

## Allgemeine Geschäftsbedingungen zum DRK-Vertrag Hausnotruf / Stand März 2010

### 1. Technische Voraussetzungen für den stationären Hausnotruf

#### 1.1 Anschluss

(1) Für den Anschluss des Hausnotrufgerätes muss der Teilnehmer alternativ zur Verfügung stellen:

- Analoges Festnetzanschluss
- ISDN Festnetzanschluss
- Mobilrufanschluss (GSM-Modul)
- Breitbandanschluss mit auf dem Internet basierendem Telefonservice (VoIP)
- Strom

(2) Der Anschluss wird als technische Voraussetzung für den Hausnotruf durch den Teilnehmer auf seine Kosten bereitgestellt. Erforderliche Genehmigungen durch den Vermieter holt der Teilnehmer ein.

(3) Der Hausnotruf arbeitet nur sicher, wenn der Teilnehmer über einen analogen Festnetzanschluss verfügt. Ein auf dem Internet basierender Telefondienst (Voice over IP) ist für die Nutzung des Hausnotruf-Services zur Zeit mit einem Sicherheitsrisiko verbunden, da hier keine bzw. keine zuverlässige Verbindungsstabilität bestehen kann.

#### 1.2 Telekommunikationsleistungen

Der Teilnehmer unterhält einen Vertrag mit einem Anbieter von Telekommunikationsleistungen. Sämtliche hierdurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. Ist die erforderliche Erbringung der Telekommunikationsleistungen vorübergehend oder dauerhaft nicht möglich (z.B. bei Störung eines Festnetzanschlusses), so ist der Teilnehmer verpflichtet, den Vertragspartner unverzüglich darüber zu informieren. Dies betrifft im Falle des stationären Hausnotrufes auch die Veränderung an den Telefonanschlüssen. Über einen beabsichtigten Wechsel des Telefonanbieters hat der Teilnehmer den Vertragspartner unverzüglich zu informieren.

### 2. Leistungsumfang

#### 2.1 Basispaket

Folgende Leistungen werden durch den DRK-Vertragspartner als Basisleistungen erbracht:

##### (1) Geräteausstattung

Leihweise Bereitstellung

- eines stationären Hausnotrufgerätes und eines zugehörigen Funksender (im Folgenden genannt "Hausnotrufgerät") für den häuslichen Gebrauch.

Ferner können auch Zusatzgeräte Bestandteil der Geräteausstattung sein.

Die Bezeichnung Gerät bezieht sich nachfolgend auf das Hausnotrufgerät. Als Leihgerät werden nur Geräte bezeichnet, die dem Teilnehmer leihweise überlassen werden.

Die Festlegung der Art und des Umfanges der Geräteausstattung erfolgt im Vertrag.

Hausnotrufgeräte und der dazugehörige Funksender entsprechen den Qualitätsstandards des Pflegehilfsmittelverzeichnisses nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB XI. Die Zentrale entspricht den Anforderungen des Pflegehilfsmittelverzeichnisses nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB XI.

(2) Einweisung des Teilnehmers sowie aller beteiligten Personen in den Gebrauch des Gerätes.

(3) Abstimmung eines Maßnahmenplans im Falle eines Notrufs (im Folgenden "Notfallplan" genannt).

(4) Konfiguration des Gerätes in der Weise, wie es vom Teilnehmer oder einer von ihm beauftragten Person entsprechend den Erfordernissen des Einzelfalles in Auftrag gegeben wird. Die Zentrale ist spätestens als vierte anzuwählende Rufnummer zu konfigurieren.

(5) Entgegennahme der Notrufe durch eine 24 Stunden besetzte Zentrale und Einleitung der erforderlichen Maßnahmen nach dem beigefügten Notfallplan entsprechend der jeweiligen Situation. Durch die Zentrale wird nur eine Kontaktperson des Teilnehmers informiert. Ist ein lebensbedrohlicher Zustand zu befürchten, wird zusätzlich die örtliche Rettungsdienstleitstelle benachrichtigt. Die Entscheidung über die Art und den Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die verständigte Rettungsdienstleitstelle.

(6) Sicherstellung der technisch einwandfreien Funktion des Gerätes einschließlich der Anbindung an die Zentrale während der Versorgungsdauer. Durchführen geeigneter Kontrollen (Testauslösungen, ggf. Hausbesuche).

(7) Instandhaltung und Ersatz des Leihgerätes.

(8) Sollte aufgrund eines Notrufs eine Hilfeleistung durch Dritte (z.B. Transport mit einem Kranken- oder Rettungsfahrzeug) notwendig werden, so geschieht die jeweilige Beauftragung durch das DRK im Namen und auf Kosten des Teilnehmers. Dies betrifft auch alle weiteren Folgeleistungen, die sich aus der Inanspruchnahme des Hausnotrufdienstes ergeben, sofern sie nicht als Zusatzleistungen vereinbart sind.

(9) Ein Fehlalarm entsteht, wenn ohne Vorliegen eines Notfalls ein Notruf ausgelöst wird und die Zentrale Notfallmaßnahmen gemäß Vertragsvereinbarung in die Wege leitet. Ein Fehlalarm kann auch durch vom Teilnehmer zu vertretende Missverständnisse bei der Entgegennahme von Notfallmeldungen ausgelöst werden. Im Falle eines Fehlalarms trägt der Teilnehmer die daraus entstehenden Kosten.

## 2.2 Bearbeitung des Notrufs

(1) Wird vom Teilnehmer ein Notruf ausgelöst, so wird von der Zentrale eine der im beigefügten Datenblatt aufgeführten Kontaktpersonen verständigt. Der Teilnehmer gibt im Einzelfall vor, welche Kontaktperson verständigt werden soll. Macht der Teilnehmer keine Angabe, so erfolgt die Anrufreihenfolge entsprechend der im Datenblatt angegebenen Reihenfolge. Kann mit einer Kontaktperson ein Telefonkontakt hergestellt werden, so wird eine geeignete Hilfemaßnahme mit der Kontaktperson vereinbart. Der Teilnehmer wird von den getroffenen Maßnahmen in Kenntnis gesetzt. Danach wird das Gespräch mit dem Teilnehmer – sofern der Teilnehmer dem nicht ausdrücklich widerspricht – beendet. Sollte keine Kontaktperson erreicht werden, so wird dies dem Teilnehmer mitgeteilt.

(2) Der DRK-Vertragspartner wird sich sachgerecht bemühen, die Kontaktpersonen zu erreichen. Ein tatsächliches Erreichen der Kontaktpersonen ist nicht geschuldet.

(3) Ist für die Zentrale erkennbar, dass sich es um einen medizinischen Notfall handelt, so verständigt sie den Rettungsdienst. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass es sich um keinen medizinischen Notfall handelt, so trägt die Kosten des Rettungsdienstes – sofern diese in Rechnung gestellt werden – der Teilnehmer.

(4) Im Falle eines medizinischen Notfalls werden wenn nötig der Haus- oder Notarzt informiert und der Kontakt mit dem Teilnehmer so lange gehalten, bis die Hilfsperson eintrifft. Nach Ermessen der Hausnotrufzentrale kann es dabei durchaus sinnvoll sein, die Verbindung zeitweise zu unterbrechen, um die Hilfeleistung zu organisieren.

(5) Ist eine lebensbedrohliche Situation zu vermuten und ist der dem DRK-Vertragspartner bekannte Inhaber der Schlüssel nicht erreichbar oder können wegen der Eilbedürftigkeit die Schlüssel nicht rechtzeitig beschafft oder mitgenommen werden, so ist der Teilnehmer damit einverstanden, dass die Wohnungstür zwangsweise geöffnet wird. In diesem Fall übernimmt der Teilnehmer hierfür die Kosten. Eventuell daraus entstehende Kosten für Folgeschäden gehen ebenfalls auf Rechnung des Teilnehmers. Verzögert sich im Falle einer Notlage die Vertragsleistung des DRK-Vertragspartners für den Teilnehmer wegen eines fehlenden bzw. verzögerten Zutritts zur Wohnung mangels Zugriff zu einem Wohnungsschlüssel, so ist dieser diesbezüglich von jeglicher Haftung freigestellt.

## 2.3 Ergänzende Leistungen bei Komfortpaket

Folgende Leistungen werden kostenfrei für den Teilnehmer erbracht:

### (1) Zentrale an 1. Stelle

Wird die Notruftaste betätigt, erfolgt stets der Anruf in der Notrufzentrale, von der aus die weiteren Kontaktpersonen verständigt und die Hilfemaßnahmen eingeleitet werden.

### (2) Tagestaste

Der Teilnehmer betätigt täglich die Tagestaste. Bleibt die Betätigung der Tagestaste aus, so wird eine Verbindung zwischen Teilnehmer und Zentrale aufgebaut. Kann der Teilnehmer nicht erreicht werden, so liegt ein automatischer Notruf vor, der in derselben

Form wie ein durch den Teilnehmer ausgelöster Notruf behandelt wird. Dem Vertragspartner ist durch den Teilnehmer oder eine beauftragte Person bekannt zu geben, wenn die Tagestaste ausgesetzt werden soll.

### **(3) Schaffung der technischen Voraussetzungen**

Der Teilnehmer wird bei der notwendigen Schaffung der technischen Voraussetzungen für den Anschluss des Hausnotrufgerätes umfassend beraten. Dies betrifft auch das Anschließen weiterer Zusatzgeräte.

### **(4) Schlüsseldepot**

Zur Sicherung eines möglichst ununterbrochenen Zugangs der Helfenden im Notfall, übergibt der Teilnehmer die notwendigen Haus- und Wohnungsschlüssel an den DRK-Vertragspartner. Bei einem Notruf von zu Hause aus werden die Schlüssel verwendet, wenn erkennbar ist, dass eine Öffnung der Tür notwendig und nicht durch den Teilnehmer oder eine andere Person vorgenommen werden kann. Die Bereitstellung der Schlüssel erfolgt unverzüglich. Sollte Gefahr im Verzug sein, so kann dennoch ein gewaltsames Aufbrechen der Tür durch Rettungskräfte veranlasst werden.

### **(5) Helfereinsatz für nicht medizinische Zusatzleistungen (Hintergrunddienst)**

Der Teilnehmer kann im Falle eines Notrufs, bei dem der Einsatz des Rettungsdienstes oder Notarztes nicht gerechtfertigt ist, Hilfe des DRK in Anspruch nehmen. Voraussetzung dafür ist, dass es sich um eine vertretbare Notlage (Hilflosigkeit) handelt. Der Teilnehmer ist damit einverstanden, dass im Falle eines Notrufs seine Wohnung auch ohne Vorankündigung durch vom DRK entsandtes Hilfspersonal betreten werden kann.

## **3. Informationspflichten des Teilnehmers**

(1) Der Teilnehmer versichert, dass alle Angaben auf dem Datenblatt des Vertrages zum Hausnotruf zutreffend sind und alle Personen, die als Kontaktpersonen benannt wurden, informiert und mit ihrer Aufgabe, sowie der Speicherung und Verwendung ihrer Daten durch das DRK für den Hausnotrufservice einverstanden sind. Ferner versichert der Teilnehmer, dass die als Kontaktpersonen benannten Personen einverstanden sind, dass von ihnen mit der Zentrale geführte Telefonate zu Zwecken der Rekonstruierbarkeit des Telefonats aufgezeichnet und nach spätestens 6 Monaten gelöscht werden.

(2) Sollten Kontaktpersonen mit der Speicherung der Daten oder Aufzeichnung der Telefonate nicht einverstanden sein, so hat der Teilnehmer dies dem Vertragspartner mitzuteilen. Die Angaben werden dann unverzüglich im Datenblatt gelöscht und stehen im Falle eines Anrufes nicht mehr zur Verfügung.

(3) Der Teilnehmer ist verpflichtet, Änderungen der im Vertrag aufgeführten Angaben und den Inhalten im beigefügten Datenblatt dem Vertragspartner sofort mitzuteilen. Wesentliche Änderungen seines Gesundheitszustandes, die eine besondere Behandlung seines Notrufes nötig machen, teilt der Teilnehmer ebenfalls unverzüglich schriftlich dem Vertragspartner mit.

#### 4. Leihweise zur Verfügung gestellte Geräteausstattung

(1) Alle Geräte, die dem Teilnehmer leihweise zur Verfügung gestellt werden, befinden sich in einem augenscheinlich hygienisch und technisch einwandfreien Zustand. Sie stehen im Eigentum des DRK-Vertragspartners. Sie dürfen an keinen Dritten verliehen oder verpfändet werden. Die Geräte hat der Teilnehmer vor Zugriffen Dritter, insbesondere vor Maßnahmen der Zwangsvollstreckung freizuhalten. Wird ein Gerät gepfändet oder anderweitig entwendet hat der Teilnehmer den DRK-Vertragspartner hiervon unverzüglich zu unterrichten.

(2) Die Installation, Instandsetzung, Wartung und der Ersatz der Geräte werden ausschließlich durch den DRK-Vertragspartner oder von diesem beauftragte Dritte vorgenommen.

(3) Die Geräte sind sachgemäß und pfleglich zu behandeln. Verlust, Beschädigungen oder Funktionseinschränkungen sind dem DRK-Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen.

(4) Die Kosten für die Instandsetzung oder den Ersatz eines Gerätes trägt der DRK-Vertragspartner, es sei denn, es liegt ein Fall von Abs. 5 vor.

(5) Bei Verlust eines Gerätes oder bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Beschädigung des Gerätes durch den Teilnehmer oder einen Dritten erfolgt die Instandsetzung oder der Ersatz auf Kosten des Teilnehmers zuzüglich einer pauschalen Aufwandsentschädigung von 39 €. Eine Beschränkung der Ausfallzeit auf 10 Tage wird angestrebt, jedoch nicht garantiert. Eine Rückvergütung des Beitrages für die Ausfallzeit wird nicht gewährt.

(6) Nach Vertragsende sind die Geräte in einwandfreiem Zustand an den Vertragspartner zurückzugeben. Die Geräte werden vom Vertragspartner in der Wohnung des Teilnehmers demontiert und abgeholt.

#### 5. Zutritt zur Wohnung und Wohnungsschlüssel

(1) Der Teilnehmer gestattet den im Zusammenhang mit einem Hilfeinsatz vom DRK zu ihm entsandten Einsatzkräften den Zutritt zu seiner Wohnung. Gleiches gilt – nach vorheriger Anmeldung – für Mitarbeiter des DRK, die den Teilnehmer zwecks Besichtigung, Wartung oder Reparatur der leihweise zur Verfügung gestellten Geräteausstattung aufsuchen.

(2) Ist die Hinterlegung eines Wohnungsschlüssels vereinbart, so trägt der Teilnehmer die Kosten zur Fertigung der zur Hinterlegung bestimmten Schlüssel. Der Teilnehmer stellt sicher, dass die Schlüssel, die er dem DRK-Vertragspartner übergibt, die entsprechenden Türen ordnungsgemäß aufschließen. Bei eventuellen Schlosswechseln erhält der DRK-Vertragspartner unverzüglich einen neuen Schlüssel.

(3) Der DRK-Vertragspartner verpflichtet sich, die ihm im Rahmen des Vertrages überlassenen Schlüssel des Teilnehmers gegen unbefugten Zugriff gesichert zu verwahren. Die Schlüssel werden ausschließlich zu Zwecken, die mit einem Hilfeinsatz in Verbindung stehen, verwendet. Die Schlüssel werden in einem abgeschlossenen Schlüsseldepot verwahrt.

## 6. Erbringung von Leistungen durch Dritte

Dem DRK-Vertragspartner bleibt es vorbehalten, Vertragsleistungen durch Dritte ganz oder teilweise erbringen zu lassen. Der DRK-Vertragspartner informiert den Teilnehmer auf Anfrage, welche Leistungen durch Dritte erbracht werden.

## 7. Unübertragbarkeit der Dienstleistung

Die Inanspruchnahme der Dienstleistung beschränkt sich ausschließlich auf den Teilnehmer und ist im Rahmen eines Vertrages auf Dritte nicht übertragbar.

## 8. Haftung

(1) Der DRK-Vertragspartner haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit – unabhängig vom Rechtsgrund der Haftung – unbegrenzt.

(2) Im Falle einfacher oder leichter Fahrlässigkeit eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen ist die Haftung des DRK-Vertragspartners bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(3) Abweichend von den im vorangehenden Absatz genannten Bestimmungen haftet der DRK-Vertragspartner unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des DRK-Vertragspartners beruhen.

(4) Sämtliche Schadensersatzansprüche mit Ausnahme solcher, die auf Vorsatz beruhen, verjähren nach zwei Jahren. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

(5) Die beiderseitige Haftung ist im Falle Höherer Gewalt, insbesondere Sturm, Gewitter, Hochwasser, Erdbeben und Ähnlichem ausgeschlossen.

## 9. Kündigung / Beendigung des Vertrages

(1) Ist der Vertrag auf eine bestimmte Dauer geschlossen, endet der Vertrag durch den im Vertrag vereinbarten Zeitpunkt.

(2) Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, ist dieser von beiden Seiten zum Monatsende unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 4 Wochen kündbar. Die Kündigung erfolgt in schriftlicher Form.

(4) Der DRK-Vertragspartner verpflichtet sich, die ihm überlassenen Schlüssel des Teilnehmers nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zurückzugeben.

## 9. Zahlungsbedingungen

(1) Für regelmäßige, im Vertrag ausgewiesene Beträge wird keine gesonderte **Rechnung** erstellt. Für alle anderen Beträge erhält der Teilnehmer eine Einzelrechnung.

(2) Monatliche Beträge sind jeweils zum Ersten des Monats fällig. Alle anderen Beträge werden mit einer Zahlungsfrist von 10 Tagen nach Rechnungsstellung fällig. Alle Beträge werden über die erteilte Einzugsermächtigung abgebucht. Unberechtigter Widerspruch gegen eine Lastschrift wird mit einer Gebühr bis zu 10 € in Rechnung gestellt.

## 10. Änderung des Vertrages und Entgelterhöhung

(1) Der DRK-Vertragspartner behält sich Änderungen der Vereinbarung mit dem Teilnehmer vor. Dazu gehört es auch, das Entgelt angemessen zu erhöhen.

(2) Änderungen werden mindestens 2 Monate vorher schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Teilnehmer nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung widersprochen hat.

(3) Bei einer Erhöhung des Entgelts steht dem Teilnehmer ein Sonderkündigungsrecht zum Monatsende zu. Dieses kann er innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ausüben.

## 11. Datenschutz

(1) Die im Datenblatt geführten Angaben des Teilnehmers und der Kontaktpersonen werden elektronisch gespeichert und - soweit erforderlich - zum Zweck der Vertragsdurchführung verarbeitet. Zum Zweck der Vertragsdurchführung werden auch personenbezogene Daten an Dritte weitergeben.

(2) Auskunft darüber, welche Daten von einem Teilnehmer elektronisch gespeichert und verarbeitet werden sowie welche Daten an Dritte übermittelt wurden, erhält der jeweilige Teilnehmer vom Vertragspartner.

## 12. Widerruf

Der Teilnehmer kann seine Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform widerrufen. Die Frist beginnt mit Datum des Vertragsabschlusses. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist an den Vertragspartner (Kontaktadresse im Vertrag) zu richten.

### Widerrufsfolgen

Kann der Teilnehmer dem DRK-Vertragspartner die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, muss er dem DRK-Vertragspartner insoweit ggf. Wertersatz leisten. Im Übrigen kann der Teilnehmer die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem er die Sache nicht wie sein Eigentum in Gebrauch nimmt und alles unterlässt, was deren Wert beeinträchtigt. Die Sachen werden bei dem Teilnehmer abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für den Teilnehmer mit der Absendung seiner Widerrufserklärung oder der Sache, für den DRK-Vertragspartner mit deren Empfang.

## 12. Sonstiges

(1) Der Hausnotrufvertrag unterliegt deutschem Recht.

(2) Alle Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Kündigungen und Rücktrittserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit ebenfalls der Schriftform.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen des Hausnotrufs unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.