftragsgeber (= KlientIn, Angehörige, Sachwalter, etc.), sowie den selbstständigen Personenbetreuungspersonen (= Betreuungspersonen, Betreuungskräfte,..) und regeln die Erbringung und Durchführung aller derzeitigen und künftigen Leistungen zwischen den Vertragsparteien. Der Anbieter leistet ausschließlich zu den vereinbarten Verträgen und diesen dazugehörigen 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 Nebenabreden zwischen den Vertragsparteien gelten als nicht getroffen. Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen der AGB unwirksam sein sollten, berührt dies die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen nicht.

### 2. Gültigkeit

Vor dem Zustandekommen jeder Geschäftsbeziehung (wie Verträgen, Rechnungen, etc...) müssen die vorliegenden AGB vom Auftraggeber / von der Auftraggeberin und der Betreuungskraft akzeptiert werden. Die AGB können von der IGSL jederzeit angepasst bzw. geändert werden. In diesem Fall erhalten Sie als KlientIn /SachwalterIn die alten und neuen AGBs als Gegenüberstellung per Post zugesendet. Sie können hinsichtlich der neuen AGB innerhalb einer bei der Versendung der neuen AGB festgehaltenen Frist schriftlich Widerspruch gegen die Änderungen einbringen. Nach Ende dieser Frist sind die aktuellen AGB gültig. Die Gültigkeit bezieht sich danach auch auf bereits abgeschlossene Verträge mit AuftraggeberInnen, bzw. BetreuerInnen, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

### 3. Urheberrechtliche Bestimmungen

Alle Inhalte rund um die Website [www.igsl.at](http://www.igsl.at) (wie z.B. Konzept, Ideen, Texte, Bilder, etc...) sind geistiges Eigentum der IGSL Hospizbewegung. Die Verletzung der Urheberrechte (wie etwa der Verwendung unserer Inhalte für private, oder geschäftliche Zwecke) des Anbieters zieht Schadenersatzansprüche nach sich, wobei volle Genugtuung zu leisten ist. Für alle auf [www.igsl.at](http://www.igsl.at) zur Verfügung gestellten Verlinkungen (z.B. Websites oder Dokumente), sowie deren Inhalte, übernimmt der Anbieter keine Verantwortung und ist demnach dafür nicht haftbar zu machen.

### 4. Vermittlung und Voraussetzungen

Die IGSL Hospizbewegung vermittelt u.a. selbstständige Personenbetreuer/innen an Privathaushalte, bzw. betreuungs-/pflegebedürftige Menschen zu Hause. Diese Vermittlung erfolgt ausschließlich nach Vorliegen aller gesetzlichen Bestimmungen und nach den Voraussetzungen für die Personenbetreuung. Voraussetzungen für die Ausübung des Gewerbes sind:

- Ein in Österreich gültiger und aktiver Gewerbeschein – zur Ausübung der selbstständigen Personenbetreuung

Weiters:

- Deutschkenntnisse auf mit dem Auftraggeber besprochenen Möglichkeiten innerhalb der gewählten IGSL-Tarif-Übersicht
- empathische und soziale Fähigkeiten. Haushälterische Fähigkeiten
- Telefonnummer und E-Mail-Adresse unter denen die selbstständige Personenbetreuungsperson laufend erreichbar ist
- Die Bereitschaft der/des selbstständigen PersonenbetreuerIn, in Einzelfällen ein bis zwei Tage länger (bezahlt) ihr Werk zu erbringen
- Die Einhaltung von guten Sitten muss gegeben sein. So wird unter anderem vorausgesetzt, dass Klientinnen und Klienten, sowie die selbstständigen Personenbetreuungspersonen keine vorsätzliche Unruhe stiften, versuchen sich auf Kosten anderer zu profilieren, Gerüchte zu verbreiten, oder üble Nachrede zu betreiben.
- Kenntnisse über rechtliche Grundlagen in der Personenbetreuung

Widrigenfalls behält sich die IGSL Hospizbewegung vor, Konsequenzen (wie unter Punkt 10 beschrieben) zu ergreifen.

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

- Die Bereitschaft fremde Hilfe anzunehmen muss vorhanden sein.



# IGSL Hospizbewegung e.V.

1090 Wien, Liechtensteinstraße 88/3-4; Tel: +43 1 969 11 66; Fax:

DW 90 E-Mail: [betreuung@igsl.at](mailto:betreuung@igsl.at)

[www.igsl.at](http://www.igsl.at)

In Geborgenheit Sein und Loslassen

- Rückzugsmöglichkeit für die selbständigen PersonenbetreuerInnen: Ein eigenes Zimmer muss zur Verfügung stehen.
- Haushaltsausstattung: Der Haushalt muss üblichen Standards entsprechen.
- Mitverköstigung: Die selbständigen PersonenbetreuerInnen müssen für die Dauer ihres Aufenthalts mitverköstigt werden
- Anmeldung: Die selbständigen PersonenbetreuerInnen müssen im Haushalt mit Nebenwohnsitz gemeldet werden.
- Telefonische Erreichbarkeit: Ein Telefon für Kontaktaufnahme mit der IGSL Hospizbewegung muss zur Verfügung stehen.
- Die Post der selbständigen PersonenbetreuerInnen muss im Haushalt entgegengenommen werden können.
- Bereitschaft zu gegenseitigem Respekt. Geduld in der Einarbeitungsphase.
- Einhaltung aller Rahmenbedingungen und Freizeitregelungen

Widrigensfalls behält sich die IGSL Hospizbewegung vor, Konsequenzen (wie unter Punkt 10 beschrieben) zu ergreifen.

## 6. Erstgespräch / Bedarfsanalyse

Der Anbieter verpflichtet sich vor der Vertragsunterzeichnung, für den Fall des Zustandekommens einer dauerhaften Geschäftsbeziehung (d.h. spätestens ab Unterzeichnung des Vermittlungsvertrages), 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. Sollte nach dem Erstgespräch keine Geschäftsbeziehung entstehen, bleibt das Erstgespräch ebenfalls kostenfrei.

## 7. Auswahl der selbständigen PersonenbetreuerInnen

Der Anbieter erstellt eine schriftliche Bedarfsanalyse und sucht auf Basis der vorliegenden Anforderungen geeignete selbständige PersonenbetreuerInnen. Die selbständigen PersonenbetreuerInnen werden direkt bei der zur betreuungsbedürftigen Person und ggf. deren Angehörigen vorstellig und beginnen danach mit der Arbeit. Der Anbieter wird innerhalb einer vereinbarten Zeit, mit dem Auftraggeber / der Auftraggeberin den Klienten / die Klientin aufsuchen und die Betreuungssituation erstmalig festhalten. Der Auftraggeber / die Auftraggeberin akzeptiert die Auswahl und die Bereitschaft zur Zusammenarbeit der für die Betreuung vorgeschlagenen selbständigen PersonenbetreuerInnen, sofern nicht gewichtige und nachvollziehbare Gründe vorliegen und dagegen sprechen. Außerdem akzeptiert der Auftraggeber / die Auftraggeberin keinen Anspruch auf bestimmte selbständige PersonenbetreuerInnen zu haben. Sollte eine Zusammenarbeit aus gewichtigen und nachvollziehbaren Gründen nicht möglich sein, oder nicht gewünscht werden, kann der Auftraggeber / die Auftraggeberin schriftlich entsprechende Einwände vorbringen und kann die betreffende selbständige PersonenbetreuerInnen einmal kostenfrei austauschen lassen.

## 8. Verträge

Alle Vertragsvorlagen werden vom Anbieter zur Verfügung gestellt. Vertragsvereinbarungen zwischen dem Anbieter, dem Auftraggeber / der Auftraggeberin sowie den selbständigen PersonenbetreuerInnen sind nur auf Basis der Vertragsvorlagen des Anbieters gültig. Im Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Auftraggeber wird das Vorhandensein aller Voraussetzungen für die 24-Stunden-Betreuung bestätigt und der Anbieter ermächtigt, geeignete selbständige PersonenbetreuerInnen zu suchen und zu beauftragen. Diese Vereinbarung ist ab der Unterzeichnung des Vermittlungsvertrags gültig. In den Verträgen werden u.a. die Leistungen zwischen dem Anbieter und den selbständigen PersonenbetreuerInnen sowie die gegenseitigen Rechte und Pflichten (z.B. alle Maßnahmen zur Qualitätssicherung) zwischen dem Anbieter und dem Auftraggeber / der Auftraggeberin geregelt und sind ab der Unterzeichnung dieses Vertrags gültig. Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass die Betreuungseinsatzzeiten, Zeitpunkte des Turnuswechsels und Ruhezeiten (= Pausen), direkt zwischen dem Auftraggeber und den selbständigen PersonenbetreuerInnen vereinbart werden. Der Auftraggeber / die Auftraggeberin erklärt sich damit einverstanden, dass für die Durchführung der Tätigkeiten (z.B. alle Tätigkeiten zur Qualitätssicherung) dem Anbieter uneingeschränkter Zutritt zu gestatten ist. Der Auftraggeber / die Auftraggeberin erklärt sich damit einverstanden, auf Dauer der gesamten Betreuung alle Voraussetzungen für die 24-Stunden-Betreuung zu gewährleisten und aufrecht zu erhalten sowie alle im Vertrag vereinbarten Punkte einzuhalten. Der Auftraggeber / die Auftraggeberin erklärt sich damit einverstanden, alle Zahlungen gemäß der vertraglichen Vereinbarung über die gesamte Dauer der Betreuung vollständig und fristgerecht zu leisten.

## 9. Vertragsbeginn

Mit dem Datum der Unterzeichnung des Organisationsvertrages bzw. des Vermittlungsvertrages tritt der Vertrag in Kraft und ist (sofern nicht etwas anderes schriftlich vereinbart wurde) auf unbestimmte Zeit gültig.



# IGSL Hospizbewegung e.V.

1090 Wien, Liechtensteinstraße 88/3-4; Tel: +43 1 969 11 66; Fax:

DW 90 E-Mail: [betreuung@igsl.at](mailto:betreuung@igsl.at)

[www.igsl.at](http://www.igsl.at)

In Geborgenheit Sein und Loslassen

## 10. Kündigung

Der Vertrag kann jeweils unter Einhaltung einer 14 tägigen Kündigungsfrist schriftlich gekündigt werden. Der Anbieter sowie der/die selbständige PersonenbetreuerIn kann die Vereinbarung bzw. den Vertrag ohne Angabe von Gründen ablehnen bzw. beenden, muss jedoch den Auftraggeber mindestens 14 Tage zuvor darüber schriftlich verständigen. Im Fall von Vermögensdelikten (z.B. Diebstahl, mutwillige Sachbeschädigung, etc...), bei Verstoß gegen die guten Sitten (siehe Punkt 4 und Punkt 5) oder bei standeswidrigem Verhalten im Zusammenhang mit der Personenbetreuung, bei nicht kooperativem Verhalten (z.B. übler Nachrede, Verbreitung von Gerüchten), bei nachträglichem Infrage stellen der vor dem Einsatz verabredeten Vereinbarungen (vor allem bezüglich der Bezahlung), ist je nach Umfang der daraus resultierenden Konsequenzen ebenfalls eine Pönale ab € 400.- zu bezahlen. Der Geschäftszweig der IGSL Hospizbewegung ist auf der Homepage [www.igsl.at](http://www.igsl.at) einsehbar. Sollte sich einer oder mehrere der Vertragspartner nicht an die Inhalte dieser AGB oder des Vertrags halten, oder diese nachträglich in Frage stellen, zieht dies bei schweren oder anhaltenden Problemen eine Auflösung des Vertrags und Konsequenzen (wie beschrieben) nach sich. Zusätzlich erstattet der Anbieter ggf. Anzeige bei der Gewerbebehörde. Der Vertrag kann vom Anbieter unter folgenden Voraussetzungen mit sofortiger Wirkung gekündigt werden:

- Bei tätlichen Angriffen der betreuungsbedürftigen Person oder deren Angehöriger gegen eine der Betreuer/innen.
- Bei Auftreten von Umständen die eine physische oder psychische Gesundheitsgefährdung der selbständigen PersonenbetreuerIn kann die nach sich ziehen können.
- Bei Verweigerung zur Zusammenarbeit mit der selbständigen PersonenbetreuerIn oder dem Anbieter, oder bei Verweigerung der Aufrechterhaltung von Voraussetzungen für die 24-Stunden-Betreuung von Seiten der betreuungsbedürftigen Person oder deren Angehöriger.
- Wenn dringend nötige pflegerische oder medizinische Empfehlungen, trotz wiederholter schriftlicher Aufforderung, von Seiten der betreuungsbedürftigen Person oder deren Angehöriger unterbleiben oder abgelehnt werden.
- Bei Verletzung der Intimsphäre der selbständigen PersonenbetreuerIn durch die betreuungsbedürftige Person oder deren Angehörige.
- Wenn Leistungen von selbständigen PersonenbetreuerIn von Seiten der betreuungsbedürftigen Person oder deren Angehöriger verlangt werden, zu denen die selbständigen PersonenbetreuerInnen nicht berechtigt sind, oder wenn Leistungen verlangt werden, die über die Vereinbarungen im Betreuungsvertrag, oder über die Leistungen in der Personenbetreuung lt. §159 GewO, hinausgehen.
- Bei Verdacht oder Vorliegen von Vermögensdelikten (z.B. Diebstahl, mutwillige Sachbeschädigung, etc...)
- Bei Verstoß gegen die guten Sitten oder bei standeswidrigem Verhalten im Zusammenhang mit der Personenbetreuung (wie unter Punkt 4, 5 und 10 beschrieben).
- Bei Nicht-Bezahlung des Entgelts.
- Bei Tod der betreuungsbedürftigen Person, oder der selbständigen PersonenbetreuerIn

## 11. Qualitätssicherung

Der Anbieter verpflichtet sich zur sorgfältigen Auswahl geeigneter Betreuer/innen. Der Anbieter verpflichtet sich zu regelmäßigen Betreuungsvisiten (laut den inkludierten Leistungen des jeweils vom Auftraggeber vor Betreuungsbeginn selbst gewählten IGSL Angebotspaketes) durch eine von der IGSL bestimmte Person. Diese Betreuungsvisiten sind zu dokumentieren und ggf. nötige Veränderungen in der Betreuung mit dem Auftraggeber / der Auftraggeberin und den selbständigen PersonenbetreuerInnen einvernehmlich abzusprechen. Der Anbieter verpflichtet sich zur Kontrolle der Betreuungsdokumentation. Der Anbieter verpflichtet sich zu verlässlicher Erreichbarkeit innerhalb der IGSL Bürozeiten (MO – DO 09:00 – 17:00 Uhr). Der Anbieter bietet die Unterstützung bei Formalitäten an (z.B. bei Verträgen, Förderungen, etc...).

## 12. Entgelt

Für die Leistungen des Anbieters wird ein Entgelt laut Vertrag vereinbart und verrechnet. Die selbständige Personenbetreuungsperson hat SVS-Beiträge unaufgefordert an die SVS zu überweisen, da sonst kein Versicherungsschutz mehr besteht! Eine Nicht-Bezahlung dieser Beiträge zieht eine Auflösung des Vertrages nach sich. Alle Rechnungen sind zu den vereinbarten Konditionen ohne jeden Abzug und spesenfrei binnen 3 Tagen ab Erhalt zu bezahlen. Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen von 12% p. a. vereinbart. Kosten für Mahnungen und allfällige Inkassogebühren sind vom Auftraggeber zu bezahlen. Alle Verträge mit der IGSL Hospizbewegung sind wertgesichert.. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von Statistik Austria monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex 2015 (Basisjahr 2015) oder ein an seine Stelle tretender Index. Als Bezugsgröße für die Verträge mit der IGSL Hospizbewegung, dient das Vertragsdatum (Monat und Jahr des Betreuungsbeginns) und die darauf



# IGSL Hospizbewegung e.V.

1090 Wien, Liechtensteinstraße 88/3-4; Tel: +43 1 969 11 66; Fax:

DW 90 E-Mail: [betreuung@igsl.at](mailto:betreuung@igsl.at)

[www.igsl.at](http://www.igsl.at)

In Geborgenheit Sein und Loslassen

errechnete Indexzahl. Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis ausschließlich 5 % bleiben unberücksichtigt. Dieser Spielraum ist bei jedem Überschreiten nach oben oder unten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweils geltenden Spielraums gelegene Indexzahl die Grundlage sowohl für die Neufestsetzung des Forderungsbetrages als auch für die Berechnung des neuen Spielraums zu bilden hat. Alle Veränderungsdaten sind auf eine Dezimalstelle zu berechnen.

## 13. Haftung

Der Anbieter übernimmt keinerlei Haftungen für mögliche Vergehen (wie Pflege- und Betreuungsfehler, Sachbeschädigungen, Richtigkeit der Angaben und Unterlagen, zeitgerechte Bezahlung von Abgaben und Steuern, etc.) der selbständigen PersonenbetreuerInnen. Der Auftraggeber wurde informiert und nimmt zur Kenntnis, dass die selbständigen PersonenbetreuerInnen im Rahmen ihrer Tätigkeit in der Personenbetreuung sowohl rechtlich als auch wirtschaftlich ein selbständiger Gewerbebetrieb (Gewerbe der Personenbetreuung gemäß § 159 GewO) mit einer in Österreich gültigen Gewerbebefugnis sind, und demnach nach geltendem Recht eigenverantwortlich handeln. Die IGSL Hospizbewegung ist bemüht, für die ehestmögliche Vermittlung bzw. Kontaktaufnahme zu sorgen und sagt die Vermittlung einer selbständigen Betreuungsperson binnen 20 Tagen ab Abschluss des Vermittlungsvertrages zu. Der Anbieter haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist – außer bei Personenschäden – ausgeschlossen. Ein etwaiger Schadenersatzanspruch ist beim Anbieter schriftlich geltend zu machen.

## 14. Sonstiges

Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig zur Verschwiegenheit über alle mit dieser Vertragssituation bekannt gewordenen Angelegenheiten. Der Auftraggeber / die Auftraggeberin sowie die selbständige Personenbetreuungsperson erklären sich ausdrücklich bereit, dass angegebene Daten zum Zwecke der Gewährleistung einer guten Betreuung durch den Anbieter übermittelt werden dürfen. Änderungen des Vertrages sind nur dann gültig, wenn sie schriftlich festgehalten wurden. Der Auftraggeber / die Auftraggeberin und die selbständige Personenbetreuungsperson verpflichten sich, den Ruf des Anbieters nicht zu schädigen oder in Zweifel zu ziehen. Der Auftraggeber / die Auftraggeberin sowie die selbständige Personenbetreuungsperson verpflichten sich, nichts zu unternehmen, um die in dem Vertrag vereinbarten Leistungen und damit im Zusammenhang stehenden Entgelte an den Anbieter zu umgehen (z.B. bereits vermittelte selbständige PersonenbetreuerInnen weiter zu beschäftigen, während der Vertrag mit dem Anbieter aus welchen Gründen auch immer storniert wird). Widrigenfalls akzeptiert der Auftraggeber die sich aus Punkt 10 dieser AGB ergebenden Konsequenzen.

## 15. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Organisationsvertrag ist Wien. Es gilt österreichisches Recht.

November 2020