

9 SOZIALES UND GENERATIONEN

9.1 Überschuldung

748.000 Personen (9%) lebten laut EU-SILC 2008¹ in Österreich in einem Haushalt mit Schuldenproblemen, über 55.000 suchen jährlich Unterstützung bei anerkannten Schuldenberatungen.² Die Auswirkungen der Wirtschaftskrise und der Arbeitsmarktkrise wirkten sich deutlich auf die Verschuldung von Betroffenen aus. 43% der KlientInnen gaben bei der Erstberatung gegenüber den staatlich anerkannten Schuldenberatungen als eine der Hauptgründe für ihre Überschuldung an, dass Arbeitslosigkeit bzw. Einkommensverschlechterung (z.B. Teilzeit, Kurzarbeit, Arbeitsplatzwechsel) schuld an ihrer Misere wären.

Schuldenberatungsstellen

Zurzeit gibt es insgesamt zehn staatlich anerkannte Schuldenberatungen mit zwanzig dazugehörigen Regionalstellen sowie die Dachorganisation der staatlich anerkannten Schuldenberatungen (ASB Schuldnerberatungen GmbH). Die Schuldenberatungen können kostenlos in Anspruch genommen werden und sollen den öffentlichen Auftrag durch hohe Qualitätskriterien erfüllen. Denn der Bedarf an Beratung und Entschuldung ist ungebrochen hoch. Alleine im Jahr 2012 nahmen 55.194 KlientInnen mindestens einmal die staatlich anerkannte Schuldenberatung in Anspruch.³ Das ist eine leichte Steigerung gegenüber dem Jahr 2011, als 54.324 Personen Unterstützung von einer Schuldnerberatung erhalten hatten. Von insgesamt 52.459 Personen suchten hier die Beratungsstellen auf.⁴ Zu den Vergleichsjahren 2009/2010 ist im Berichtszeitraum 2011/2012 ein Plus von fünf Prozent bei den Beratungen feststellbar.

Es gibt aber auch einige unseriöse Schuldenberatungen, die aus der Not von VerbraucherInnen Kapital schlagen wollen.

Im Jahr 2011 konzipierte die ASB Schuldnerberatungen GmbH ein vom BMASK gefördertes Pilotprojekt, die Budgetberatung.⁵ 2012 wurde das Projekt auf ganz Österreich ausgeweitet. Im Zentrum der Website⁶ steht ein Online-Budgetrechner, der es NutzerInnen ermöglicht, einen guten Überblick über die eigenen Ausgaben zu erhalten. Die Budgetberatung umfasst Fragen zu Haushaltsfinanzen für Menschen mit niedrigem Einkommen, die (noch) nicht von Überschuldung betroffen sind. Deren Ziele sind ein verbesserter Umgang mit Geld in privaten Finanzfragen, Unterstützung in der Planung von Haushaltsbudgets sowie die Schuldenprävention.

9.1.1 Verbraucherprobleme

Die Praxis zeigt, dass eine Überschuldung eher Mittellose, Arbeitslose und weniger gut Ausgebildete trifft und Personen mit sehr geringem Einkommen von der Entschuldung (sprich: Privatkonkurs) ausgeschlossen sind. Damit trifft es die Ärmsten, denen der Weg zur Entschuldung verwehrt wird.

Wer hat Schuldenprobleme?

Rund 78% der KlientInnen der Schuldenberatungen sind zwischen 21 und 50 Jahre, davon am häufigsten vertreten war im Jahr 2012 die Gruppe der 31- bis 40-Jährigen, ganz knapp gefolgt von den 21- bis 30-Jährigen sowie den 41- bis 45-Jährigen. Der Männeranteil überwiegt deutlich und liegt bei knapp 60%.⁷

¹ European Community Statistics on Income and Living Conditions 2008

² Schuldenreport 2013, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH.

³ Schuldenreport 2013, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH.

⁴ Schuldenreport 2012, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH.

⁵ <http://www.budgetberatung.at/budgetberatung/> .

⁶ Schuldenreport 2012, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH.

⁷ Schuldenreport 2013, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH.

Überschuldung trifft eher Mittellose, Arbeitslose und weniger gut Ausgebildete. 28% der KlientInnen leben unter dem Existenzminimum, 38% der Erstberatenden sind arbeitslos, und 37,6% der Betroffenen haben höchstens einen Pflichtschulabschluss. Die Gründe mögen vielfältig sein, warum Betroffene nicht mit ihrem Einkommen auskommen und in die Verschuldungskrise schlittern. Jedenfalls mitentscheidend sind die im Vergleich zum Durchschnitt der Bevölkerung geringere Ausbildung und ein meist sehr geringes Einkommen. Denn 15,9% der SchuldnerInnen verfügen nur über ein Einkommen zwischen € 815,- und € 1.000,-, und 28,7% verdienen sogar weniger als das Existenzminimum von € 815,-.⁸ Arbeitslose sind in der staatlich anerkannten Schuldenberatung mehr als elf Mal häufiger vertreten als in der Gesamtbevölkerung.

Gründe der Überschuldung

Schulden zur Finanzierung von Konsumgütern sind für die meisten VerbraucherInnen in gewissem Ausmaß und zu bestimmten Zwecken ganz normal. Für einen Großteil ist das pünktliche Zahlen ihrer Schulden auch kein Problem. Probleme entstehen vorwiegend erst dann, wenn die Finanzplanung nur ungenügend durchdacht war oder unvorhergesehene Ereignisse (Krankheit, Unfall, Berufsunfähigkeit, Arbeitsplatzverlust, Scheidung) eintreten. Bei einer Vielzahl der KlientInnen sind es nicht nur einer der genannten Gründe, sondern eine Kombination aus mehreren, wobei die Kombination Arbeitslosigkeit und Scheidung oder Scheidung und Bürgschaft besonders nachteilig wirkt.

Arbeitslosigkeit bzw. Einkommensverschlechterung oder Wegfall des Partnereinkommens sind die am häufigsten genannten Gründe für Überschuldung (43,3%) und Hauptursache für Schuldenprobleme. Damit birgt Arbeitslosigkeit neben anderen Einkommensverschlechterungen ein hohes Überschuldungsrisiko und macht letztendlich den einfachen Zugang zu „fremdem Geld“ zu einer großen Gefahr. 13% der Frauen nennen als wesentliche Ursache für Überschuldung (nach Einkommensverschlechterung/Arbeitslosigkeit und falschem Umgang mit Geld/Konsumgütern) die vertragliche Verpflichtung, als Bürgin für die Schulden eines Dritten (meist der Ehepartner) einzustehen. Sobald die Mithaftung der BürgInnen von den GläubigerInnen (meistens Banken) betrieben wird, führt dies in der Praxis häufig zur „Anschlussinsolvenz“. Zum Vergleich: Lediglich 4% Prozent der KlientInnen geben eine Bürgschaft als einen Hauptgrund für ihre Überschuldung an.⁹

Aber auch der bargeldlose Einkauf über Bankomat- oder Kreditkarte sowie geschickte und aggressive Werbung (sofort kaufen – später bezahlen, keine Zinsen – keine Gebühren), bei der häufig zum Produkt gleich der Kredit mit angeboten wird, führen dazu, dass der Bezug zum Geldausgeben und das richtige Kalkulieren des Haushaltsbudgets bei etlichen VerbraucherInnen verloren gehen und sie leicht den Überblick verlieren. Hinzu kommen noch komplizierte und vielschichtige Vertragsregeln, die Überlegenheit der GläubigerInnen und das fehlende Fachwissen, die letztendlich SchuldnerInnen überfordern.

Vor wenigen Jahren war es für viele Personen üblich, einen Kredit in Schweizer Franken, japanische Yen oder einer anderen fremden Währung aufzunehmen. Im Jahr 2011 machten Fremdwährungskredite 28,4% des Gesamtkreditvolumens privater Haushalte in Österreich aus.¹⁰ Rund drei Viertel der Fremdwährungskredite an private Haushalte sind als endfällige Kredite mit Tilgungsträgern ausgestattet, dh der gesamte Kredit wird erst am Ende der Laufzeit zurückgezahlt, regelmäßig werden nur die Zinsen beglichen. Der Tilgungsträger wird parallel dazu angespart, der am Ende der Laufzeit für die Tilgung des

⁸ Schuldenreport 2013, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH.

⁹ asb-FactSheet „Überschuldung von Frauen 2013“, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH.

¹⁰ Schuldenreport 2013, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH.

Kredits verwendet werden soll. Aufgrund der den Fremdwährungskrediten innewohnenden Risiken – Wechselkurs-/Zinsänderungsrisiko, Tilgungsträgerisiko sowie allgemein das Risiko ungeplanter Kosten – können viele Kreditnehmer ihre Schulden nicht tilgen. Laut Aussage von Nationalbank-Gouverneur Ewald Nowotny im Jahr 2012 können 20% der ÖsterreicherInnen mit einem Fremdwährungskredit ihre Schulden nicht tilgen. Da immer mehr Kredite auslaufen werden, nehmen Probleme rund um Fremdwährungskredite in den kommenden Jahren immer mehr zu (► Seite 175 ff.).

Höhe der Schulden

Der überwiegende Teil der KlientInnen der Schuldenberatungen (66,34%) ist mit maximal € 50.000,- überschuldet. Die Durchschnittverschuldung lag 2012 bei € 72.499,- (2011 bei € 73.108,-). Männer haben durchschnittlich € 83.518,- Schulden, Frauen durchschnittlich € 57.012,-.¹¹

Überschuldung – Ausschluss auf dem Arbeitsmarkt

Überschuldete Menschen sind auf dem Arbeitsmarkt strukturell benachteiligt. Dies liegt unter anderem daran, dass ArbeitgeberInnen als DrittschuldnerInnen einen hohen Mehraufwand – ohne entsprechende Vergütung – zu tragen haben. Diese scheuen daher in der Regel zurück, VerbraucherInnen mit Lohnpfändungen anzustellen. Zusätzlich verschärfen der Verlust des Kontos und die schwierige Schuldenregulierung die Situation von überschuldeten Personen massiv. ArbeitgeberInnen wollen den Zusatzaufwand während eines laufenden Schuldenregulierungsverfahrens meist nicht auf sich nehmen. Und ohne Gehaltskonto werden Betroffene kaum ArbeitgeberInnen finden, die ihnen den Lohn bar auf die Hand bezahlen. Überschuldung führt folglich zur wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Ausgrenzung.

Überschuldung – Fahrnisexekution

Neben der Lohnpfändung kann bei überschuldeten Menschen auch das bewegliche Vermögen gepfändet und verwertet werden, durch eine sog. Fahrnisexekution. Bei dieser gerichtlichen Pfändung von Gegenständen kommen GerichtsvollzieherInnen in die Wohnungen von SchuldnerInnen, versehen pfändbare Gegenstände mit einer Pfändungsmarke ("Kuckuck"), welche dann in der Folge zur Schuldentilgung verwertet werden. Der Erlös bei der Verwertung der Fahrnisse liegt regelmäßig weit unter dem tatsächlichen Verkehrswert und ergibt somit nur geringe Beträge zur Schuldentilgung. Unter Druck gesetzte SchuldnerInnen zahlen auch aus dem Unpfändbaren Beträge an GläubigerInnen und gefährden damit ihre eigene Existenz und die ihrer Kinder.

Zinsen – Zinseszinsen – Mahnspesen – Gerichtsgebühren

Rechtslage: Der durch den Zahlungsverzug des Schuldners verursachte Schaden wird dem Gläubiger durch die gesetzlichen Zinsen vergütet.

Mangels anderer Vereinbarung gilt ein gesetzlicher Verzugszinssatz von 4% pro Jahr. In der Praxis sind Verzugszinsen in der Regel vertraglich vereinbart und liegen über dem gesetzlichen Verzugszinssatz von 4% pro Jahr.¹²

¹¹ Schuldenreport 2013, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH

¹² Zum Beispiel gibt es bei Telekommunikationsverträgen Verzugszinsen von bis zu 12% pro Jahr.

Bei kreditierten Forderungen dürfen Verzugszinsen gegenüber VerbraucherInnen von maximal 5% pro Jahr vereinbart werden.

Folgewirkungen von Überschuldungen sind auch Verzugszinsen und Zinseszinsen, die es SchuldnerInnen unmöglich machen, aus der Schuldenspirale zu entkommen. Sie zahlen den GläubigerInnen eine nach Zahlungsschwierigkeiten vereinbarte monatliche Rate, und der Schuldenberg wächst über die Jahre dennoch.

Beispiel: Herr H. nimmt einen Konsumkredit in Höhe von € 15.000,- mit einer Laufzeit von zehn Jahren und einem Jahreszinssatz von acht Prozent auf. Die ersten sechs Monate zahlt er planmäßig die Monatsrate à € 180,-. Dann wird er arbeitslos und kann einige Monatsraten nicht bedienen. Die Bank stellt den Kredit daraufhin fällig und verrechnet zusätzlich die in den AGB vertraglich fixierten Verzugszinsen in Höhe von fünf Prozent, somit insgesamt 13%. Herr H. findet wieder einen Job und vereinbart mit der Bank eine höhere Rate von € 220,-. Er trifft aber keine neue Vereinbarung bezüglich der Verzugszinsen mit der Bank. Der Jahreszinssatz bleibt daher bei 13%. In zehn Jahren beträgt daher die Gesamtbelastung rund € 26.400,-.

Die Zinsen und Zinseszinsen (kapitalisierte Zinsen) wirken – wie alle anderen Zusatzkosten – doppelt belastend, einerseits durch die zusätzliche Summe, die SchuldnerInnen begleichen müssen, andererseits durch eine drastisch verlängerte Laufzeit bei Ausfall von bereits wenigen Kreditraten, besonders im Anfangsstadium eines Kredits. Für diese Zeit werden wieder weitere sogenannte kapitalisierte Zinsen berechnet. Diese Spirale treibt die ursprünglichen Schulden schnell in die Höhe.

Ratenzahlungen werden vorrangig auf die Eintreibungskosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf das Kapital angerechnet. Diese vorrangige Anrechnung von Kosten und Zinsen erzwingt förmlich die Explosion des Schuldenstandes, weil sich der offene Schuldenstand nur langsam verringert. Bei geringen Ratenzahlungen kann es sogar passieren, dass das Kapitel stehen bleibt und lediglich die jährlich anwachsenden Zinsen mit den Raten abgedeckt werden. So bleiben VerbraucherInnen im Schuldennetz gefangen.

Rechtslage: Der Gläubiger kann außer den gesetzlichen Zinsen auch den Ersatz anderer, vom Schuldner verschuldeter und ihm erwachsener Schäden geltend machen, insbesondere die notwendigen Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen.

Hinzu kommen Mahnspesen, Inkassogebühren, Rechtsanwaltskosten, Gerichts- und Exekutionsgebühren, die hohe Zusatzkosten verursachen und zusätzlich zu den Schulden erst recht nicht bezahlt werden können.

Zinsen übersteigen aber mitunter auch das ursprünglich geschuldete Kapital, vor allem, wenn durch Verzugszinsen und Zinseszinsen mitunter 25% Zinsen pro Jahr und mehr von vielen zahlungsunfähigen KonsumentInnen zu bezahlen sind.

Beispiel: Aus Schulden von € 3.400,- wurden mithilfe der Jahre und 15,7% Zinsen sagenhafte € 16.000,-, also mehr als das 4,5-Fache der ursprünglichen Forderung.

Zinskapitalisierung macht Zinsen zu Kapital. Das ist für VerbraucherInnen insofern gefährlich, als Zinsen zu einer so für SchuldnerInnen bedenklichen Höhe anschwellen können. Die Kapitalisierung von Zinsen stellt SchuldnerInnen schlechter, weil von den kapitalisierten Zinsen den GläubigerInnen wieder Zinsen (das heißt wirtschaftliche Zinseszinsen) zustehen.

Rechtslage: Das Recht, vom Kapital weitere Zinsen zu verlangen, erlischt, wenn Gläubiger die Zinsen bis auf den Betrag der Höchstschuld steigen lassen. Vom Tag der Streitanhängigkeit (also der Klagszustellung) können jedoch neuerdings Zinsen verlangt werden.

Zinsen verjähren nach drei Jahren. Judikatschulden (sprich die im Urteil zugesprochenen Forderungen inklusive Zinsen und Kosten) verjähren erst nach 30 Jahren.

Bei hohen Schulden und/oder hohen Zinsen reichen dann die laufenden Zahlungen der SchuldnerInnen nicht einmal für die Abdeckung dieser anfallenden Zinsen aus.

Beispiel: Aus knapp € 20.000,- wurden mehr als € 580.000,-

Die Bank R. klagte im April 1991 einen Betrag von € 19.875,- ein, da Frau F. ihren Zahlungsverpflichtungen nicht mehr nachkommen konnte. Als pflichtbewusste Frau versuchte sie dennoch ihre Schulden durch unterschiedlich hohe Raten abzustottern. Da der Schuldenberg jedoch über die Jahre weiterwuchs, wandte sie sich im Jahr 2011 an die Schuldnerberatung. Obwohl Frau F. insgesamt € 33.722,- an die Bank zahlte, meldete die Bank bei Eröffnung des Schuldenregulierungsverfahrens Ende 2011 eine Forderung von mehr als € 580.000,- an. Denn durch die kapitalisierten Zinsen wuchs die Schuld ins Unermessliche. Aus der vorgelegten Kontoaufstellung betrug der Schuldenstand im Jahr 2001 (also nach 10 Jahren) bereits € 83.188,-, im Jahr 2006 (nach 15 Jahren) gigantische € 211.360,- und im Jahr 2009 (nach 18 Jahren) unglaubliche € 471.584,-!¹³

Erst die ab Konkurseröffnung anfallenden Zinsen können nicht mehr als Konkursforderung von den GläubigerInnen geltend gemacht werden. Das bedeutet, dass ein Zinsstopp erst mit der Konkurseröffnung eintritt und GläubigerInnen von den Zinsen ab diesem Zeitpunkt keine Quote bekommen.

Privatkonkurs als Lösungsmodell?

Suchen KonsumentInnen wegen ihrer Schuldenprobleme bzw. der bereits bestehenden Zahlungsunfähigkeit eine Verbraucherschutzorganisation auf, dann können BeraterInnen oft juristisch nichts mehr machen. Denn im Konvolut der vorgelegten Unterlagen tauchen rechtskräftige Urteile oder Exekutionsbewilligungen auf. Mitunter steht die Zwangsversteigerung des Hauses schon unmittelbar bevor, oder der Gerichtsvollzieher versucht noch die letzten möglichen Gegenstände zu pfänden. Letztendlich bleibt nur mehr der Rat, eine staatlich anerkannte Schuldenberatungsstelle aufzusuchen. Denn die wenigsten schaffen es, ohne professionelle Unterstützung den Weg aus ihrer Schuldenfalle herauszufinden.

Das Schuldenregulierungsverfahren, der sog. „Privatkonkurs“, soll nach Intention des Gesetzgebers überschuldeten Personen die Möglichkeit zur Entschuldung bieten. Das klingt einfacher, als es für SchuldnerInnen tatsächlich auf den ersten Blick erscheint. Meist führt der Weg zur Entschuldung nur über das gerichtliche Schuldenregulierungsverfahren (Privatkonkurs), außergerichtliche Lösungen (von der

¹³ Fallbeispiel ASB Schuldnerberatungen GmbH.

Stundung bis zum außergerichtlichen Ausgleich) sind in der Praxis eher selten, auch wenn sie das Gesetz in vielen Fällen als Vorstufe zum Privatkonkurs vorsieht.¹⁴

Sanierungsplan:
Mindestquote 20% in fünf Jahren
Zustimmung der Gläubigermehrheit erforderlich

Der Sanierungsplan ist für KonsumentInnen praktisch bedeutungslos. Hier müssen SchuldnerInnen nämlich mindestens 20% der Schulden, zahlbar in fünf Jahren den GläubigerInnen anbieten und die Verfahrenskosten bezahlen. Dies schaffen die wenigsten Privatpersonen.

Für VerbraucherInnen eignen sich eher der Zahlungsplan und das gerichtliche Abschöpfungsverfahren. Im Jahr 2012 gab es 9.676 Insolvenzeröffnungen (10.770 Insolvenzanträge): 28% endeten mit dem Abschöpfungsverfahren, 70,4% mit einem Zahlungsplan.¹⁵

Zahlungsplanverfahren:
Flexible Quote/keine Mindestquote
den Gläubigern ist ein Mindestangebot entsprechend der (voraussichtlich pfändbaren) Einkommenslage der nächsten fünf Jahre anzubieten
Teilzahlungen für maximal 7 Jahre
Vermögensverwertung
Zustimmung der Gläubigermehrheit erforderlich
die Schulden erlöschen mit der Erfüllung der vereinbarten Quote

Wurde der Sanierungsplan oder der Zahlungsplan von der Gläubigermehrheit abgelehnt, dann bleibt SchuldnerInnen noch das Abschöpfungsverfahren. Wer in den nächsten sieben Jahren voraussichtlich mindestens zehn Prozent seiner Schulden und die Gerichtskosten zahlen kann, hat eine Chance auf Restschuldbefreiung (sprich: dem Schuldner wird der nicht bezahlte Teil der Schulden erlassen). Im Abschöpfungsverfahren verpflichten sich die SchuldnerInnen für die Dauer von sieben Jahren, einer angemessenen Erwerbstätigkeit nachzugehen und die pfändbaren Teile ihres Einkommens an einen gerichtlich bestellten Treuhänder abzutreten.

Abschöpfungsverfahren:
Sieben Jahre Leben am Existenzminimum
Vermögensverwertung
Restschuldbefreiung, wenn mindestens die Verfahrenskosten und 10% der Schulden in sieben Jahren oder 50% nach mindestens drei Jahren Abschöpfung bezahlt werden
wenn weniger als 10% der Schulden in sieben Jahren bezahlt werden, Verlängerung auf maximal zehn Jahre oder „Billigkeitsentscheidung“ durch das Gericht möglich
keine Zustimmung der Gläubiger notwendig, daher auch gegen den Willen der Gläubiger
Über die Zulässigkeit, Durchführung und Restschuldbefreiung entscheidet alleine das Gericht.

¹⁴ Der Privatkonkurs kann nur bei Bescheinigung, dass ein tauglicher außergerichtlicher Ausgleich gescheitert ist, oder bei Bezahlung eines Kostenvorschusses eröffnet werden.

¹⁵ Schuldenreport 2013, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH.

Beim Abschöpfungsverfahren bekommen GläubigerInnen keine bestimmte Quote, auch ihre Zustimmung ist nicht mehr erforderlich.

Haben die InsolvenzgläubigerInnen während des Abschöpfungsverfahrens nicht zumindest zehn Prozent der Forderungen erhalten, dann hat das Gericht auf Antrag der SchuldnerInnen nach Billigkeit zu entscheiden, ob das Verfahren beendet und die SchuldnerInnen von den im Verfahren nicht erfüllten Verbindlichkeiten gegenüber den GläubigerInnen befreit sind (sog. „Billigkeitsentscheidung“). Die Restschuldbefreiung (und die Beendigung des Verfahrens nach sieben Jahren) kann insbesondere dann ausgesprochen werden, wenn die InsolvenzgläubigerInnen während des Abschöpfungsverfahrens nur geringfügig weniger als zehn Prozent der Forderungen erhalten haben oder diese Quote nur wegen der Verfahrenskosten unterschritten wurde.

Wenn die Restschuldbefreiung nicht der Billigkeit entspricht, kann das Gericht auch festlegen, ob bzw. wie viel die SchuldnerInnen auf die fehlende Zehnprozentquote noch zusätzlich zahlen muss. Die Zahlungsfrist kann zu diesem Zweck um maximal drei Jahre verlängert werden.

Im Jahr 2012 endete bei 709 Verfahren, in denen die staatlich anerkannten Schuldenberatungen als TreuhänderInnen eingesetzt worden waren, die siebenjährige Abschöpfungsfrist. In 70,9% der Fälle wurde eine Restschuldbefreiung erteilt (503 Fälle). Keine bzw. keine unmittelbare Restschuldbefreiung konnte nach sieben Jahren bei 29,1% der Fälle erteilt werden. In 11 % der Fälle ist die Restschuldbefreiung offen, weil noch keine Entscheidung des Gerichts vorliegt oder das Verfahren verlängert wurde. In 12,4% der Verfahren wurde die Restschuldbefreiung wegen Nichterreichens der Mindestquote endgültig versagt.¹⁶

Die Erfahrungen zeigen, dass in der Praxis Personen mit sehr geringem Einkommen oder sehr hohen Schulden von der Schuldenregulierung ausgeschlossen sind. Denn die Mindestquote verwehrt oft auch redlichen und motivierten SchuldnerInnen eine Lösung ihrer Schuldenprobleme, weil sie wegen ihres geringen Einkommens (MindestpensionistInnen, teilzeitbeschäftigte Frauen, Arbeitslose) häufig nur ihren Lebensunterhalt, jedoch keine Quote bzw. die Verfahrenskosten bezahlen können. Für sie ist es selbst bei bestem Willen praktisch unmöglich in sieben bis zehn Jahren zehn Prozent ihrer Schulden zurückzahlen.

Beispiel: Herr A. hat Schulden von € 65.000,-, ursprünglich waren es € 40.000,-. Er lebt sparsam und macht keine neuen Schulden. Dennoch wächst der Schuldenstand um 25% pro Jahr bedingt durch Zinsen, Zinseszinsen und Eintreibungskosten (Mahnspeisen, Anwalts- und Gerichtsgebühren). Wegen einer chronischen Erkrankung musste Herr A. in Frühpension gehen und bekommt jetzt monatlich € 837,63 (Ausgleichszulagenrichtsatz 2013). Der Privatkonkurs ist aufgrund seines niedrigen Einkommens und seiner Unterhaltspflicht (ein Kind aus geschiedener Ehe) kaum möglich. Im Abschöpfungsverfahren müssten bei 14 Jahresbezügen monatlich mindestens € 66,- gepfändet werden können, damit die Mindestquote von zehn Prozent seiner Schulden in sieben Jahren erreicht wird.

Eine dauerhafte Entschuldung ist in Österreich derzeit nur möglich, wenn ein gewisses „Kapital“ (ausreichendes Einkommen usw.) gewährleistet ist. Eine Schuldenregulierung wird damit für viele blockiert und die Reintegration in den Arbeitsmarkt weiter erschwert.

9.1.2 Zusammenfassung

- Überschuldung trifft eher Mittellose, Arbeitslose und weniger gut Ausgebildete
- Eine Hauptursache für Überschuldung sind Arbeitsplatzverlust bzw. Einkommensverschlechterungen und unvorhergesehene Ereignisse (Krankheit, Unfall, Berufsunfähigkeit, Scheidung)

¹⁶ Schuldenreport 2013, Dachorganisation ASB Schuldnerberatungen GmbH.

- 13% der Frauen nennen als wesentlichen Auslöser die vertragliche Verpflichtung, als Bürgin für die Schulden von Dritten (meist Ehepartner) einzustehen.
- 20% der ÖsterreicherInnen mit einem Fremdwährungskredit können ihre Schulden nicht tilgen. Da immer mehr Kredite auslaufen werden, werden Probleme rund um Fremdwährungskredite in den kommenden Jahren immer mehr zunehmen.
- Der überwiegende Teil der KlientInnen ist mit maximal € 50.000,- verschuldet.
- Überschuldung führt zum Ausschluss auf dem Arbeitsmarkt. ArbeitgeberInnen wollen aufgrund der Rolle als DrittschuldnerInnen den hohen Arbeits- und Zeitaufwand oft nicht übernehmen. Ohne Gehaltskonto werden Betroffene kaum einen Arbeitsplatz finden.
- Zinsen, Verzugszinsen und kapitalisierte Zinsen (Zinseszinsen) wirken doppelt belastend. Die ursprünglichen Schulden werden so schnell in die Höhe getrieben. Die Zinsen betragen oft ein X-faches des eingeklagten Betrags. Bei hohen Schulden und/oder hohen Zinsen reichen die laufenden Zahlungen der SchuldnerInnen nicht einmal für die Abdeckung der anfallenden Zinsen aus (Beispiel: Aus ursprünglich eingeklagten € 20.000,- meldete die Bank mehr als € 580.000,- bei der Eröffnung des Schuldenregulierungsverfahrens an).
- Die Praxis zeigt, dass Personen mit sehr geringem Einkommen oder sehr hohen Schulden vom Schuldenregulierungsverfahren ausgeschlossen sind, weil sie selbst in sieben bis zehn Jahren kaum zehn Prozent ihrer Schulden zurückzahlen können.

9.2 HeimträgerInnen – Heimverträge mit Alten- und Pflegeheimen

Durch das Heimvertragsgesetz, das im Jahr 2004 in die Konsumentenschutzbestimmungen implementiert wurde, sollten zwischen den Trägern und den BewohnerInnen von Alten- und Pflegeheimen transparente Regelungen geschaffen werden, die eine informierte Entscheidung der Betroffenen ermöglichen sollen. Die Träger von Alten- und Pflegeheimen werden durch das Gesetz verpflichtet wesentliche Inhalte über ihr Leistungsspektrum bekannt zu geben, weiters werden zwingende Inhalte der Verträge vorge-schrieben.

Ziel war es vor allem, dem erhöhten Schutzbedürfnis der BewohnerInnen von Heimen Rechnung zu tragen.

9.2.1 Verbraucherprobleme

Die wirtschaftliche Situation der HeimbewohnerInnen ist ein wesentlicher Aspekt bei der Heimunterbringung. Die Kosten der Unterbringung und die vielfach hohen Kosten der Pflegeleistungen können von den BewohnernInnen oft nicht aus eigenen Mitteln getragen werden. Viele sind auf die Unterstützung der öffentlichen Hand ,zB. durch Pflegegeld, angewiesen.

BewohnerInnen sollen nach dem Willen des Gesetzgebers wissen, was sie im Heim erwartet, welche Leistungen erbracht werden, wofür das Entgelt verwendet wird, und unter welchen Voraussetzungen der Vertrag gekündigt werden kann. Das ist in der Praxis nicht immer der Fall.

Anwendbarkeit des Heimvertragsgesetzes

Rechtslage: Das Heimvertragsgesetz gilt für Verträge zwischen HeimträgerInnen und BewohnerInnen von Altenheimen, Pflegeheimen und anderen Einrichtungen, in denen mindestens drei Personen aufgenommen werden können. Inhaltlich sind Verträge erfasst, die die Unterkunft, Betreuung und Pflege von Menschen zum Hauptzweck haben. Es kommt nicht darauf an, ob BewohnerInnen ständig oder kurzzeitig betreut werden. Fehlt eines der drei Elemente, kommt das Heimvertragsgesetz nicht zur Anwendung.

Wohnheime, die nur Räumlichkeiten zur Verfügung stellen, oder die mobile Betreuung von älteren Menschen in deren eigenen Wohnungen oder auch Behindertenwerkstätten mit ausschließlicher Tagesbetreuung fallen daher nicht in den Anwendungsbereich des Gesetzes.

In der Praxis ergeben sich Abgrenzungsschwierigkeiten, wann das Heimvertragsgesetz zur Anwendung kommt. In einem Bundesland sollen z.B. Vereinbarungen nicht unter das HVVertG fallen, die Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung betreffen, die zwar in Wohnformen für maximal zwei Personen leben, aber von einer großen Einrichtung bereitgestellt werden, die auch die Betreuung und Pflegeleistungen erbringt.

Beispiel: Zwei Heimträger bieten für jeweils mehr als zweihundert Personen unterschiedliche Wohnformen an – von der Einzelwohnung über die Wohngemeinschaft bis zum Wohnheim. Sie bieten dazu neben der Verpflegung auch die notwendige Betreuung und Hilfe (darunter Pflegeleistungen) an. Trotzdem verneint die zuständige Landesregierung die Anwendbarkeit des Heimvertragsgesetzes.

Beispiel: Zukauf von Leistungen

Ein gemeinnütziger Verein bietet Betreuung und Unterkunft an. Pflegeleistungen können aber bei Bedarf vom selben Verein zugekauft werden. Im Vertrag und in der Hausordnung finden sich mehrere gesetzwidrige Bestimmungen. Der Heimträger verneint die Anwendbarkeit des Heimvertragsgesetzes, die Rechtslage wird wohl gerichtlich zu klären sein.

Zusammenfassend sieht es so aus, als ob die Anwendung des besonderen Schutzes älterer Personen und von Personen mit Behinderung durch das Heimvertragsgesetz in manchen Fällen trickreich umgangen würde.

Beispiel: Ein Heimträger gründet drei Gesellschaften, eine bietet nur die Unterkunft an, die andere nur Pflege, die dritte nur Betreuungsleistungen. Nachdem keine der drei Gesellschaften des gleichen Trägers alle drei Leistungen anbietet, wäre nach streng formalistischer Gesetzesauslegung das Heimvertragsgesetz nicht anwendbar.

Ob diese Deutung des Gesetzes vom Gesetzgeber intendiert war, ist anzuzweifeln, aber in vielen nicht ganz eindeutigen Fällen wohl nur gerichtlich zu klären.

Unzulässige AGB in Heimverträgen

Das Heimvertragsgesetz führte 2004 rechtliche Mindestanforderungen für Heimverträge ein. Schon seit 2002 wurden seitens des Justizministeriums und einer Verbraucherschutzorganisation Heimverträge diverser Heimbetreiber einer rechtlichen Überprüfung unterzogen. Soweit in diesen Verträgen unzulässige Klauseln gefunden wurden, wurden diese mit außergerichtlichen Abmahnungen bzw. Verbandsunterlassungsklage in der Folge gerichtlich bekämpft. Die seit 2004 weiterentwickelte Judikatur wirft allerdings weitere Fragen auf, wodurch nach wie vor Rechtsunsicherheit in manchen Bereichen besteht.

In der Praxis konnten bei folgenden Punkten Gesetzesverstöße festgestellt werden:

Zusatzkosten

Beispiel: „Wegekosten“

Ein Heimbetreiber verrechnet laut seinem Tarifblatt eine „Wegekostenpauschale“. Wird im Heim vom Pflegepersonal eine Pflegeleistung für BewohnerInnen erbracht, kann der Heimträger für den Weg von der Station zum Zimmer die Wegzeit pauschal verrechnen.

Das mag kreativ sein, ist aber nicht nachvollziehbar, wenn der Heimträger den BewohnerInnen die Erbringung von Pflege-, Betreuungs- oder Zusatzleistungen schuldet. Ob es zulässig ist, den Weg dann noch extra zu bepreisen, wäre aber erst gerichtlich zu klären.

Entgelt

Viele Verträge geben HeimträgerInnen die Möglichkeit, das von den BewohnerInnen zu zahlende Entgelt willkürlich zu erhöhen. Mitunter enthalten Verträge Bestimmungen, die die Aufschlüsselung des Entgelts nicht gesetzeskonform regeln.

- Einführung eines Zuschlages

Beispiel: Frau S. wohnt seit 2008 in einem Seniorenheim. Laut Heimvertrag ist neben dem Tarif für Unterkunft und Pflege ein Einbettzimmerzuschlag von EUR 100,- zu bezahlen. Der Heimvertrag regelt aber weiter, dass wenn ein anderer Kostenträger zur Gänze oder teilweise die Zahlung des Entgelts übernimmt, der Heimträger unmittelbar mit diesem abrechnet. Ursprünglich war Frau S. Selbstzahlerin. Mit Bescheid von Dezember 2009 wurde ihr die soziale Mindestsicherung durch Unterbringung, Verpflegung sowie Betreuung und Hilfe im Heim sowie die monatliche Übernahme der durch Eigenmittel nicht gedeckten Kosten ab Oktober 2009 gem. des Mindestsicherungsgesetzes eines Bundeslandes gewährt. Mit Schreiben vom Juli 2011 wurde Frau S. mitgeteilt, dass das Bundesland die generelle Übernahme der Kosten bzw. die Förderung des Einbettzimmerzuschlages einstellen werde. Das Heim verrechnete daraufhin Frau S. einen Zuschlag von EUR 70,- pro Monat.

Hier lässt sich argumentieren, dass es an einer vertraglichen Grundlage für die Verrechnung des Einbettzimmerzuschlages mangelt. Aufgrund des Heimvertrages ist der Heimträger verpflichtet, bei einer auf Kosten der Sozialhilfe gewährten Heimunterbringung die Kosten direkt mit dem Sozialhilfeträger abzurechnen. Im Fall von Frau S. liegt ein Bescheid vor, wonach die gesamte Unterbringung, Verpflegung

sowie Betreuung und Hilfe im Seniorenheim, soweit die monatlichen Übernahmen nicht durch Eigenmittel gedeckt sind, gewährt wird. Da von Anfang an davon auch der Einbettzimmerzuschlag umfasst war und ein Änderungsbescheid nicht erging, darf die Konsumentin nach wie vor davon ausgehen, dass der Einbettzimmerzuschlag von der Mindestsicherung umfasst ist. Zur Frage, ob dieser Zuschlag vom Heimträger verrechnet werden darf oder nicht ist ein Gerichtsverfahren derzeit anhängig.

- Intransparente Regelungen für Zusatzleistungen

Rechtslage: Das Entgelt für Unterkunft, Verpflegung, Grundbetreuung, besondere Pflegeleistungen, zusätzliche Leistungen sowie die vom Träger der Sozial- oder Behindertenhilfe gedeckten Leistungen ist aufzuschlüsseln.

Beispiel: Der Heimvertrag von Frau K. enthält folgende Regelung über Zusatzleistungen:
"Zusatzleistungen gelten als automatisch im Gesamtpaket bestellt. Diese beinhalten zB anteilige Fahrtkosten der BetreuerInnen für individuelle Betreuung und Begleitung im Rahmen von Freizeit-, Arzt- oder Amtswegen, Betreuung bei Krisen und Krankheit oder Dokumentation und Abrechnung des Taschengeldes in tabellarischer Form. Die BewohnerInnen haben keinen Anspruch darauf, dass die Zusatzleistungen einzeln abgerechnet werden. Ein Einzelleistungsnachweis für die Erbringung der Zusatzleistungen muss nicht erbracht werden. Die Kosten für die Zusatzleistungen haben die BewohnerInnen aus den laufenden monatlichen Zuwendungen zu tragen."

Der Vertrag sieht eine pauschale Gesamtbestellung der Zusatzleistungen vor, ohne die Möglichkeit nicht benötigte Leistungen abzuwählen. Außerdem müsste dem Vertrag zu entnehmen sein, welche Leistungen durch den Sozialhilfeträger übernommen werden und welche selbst zu zahlen sind. Die entsprechenden Klauseln des Heimvertrages sind intransparent, die geleisteten Zahlungen erfolgten somit ohne vertragliche Grundlage und sind zurückzuzahlen.

- Unzulässige Preiserhöhungen

Beispiel: Frau G. tritt Ende 2007 in das Alten- und Pflegeheim eines bundesweit tätigen Heimträgers ein. Ihre Tochter verpflichtet sich zur Bezahlung eines Entgeltes für die Unterkunft, Verpflegung, Betreuung und Pflege in Höhe von EUR 106,93/Tag. Der Vertrag erlaubt dem Heimträger die Änderung der Entgelte, wenn sich u.a. die gesetzlichen Vorgaben betreffend den Personalschlüssel und den Ausbildungsstandard des Personals ändern.

Das Entgelt wird in der Folge ca. alle sechs Monate wie folgt erhöht :

ab 1.2.2008	EUR 110,99/Tag
ab 1.7.2008	EUR 114,32/Tag
ab 1.1.2009	EUR 118,32/Tag
ab 1.7.2009	EUR 124,24/Tag

Der Heimträger begründet die Erhöhungen mit Kostensteigerungen, die sich aus dem erhöhten Personal- und Sachkostenbedarf aufgrund strengerer Mindeststandards im einschlägigen Landesgesetz für Wohn- und Pflegeheime ergeben hätten. Die landesrechtlichen Regelungen, die lange vor Eintritt von Frau G. in das Heim in Kraft getreten waren, nämlich schon 2005, machten Personalaufstockung notwendig.

Rechtslage: Das Konsumentenschutzgesetz verbietet Vertragsklauseln, die dem Unternehmer das Recht geben, den Preis abhängig von seinem Willen und ohne Bindung an gewisse Parameter zu ändern. Sofern objektiven Kriterien auch zu einer Preissenkung führen können, muss auch eine Senkung an die KundInnen weitergegeben werden.

Die Ansprüche der Konsumentin wurden für sie von einer Verbraucherorganisation gerichtlich geltend gemacht. Die Gerichte hielten die Preiserhöhung für unzulässig, weil sie schon gegen den Vertrag selbst verstießen – gesetzliche Änderungen schon vor Vertragsabschluss könnten nicht zur Erhöhung führen. Die Rechtsprechung ist sehr streng, was die Notwendigkeit objektiver Kriterien und deren transparente Umschreibung im Vertrag angeht. Preisänderungsklauseln in Verträgen von HeimträgerInnen wie auch anderen Branchen entsprechen in vielen Fällen nicht den gesetzlichen Vorgaben.

Haftungsausschlüsse

Viele Heimverträge enthalten viel zu weite (und damit gesetzwidrige) Ausschlüsse von Haftungsansprüchen.

Beispiel: Ausschluss der Haftung für Personenschäden

Ein Heim schließt die Haftung für Personenschäden außerhalb des Heimgeländes, für Wertgegenstände und für Schäden an der Wäsche grundsätzlich aus.

Unklarheit, welche Leistungen erbracht werden

Oft ist nicht nachvollziehbar, welche Leistungen nun tatsächlich erbracht werden sollen, oder welche Leistungen bei Kostenübernahme durch die Sozialhilfe zu erbringen (und nicht extra zu verrechnen) sind. Das führt einerseits zu einer weiteren Schwächung der Position der HeimbewohnerInnen, weil sie nicht wissen, welche Leistungen ihnen zustehen. Andererseits macht es die Vergleichbarkeit verschiedener Heime unmöglich, und das, obwohl das Heimvertragsgesetz einen erhöhten Transparenzmaßstab für Heimverträge explizit festlegt.

Beispiel: Verweis auf die Statuten

Aus dem Vertrag eines Heimes geht nicht hervor, welche Leistungen das Heim zu welchem Tarif erbringt. Es wird nur lapidar von Heimstatuten auf Heimverträge und Tariflisten verwiesen, die dem Vertrag auch nicht beiliegen.

Gesetzwidrige Kündigungsbestimmungen

Rechtslage: Die Kündigungsmöglichkeiten durch den Heimträger sind gegenüber anderen Vertragsarten gesetzlich eingeschränkt. BewohnerInnen dürfen nur bei Vorliegen gesetzlich genannter Kriterien gekündigt werden.

Trotz eingeschränkter Kündigungsmöglichkeiten durch HeimträgerInnen enthalten viele Verträge weitgehende Kündigungsrechte. HeimträgerInnen versuchen auch Fälle von außerordentlichen Kündigungen – oft analog zum Mietrechtsgesetz – zu regeln. Meistens sind diese Vereinbarungen aber nicht wirksam, weil etwa der grundlegende Unterschied in den Lebenssituationen von MieterInnen und HeimbewohnerInnen nicht berücksichtigt wird.

Beispiel: Kündigungsklausel

„Als wichtige Gründe für eine Kündigung durch den Heimträger gelten insbesondere:
– gröbliche Verletzungen der vertraglichen Verpflichtungen durch die Bewohnerin trotz schriftlicher Mahnung durch die Direktorin des Hauses;
– erheblich nachteiliger Gebrauch des Appartements oder der anderen zu Verfügung stehenden Räumlichkeiten“

Diese Klausel wurde in einem Verbandsverfahren erfolgreich bekämpft. Der OGH kam zum Schluss, dass die Dauerhaftigkeit des Heimvertrags bei Vertragsabschluss einen wesentlichen Gesichtspunkt darstellt.¹⁷ Den Parteien sei die Absicht zu unterstellen, dass der Heimplatz auf Lebenszeit, jedenfalls aber solange es die Gesundheit der BewohnerInnen erlaube, zur Verfügung stehe. Zweck der heimvertragsgesetzlichen Bestimmung sei es, auch dementen, depressiven, verwirrten oder an starken Schmerzen leidenden BewohnerInnen den Platz zu erhalten, selbst wenn sie ein Verhalten zeigten, das im Mietrecht (Mietrechtsgesetz – MRG) schon zur Kündigung berechtigen würde. Die Klausel verpflichte die HeimträgerInnen nicht, wie gesetzlich vorgesehen, zumutbare Abhilfemaßnahmen (z.B. psychotherapeutische Behandlung) zu ergreifen.

Weiteres Beispiel einer Kündigungsklausel:

„Als wichtige Gründe für eine Kündigung durch den Heimträger gelten insbesondere: fortgesetzte, schwere Störung des Heimbetriebes durch die Bewohnerin, sodass trotz Ermahnung durch den Heimträger dem Heimträger oder den anderen BewohnerInnen der weitere Aufenthalt nicht mehr zugemutet werden kann.“

Diese Klausel wird derzeit in einem Verbandsverfahren einer Verbraucherschutzorganisation bekämpft, da der Heimträger die BewohnerInnen in einem solchen Fall qualifiziert abmahnen müsste, nämlich unter Beiziehung der Vertrauensperson und unter Hinweis auf die drohenden Konsequenzen. Ohne die Regelung über die qualifizierte Mahnpflicht verstößt diese Klausel gegen das Heimvertragsgesetz.

Entgeltminderung bei Abwesenheit

Rechtslage: Bei einer mehr als dreitägigen Abwesenheit der BewohnerInnen ist das Entgelt um jenen Betrag zu mindern ist, den sich die HeimträgerInnen aufgrund der Abwesenheit ersparen.

Der OGH sprach aus, dass die pauschale Minderung grundsätzlich zulässig sei.¹⁸ Der in der Praxis wesentliche Punkt sind allerdings die Pflegekosten. So ist es für BewohnerInnen oder deren Angehörige oft nicht

¹⁷ OGH 24.2.2010, 3 Ob 268/09x.

¹⁸ OGH 19.11.2008, 3 Ob 180/08d.

nachvollziehbar, warum der Heimbeitrag weiter in fast voller Höhe zu zahlen ist, wenn die wesentliche Leistung doch unterbleibt. Dazu kommt, dass die BewohnerInnen bei längeren Abwesenheiten meistens im Krankenhaus sind und dort einen täglichen Selbstbehalt zahlen müssen. Auch das Pflegegeld ruht während des Krankenhausaufenthalts. Die HeimbetreiberInnen argumentieren, dass sie für die Dauer der Abwesenheiten das Pflegepersonal ebenfalls auf gleich hohem Stand halten müssen und sich daher keine Einsparung ergibt. Dieses Argument ist kaum zu widerlegen, weil die HeimträgerInnen ihre interne Kalkulation nicht offenlegen müssen.

Lagergebühr nach Todesfall

Zahlreiche Heimverträge enthalten Regelungen über die Einhebung einer „Lagergebühr“, die nach dem Tod der HeimbewohnerInnen zur Verrechnung gelangt, sofern nicht kurzfristig die Wohneinheit geräumt wird. In vielen Fällen scheint die Lagergebühr im Vergleich zu marktüblichen Preisen weit überhöht. Die Judikatur zur Höhe der Gebühr ist allerdings wenig verbraucherfreundlich.

Benützungsentgelt nach Tod der BewohnerInnen

Rechtslage: Der Heimvertrag endet mit dem Tod der BewohnerInnen.

Üblicherweise regeln Klauseln in Heimverträgen, dass im Falle einer verspäteten Räumung die HeimbewohnerInnen bzw. im Todesfall die Verlassenschaft den HeimträgerInnen ein Benützungsentgelt in der Höhe des Monatsentgelts bis zum Tag der tatsächlichen Räumung schuldet. HeimträgerInnen wollen so bei Auflösung des Vertrags sicherstellen, dass sie bis zur endgültigen Räumung weiterhin das volle Benützungsentgelt erhalten. Oft dauert es nämlich einige Zeit, bis die Verlassenschaft geregelt ist und die eingantworteten ErblInnen die Wohnung räumen können. Die HeimträgerInnen – oft Gemeinden – argumentieren, dass sie sich solche Leerstände ohne Entgelteinhebung – auch im Hinblick auf lange Wartelisten – nicht leisten können. Auf der anderen Seite können den ErblInnen durch diese Regelung hohe Kosten entstehen, verursacht durch langwierige Nachlassverfahren.

Der OGH war bisher der Ansicht, dass die HeimbewohnerInnen bzw. die ErblInnen bei Abwesenheit dafür zu sorgen haben, dass das Zimmer ehestmöglich geräumt und bis dahin zur Gänze bezahlt wird.¹⁹ Als Argument dafür wurde ins Treffen geführt, dass auch im Mietrecht die RechtsnachfolgerIn die Pflicht zur Räumung der Wohnung trage. Bei diesem Argument wird aber übersehen, dass bei Mietverträgen ErblInnen oft in das Mietverhältnis eintreten, wogegen das hier nicht infrage kommt.

Wenn nun schon der OGH nicht ausgesprochen hat, dass HeimträgerInnen zur Räumung und Lagerung der Gegenstände verpflichtet seien und somit die Wohnung weitergeben können, wurde doch in einem Verbandsverfahren ausgesprochen, dass die Weiterrechnung des vollen Unterbringungsentgelts ohne einen Abzug für die Ersparnis durch den unterbleibenden Strom- und Wasserverbrauch unzulässig ist.

9.2.2 Zusammenfassung

- Nach wie vor befinden sich in zahlreichen Heimverträgen gesetzwidrige Klauseln.
- Die Aufschlüsselung der Entgelte wird von HeimträgerInnen nur unzureichend vorgenommen.

¹⁹ OGH 21.2.2008, 6 Ob 261/07m.

- Oft ist es unklar, wofür Zuschläge verlangt werden oder wieviel für Zusatzleistungen bezahlt werden muss.
- Die Preissenkung bei Abwesenheit der HeimbewohnerInnen oder Preiserhöhungen werden nicht gesetzeskonform in den Verträgen umgesetzt.
- Nach dem Tod der HeimbewohnerInnen können ErblInnen hohe Kosten wegen des verrechneten Benützungsentgelts für die Räumlichkeiten entstehen.
- Die Rechtsdurchsetzung ist gerade in diesem sensiblen Bereich, der die schwächsten VerbraucherInnen betrifft, angesichts großer Abhängigkeit ungenügend.

9.3 24-Stunden-Betreuung

Der soziale Wandel und die darin eingebetteten demografischen Veränderungen, die sich unter anderem in der steigenden Lebenserwartung zeigen, haben zur Folge, dass immer mehr betagte und betreuungsbedürftige Menschen auf Pflege/Betreuung angewiesen sind. Nach Schätzungen von sozialen Diensten ist weit über eine halbe Million Menschen nicht mehr in der Lage ihren Alltag alleine zu bewältigen.²⁰ Betroffene möchten nicht in ein Pflegeheim, sondern in der gewohnten Umgebung unterstützt und gepflegt werden. Dieser Lebenswirklichkeit trug der Gesetzgeber Rechnung und schaffte in den Jahren 2007 und 2008 einen rechtlichen Rahmen für die Legalisierung der Rund-um-die-Uhr-Betreuung in Privathaushalten auf der Basis arbeitsrechtlicher und gewerberechtlicher Regelungen. Die neuen gesetzlichen Regelungen ermöglichen eine Betreuung von Personen im privaten Haushalt im Rahmen selbstständiger Tätigkeit (freies Gewerbe nach der Gewerbeordnung) oder eine Betreuung im Rahmen einer unselbstständigen Beschäftigung (Arbeitsverhältnis). In der Praxis setzte sich das Selbstständigen-Modell durch. So waren im Juni 2012 im Bereich der 24-Stunden-Betreuung 97 % der 35.530 Betreuungspersonen mit aktiver Gewerbeberechtigung selbstständig tätig.²¹ Für die zu betreuende Person/die betroffene Familie bringt das Selbstständigen-Modell vor allem den Vorteil, dass der Preis für die Rund-um-die-Uhr-Betreuung leistbar ist.

9.3.1 Verbraucherprobleme

Wenn sich Personen aufgrund einer plötzlichen oder fortschreitenden Verschlechterung des Gesundheitszustandes nicht mehr selbst versorgen können und Unterstützung und Pflege benötigen, müssen betroffene Familien in der Regel schnell eine Entscheidung treffen. Soll den zu betreuenden Angehörigen ein Leben in gewohnter Umgebung weiter ermöglicht werden bzw. steht ein Heimplatz nicht sofort zur Verfügung, entscheiden sich Betroffene für die 24-Stunden-Betreuung.

Geeignete Betreuungskräfte – Suche gestaltet sich mitunter schwierig

In den meisten Fällen wenden sich betroffene Familien an Vermittlungsagenturen, die PersonenbetreuerInnen für die Betreuung zu Hause vermitteln. Dabei ist es für die Familien oft schwierig, eine auf

²⁰ Konsument 2/2012.

²¹ Pressemeldung Parlamentsdirektion 27.6.2012, abrufbar unter: http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20120627_OTS0228/24-stunden-pflege-bund-verlaengert-foerderevereinbarung-mit-den-laendern-sozialausschuss-billigt-mehr-mittel-fuer-aktive-arbeitsmarktpolitik.

die jeweiligen Bedürfnisse des/der Angehörigen zugeschnittene Betreuung zu finden.²² Viele Agenturen geben zwar an, nur geschulte, qualifizierte Kräfte wie PflegerInnen, diplomierte Krankenschwestern mit ausreichenden Deutschkenntnissen zu vermitteln, häufig sind es aber dann Personen, die über keine entsprechenden Sprachkenntnisse verfügen bzw. keine pflegerische Ausbildung/Qualifikation haben und auf Situationen bzw. bestimmte Krankheitsbilder wenig oder gar nicht vorbereitet sind.

Rechtslage: Die Personenbetreuung ist als freies Gewerbe eingestuft. Gewerbetreibende/selbstständige PersonenbetreuerInnen müssen keinen Befähigungsnachweis erbringen und keine Ausbildungen nachweisen. Lediglich bei Inanspruchnahme der staatlichen Förderung der 24-Stunden-Betreuung ist eine Mindestqualifikation der Betreuungskräfte Voraussetzung. Für die selbstständige Betreuung gelten im Wesentlichen nur die Bestimmungen zur „Qualitätssicherung“. Dementsprechend müssen Betreuungskräfte ihre Tätigkeiten umfassend schriftlich dokumentieren und Angehörige regelmäßig über den Zustand der betreuten Person informieren bzw. im Notfall Rettung, Notarzt oder Angehörige verständigen.

Pflegerische und ärztliche Leistungen dürfen grundsätzlich nur von Fachkräften erbracht werden. PersonenbetreuerInnen, die keine entsprechende Ausbildung vorweisen können, sind dazu nur berechtigt, wenn ihnen diese Tätigkeiten im Einzelfall von einem/einer Ärztin oder diplomierten Pflegekraft übertragen werden und die zu betreuende Person zugestimmt hat. Zudem ist eine entsprechende Einschulung und Kontrolle erforderlich.

Gerade bei schweren Fällen und/oder bestimmten Krankheitsbildern sind jedoch entsprechende Kompetenzen notwendig, um qualitätsvolle Rund-um-die-Uhr-Betreuung leisten zu können, wie das nachfolgende Beispiel zeigt.

Beispiel: Nach einem Krankenhausaufenthalt der Großmutter ist klar, dass sich diese aufgrund ihrer fortgeschrittenen Demenz nicht mehr allein versorgen kann. Im Spital erhält die Familie X. eine Visitenkarte einer Agentur, zu der sie Kontakt aufnehmen. Innerhalb weniger Tage wird ihnen eine Betreuerin aus Rumänien vermittelt. Die Betreuerin, die kaum Deutsch spricht, ist mit der Situation total überfordert. Sie ist erstmalig im Bereich der Betreuung/Pflege tätig und hat keinerlei Vorerfahrung im Umgang mit der Betreuung demenzkranker Personen.

Die Familie verlangt die Zuweisung einer qualifizierten PersonenbetreuerIn und beruft sich darauf, dass ihr das vertraglich zugesichert wurde. Die Agentur vertritt unter Hinweis auf die Selbständigkeit der Betreuungskraft die Auffassung, dass sie für die Eignung der Personenbetreuerin nicht einzustehen hat.

Preisgestaltung

Der Preis der Vermittlungstätigkeit und/oder der Leistungsumfang²³ können frei gestaltet werden. Dabei fällt auf, dass in der Praxis die Kostenstruktur sehr vielfältig ist.

Neben den Kosten für die PersonenbetreuerInnen (Kosten der Betreuung, Fahrtkosten) fallen auch noch Kosten für die Agentur an. Manche Agenturen verlangen zum Teil eine einmalige Einschreibgebühr. Häufig werden jährliche/halbjährliche/monatliche Gebühren vereinbart, wobei – je nach Einzelfall un-

²² Erhebung zur 24-Stunden-Betreuung, Konsument 9/2012.

²³ Vgl. Testergebnisse 24-Stunden-Betreuung, Überblick über Anbieter, Kosten und Leistungen, Konsument 2/2012.

terschiedlich – die Vermittlung weiterer Betreuungskräfte von dieser Gebühr gedeckt ist bzw. gesondert zu vergüten ist. Vereinzelt wird ein pauschales Leistungsentgelt vereinbart, das auch das Honorar der Personenbetreuerin und alle Nebenkosten inkludiert.

Rechtslage: Der Vermittlungsvertrag ist in schriftlicher Form abzuschließen. Der Vermittler hat vor Vertragsabschluss und in seiner Werbung den Preis der Vermittlertätigkeit anzugeben.

Für betroffenen Familien ist oft nicht erkennbar, wie viel konkret für die Aktivitäten der Agentur zu bezahlen ist. Insbesondere ist auch nicht nachvollziehbar, wie viel davon die Personenbetreuerinnen erhalten. Das ist für Angehörige häufig unbefriedigend.

Beispiel 1:

Frau M. schließt mit der Agentur R. einen Vermittlungsvertrag ab. Sie hat insgesamt € 500,- monatlich an die Agentur zu zahlen. Da nur ein Pauschalbetrag im Vertrag festgelegt ist, ist für Frau M. völlig unklar, wie viel ihre Betreuungskraft erhält und wie viel sie für die Vermittlungstätigkeit bezahlt und ob auch laufende Leistungen der Agentur damit abgedeckt sind.

Aus rechtlicher Sicht ist die Vereinbarung eines Pauschalhonorars mit den einschlägigen Regelungen zur Personenbetreuung und, da intransparent, mit dem Konsumentenschutzgesetz nicht vereinbar. Auch wenn gesetzlich ausdrücklich nur vorgeschrieben ist, dass der Vertrag schriftlich zu erstellen ist, nicht jedoch, dass auch der Hinweis auf den Preis schriftlich zu erfolgen hat, ist davon auszugehen, dass über den Preis der Vermittlungstätigkeit schriftlich aufgeklärt werden muss. Schließlich ist der Preis essentialer Bestandteil des Vertrages.

Betroffene VerbraucherInnen beanstanden auch immer wieder, dass sich die Tätigkeit der Agentur auf die Vermittlung von Betreuungskräften beschränkt und darüber hinausgehend weitere Leistungen, die vertraglich zugesagt wurden und für welche die Agentur ein jährliches/monatliches Entgelt verlangt, gar nicht oder nur fallweise erbracht werden.

Rechtslage: Gesetzliche Höchstgrenzen für Beiträge, die von der Agentur verrechnet werden können, bestehen nicht. Nur wenn der Wert der erbrachten Leistungen weit unter dem geleisteten Geldbetrag liegt, wäre eine Preisvereinbarung anfechtbar.

Aus rechtlicher Sicht kann ein ortsübliches Entgelt verrechnet werden, wenn die Agentur entsprechende Leistungen erbringt. Dies wäre beispielsweise der Fall, wenn sie sich um die Bereitstellung von Ersatzkräften im Fall von Krankheit und Unfall kümmert, um laufende Behördenangelegenheiten, oder etwa regelmäßige Kontrollbesuche durchführt bzw. als Anlaufstelle für Beschwerden und Fragen zur Verfügung steht.

Beispiel 2:

Frau U. wurden zwei Betreuungskräfte von der Agentur A. vermittelt. Mit der Betreuung der Personenbetreuerinnen ist Frau U. grundsätzlich zufrieden. Als nicht gerechtfertigt erachtet sie die monatliche Gebühr idH von € 200,-, die von der Agentur verrechnet wird. Diese seien zu hoch und stehen in keinem angemessenen Verhältnis zu den von der Agentur erbrachten Leistungen, da sich die Leistungen der Agentur lediglich darauf beschränken alle 3 Monate Betreuungsvisiten durchzuführen.

Haftungs- und Gewährleistungsausschlüsse

Auffallend ist, dass sich in fast allen Verträgen von Vermittlungsagenturen Haftungs- bzw. Gewährleistungsausschlüsse finden. Häufig wird die Haftung für die Vermittlung geeigneter Betreuungskräfte und/oder die Haftung für das Verhalten der vermittelten Person ausgeschlossen.

Beispiel: Folgende Klausel findet sich im Vertrag der Agentur P. mit der betreuten Person: Die Agentur übernimmt keinerlei Haftungen für das Verhalten (z.B. Pflegefehler, Sachschäden ...) der Betreuungskraft. Der/die AuftraggeberIn nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Betreuungskraft die Leistungen als selbstständige UnternehmerIn erbringt und das Gewerbe der Personenbetreuung gem. § 159 GewO 1994 ausübt. Die Agentur übernimmt keine Haftung für eine erfolgreiche Vermittlung einer Betreuungskraft innerhalb einer bestimmten Frist.

Das Gericht,²⁴ dem diese Klausel zur Prüfung vorgelegt wurde, erachtete diese Klausel als gesetzwidrig. Gerade die Vermittlung von Betreuungspersonen ist die Hauptleistung, die die Agentur zu erbringen hat. Die Agentur ist dem Vertragspartner gegenüber verpflichtet, entsprechend den Pflegeeordernissen geeignetes und qualifiziertes Pflegepersonal zu vermitteln. Dabei trifft die Agentur eine erhöhte Sorgfaltpflicht bei der Überprüfung der Fähigkeiten der BetreuerInnen und deren Auswahl.

Unzulässig ist es auch, die Haftung unabhängig vom Verschulden auszuschließen. Bei Verträgen mit VerbraucherInnen könne die Agentur die Haftung für Personenschäden gar nicht ausschließen bzw. können Gewährleistungsrechte des/der VerbraucherIn weder einschränkt noch ausgeschlossen werden.

Häufiger Wechsel der Betreuungskräfte

Beispiel: Frau S. hat für ihre pflegebedürftige Mutter über eine Vermittlungsagentur zwei Betreuungskräfte engagiert, die abwechselnd im 14 tägigen Turnus arbeiten. Plötzlich schickt die Agentur der Familie nach jedem Wechsel ohne weitere Erklärungen eine neue Betreuungskraft. Die zwei der Mutter vertrauten Kräfte kommen nicht mehr.

Die KonsumentInnen sind in einer solchen Situation auf die Agentur/BetreuerInnen angewiesen und sehen durch die Notwendigkeit eine Person zu beschäftigen wenig Spielraum, sich gegen die Vorgangsweise der Agenturen zu wehren. Gerade bei älteren, pflegebedürftigen Menschen ist es aber problematisch, wenn Betreuungskräfte mehrmals wechseln.

Verschärfend kommt hinzu, dass in manchen Fällen der Wechsel dadurch bedingt ist, dass aufgrund nicht ausreichender Sorgfalt der Agentur bei der Auswahl der BetreuerInnen ein Austausch erforderlich ist, und die Agentur somit den Grund für den Wechsel die Agentur zu vertreten hat. Dazu kommt, dass Familien noch mit zusätzlichen Kosten belastet sind, wenn bei mehrmaliger Vermittlung von PersonenbetreuerInnen eine neuerliche Vermittlungsgebühr an die Agentur zu bezahlen ist.

²⁴ LG Linz 27.3.2013, 1 Cg 1/13g (rechtskräftig).

Knebelungsverträge

Immer wieder enthalten Verträge Klauseln, die entweder die Weiterbeschäftigung der Betreuungskraft für einen mehr oder weniger langen Zeitraum untersagen und/oder eine Weiterbeschäftigung mit einer Vertragsstrafe ahnden.

Beispiel: In dem Vertrag mit der Agentur B. wird der pflegebedürftigen Person und deren Angehörigen verboten nach Vertragsauflösung die Betreuungskraft 6 Monate lang mit einem Beschäftigungsverhältnis oder Arbeitsverhältnis zu beauftragen.

Die Betreuungskraft wird im Vertrag mit der Agentur B. verpflichtet innerhalb eines Zeitraums von 6 Monaten, keine Pflege – bzw. Betreuungstätigkeiten bei den Familien, die ihr durch die Agentur B vermittelt wurden, anzunehmen. Bei Zuwiderhandlung erfolgt keine Leistung/Zahlung bzw. kann es zu einer Klage gegen die BetreuerIn kommen.

Diese Klauseln wurden von einer Verbraucherorganisation in einem Verbandsklageverfahren bekämpft. Das Gericht erachtete diese als unzulässig. Die Verpflichtung, wonach Familien an die Agentur gebunden sind und Betreuungskräfte - selbst für den Fall, dass diese ihrer Leistungsverpflichtung nicht nachkommt - nicht weiter beschäftigen können, sei zu weitgehend. Die Agentur könnte hingegen den Vermittlungsvertrag jederzeit ohne Nachteil beenden. Betroffene, die aufgrund ihres Pflegebedarfs ohnehin schon von der Agentur abhängig sind und den Verlust ihrer Betreuungskraft befürchten müssten bzw. die in ihrer Möglichkeit den Verein zu verlassen, eingeschränkt sind, werden dadurch gröblich benachteiligt. Bei der die Betreuungskraft verpflichtenden Klausel beanstandete das Gericht, dass weder klar sei, innerhalb welchen Zeitraums noch in welchen Fällen den PersonenbetreuerInnen konkret Betreuungstätigkeiten untersagt sind. Bei verbraucherfeindlichster Sichtweise dürften PersonenbetreuerInnen nicht einmal branchenfremde Leistungen erbringen. Vereinbarungen, die Betreuungspersonen so weitgehende Verpflichtungen auferlegen bzw. deren Nichteinhaltung mit Vertragsstrafe (Verlust der Zahlung, Klage) ahnden, sind ungültig und nicht durchsetzbar.

Verschwiegenheitspflicht

Viele Verträge verbieten der betreuten Person, aber auch den Betreuungskräften über den Vertrag und die Bezahlung zu sprechen.

Beispiel: Im Vertrag zwischen Agentur H. und zu betreuender Person werden alle Vertragsparteien zur Verschwiegenheit über alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag anvertrauten oder bekannt gewordenen Angelegenheiten verpflichtet.

Zudem wird der Personenbetreuerin im Vertrag mit der Agentur H. untersagt, der betreuten Person/ deren Angehörigen Details ihrer Bezahlung oder sonstige finanzielle Auskünfte sowie Vereinsgeheimnisse preiszugeben.

Gegen diese Klauseln ging eine Verbraucherorganisation mit Verbandsklage vor. Im laufenden Gerichtsverfahren²⁵ hat die Agentur die Gesetzwidrigkeit jener Klausel, die sich im Vertrag der zu betreuenden Person fand, anerkannt. Argumentiert wurde, dass bei verbraucherfeindlichster Auslegung der Vertrags-

²⁵ LG Linz 27.3.2013, 1 Cg 1/13g (rechtskräftig).

Klausel Betroffene sich nicht einmal in Beschwerdefällen an eine öffentliche Institution oder eine Verbraucherschutzorganisation wenden dürften. Insofern ist eine so umfassende Verschwiegenheitsverpflichtung gröblich benachteiligend und somit unzulässig.

Die Verschwiegenheitsklausel im Vertrag mit der Personenbetreuerin wurde vom Gericht als gesetzwidrig gewertet. Es könne der Betreuungsperson nicht verboten werden, über die eigene Bezahlung Auskunft zu geben. Diese Verpflichtung sei zu weitgehend, ein wirtschaftliches Geheimhaltungsinteresse der Agentur bestehe nicht.

Probleme bei der Vertragsbeendigung

In vielen Verträgen mit Agenturen finden sich Klauseln, die VermittlerInnen weitreichend die Möglichkeit einräumen, den Vertrag vorzeitig – häufig auch ohne Einhaltung einer Frist – aufzulösen. In einigen Vermittlungsverträgen findet sich sogar die Vereinbarung, dass die Agentur den Vertrag zwischen der Familie und der PersonenbetreuerIn fristlos kündigen kann, wenn die Familie mit den Zahlungen an den/die VermittlerIn im Rückstand ist.

Rechtslage: Dauerschuldverhältnisse können aus wichtigen Gründen jederzeit aufgelöst werden. Als wichtiger Grund für eine sofortige Vertragsauflösung wird aber nur angesehen, wenn dem Vertragspartner die Weiterführung der vertraglichen Beziehung wegen Vertrauensverlust in den anderen Partner unzumutbar ist.

Beispiel: Im Vertrag mit der Familie H. mit der Agentur P. findet sich folgende Vereinbarung: Die Agentur ist berechtigt das Vertragsverhältnis bei Vorliegen ua folgender Gründe mit sofortiger Wirkung aufzulösen:

- Bei tätlichen Angriffen der zu betreuenden Person oder deren nahen Angehörigen/Bezugspersonen oder sonstiger mit ihr in einem Naheverhältnis stehenden Person;
- Wenn der/die AuftraggeberIn oder die zu betreuende Person von der Betreuungsperson Leistungen verlangt, zu deren Erbringung die Betreuungsperson nicht berechtigt ist;
- Wenn die zu betreuende Person bei Bedarf an medizinischen oder pflegerischen Leistungen deren Inanspruchnahme trotz schriftlicher Aufforderung unter Hinweis auf die Folgen verweigert oder nicht veranlasst.

Diese Vertragspassage wurde von einer Verbraucherorganisation abgemahnt. Die Agentur hat sich daraufhin verpflichtet, diese Klausel nicht mehr zu verwenden bzw. sich nicht mehr darauf zu berufen.

Argumentiert wurde, dass die im Vertrag angeführten Gründe jedenfalls nicht Anlass für eine sofortige Vertragsauflösung sein können. Ist etwa der Agentur zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses die psychische Erkrankung, die zu einer solchen Gefährdung/tätlichen Angriffen führen kann, bekannt, wäre eine sofortige Vertragsauflösung nicht gerechtfertigt. Auch kann nicht jede geringfügige körperliche Auseinandersetzung zur sofortigen Auflösung des Vertrages führen. In Fällen, in welchen die betreute Person Leistungen verlangt, die vertraglich zugesichert sind, die von der vermittelten Personenbetreuerin jedoch nicht erbracht werden können, wäre es nicht gerechtfertigt, die betreute Person von heute auf morgen ohne Betreuung zurückzulassen. Vielmehr müsste die Agentur Ersatz beschaffen. Zudem wird die zu betreuende Person auch nicht in der Lage sein abzuschätzen bzw. zu wissen, ob die Betreuungsperson zur Erbringung der Leistung berechtigt ist.

Auch die Verweigerung medizinischer oder pflegerischer Leistungen kann nicht zur sofortigen Auflösung des Vertrages führen, wenn die betreute Person die Vornahme dieser Leistungen berechtigt verweigert bzw. aufgrund ihrer Beeinträchtigung die Tragweite ihrer Handlung nicht einschätzen kann. So verweigern demente Personen aufgrund ihrer Tagesverfassung manchmal gewisse Handlungen, die sie zu einem späteren Zeitpunkt wieder zulassen.

Weiters zeigen sich Probleme bei den in den Agenturverträgen festgelegten Kündigungsfristen.

Beispiel: Herr Z. bekam eine Betreuungskraft durch die Agentur X. vermittelt. Der Vertrag mit der Personenbetreuerin sah eine Kündigungsfrist von 4 Wochen vor. Die Betreuungskraft stellte sich jedoch als unzuverlässig heraus. Herr Z. kündigte den Vertrag unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsfrist. Lieber wäre es ihm gewesen den Vertrag mit der Personenbetreuerin kurzfristig zu beenden.

Rechtslage: Gesetzlich vorgesehen ist eine Kündigungsfrist von 2 Wochen zum Monatsletzten. Die Kündigungsfrist des Vertrages ist daher unzulässig.

Mitunter sehen Agenturen in ihren Vertragsklauseln auch vor, dass nach dem Tod der zu betreuenden Person noch eine Bleiberecht der Betreuungskraft bis zum Monatsende geregelt wird und sie dafür ein Entgelt enthält.

Rechtslage: Durch den Tod einer betreuungsbedürftigen Person ist der Vertrag mit der Betreuungskraft aufgehoben. Ein im Vorhinein ausbezahltes Entgelt ist anteilig zu erstatten.

Beispiel: In einem Vertrag mit der Vermittlungsagentur A. findet sich die Regelung, der zu Folge sich die Betreuungskraft nach dem Tod der zu betreuenden Person noch bis zum Monatsende in deren Wohnung aufhalten darf und auch noch Entgelt bezieht.

Das Beispiel zeigt, dass die Gesetzesbestimmungen von Vermittlungsagenturen nicht immer eingehalten werden.

Viele problematische Vertragsklauseln

2012 überprüfte eine Verbraucherorganisation im Auftrag des BMASK die Allgemeinen Geschäftsbedingungen mehrerer Vermittlungsagenturen.²⁶ In weiterer Folge mahnte die Verbraucherschutzorganisation jene Verträge in Zusammenhang mit der 24-Stunden-Betreuung ab, die auffällig viele bzw. problematische Klauseln aufweisen. Die meisten der betroffenen Agenturen gaben in Folge eine Unterlassungserklärung für die nach Ansicht der Verbraucherschutzorganisation unzulässigen Klauseln ab. Beispiele für unterlassene Klauseln bei Verträge zwischen Agentur und betreuungsbedürftigen Person:

- Die Agentur übernimmt keine Haftung für die erfolgreiche Vermittlung eines Personenbetreuers, insbesondere in Fällen, wo die Vermittlung eines Personenbetreuers nicht erfolgen kann, aufgrund von Umständen, die dem Vertragspartner zuzurechnen sind.
- Die Agentur übernimmt keine Gewähr dafür, dass die selbständigen Personenbetreuer (Ersatzpersonenbetreuer) auch zu einem späteren Zeitpunkt diese Eignung aufweisen.

²⁶ Projektbericht 24-Stunden-Pflege, Verein für Konsumenteninformation 2012.

- Dem Vertragspartner ist es nicht gestattet, von der Agentur vermittelte Personenbetreuer weiter zu beschäftigen wenn dieser vorliegende Vertrag gekündigt wurde oder nicht mehr in Kraft ist. Sollte dies der Fall sein, so hat die Agentur das Recht, eine Pönale von EUR 1.500,- geltend zu machen.
- Die Agentur haftet nicht für Schäden, egal welcher Art, die durch die vermittelten Personenbetreuer verursacht wurden.
- Sollte der Vertragspartner trotz erfolgter schriftlicher Mahnung seinen vertraglichen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen, so hat die Agentur das Recht, ohne jede weitere Ankündigung diese Vereinbarung fristlos zu kündigen und den Personenbetreuer sofort von seinem Betreuungsauftrag zu entbinden und von der Pflegeperson abzuholen.
- Der Vertrag kann von der Agentur fristlos gekündigt werden, wenn im Pflegepersonendatenblatt wichtige Informationen betreffend die Pflegeperson falsch oder unrichtig angegeben wurden und in der Folge sich die Betreuung, bzw. Pflege als schwieriger und aufwendiger darstellt, als aufgrund der Angaben zu rechnen war.
- Der Vertrag kann von der Agentur fristlos gekündigt werden: bei tätlichen Angriffen des Kunden oder dessen nahen Angehörigen/Bezugsperson oder sonstiger mit ihm in einem Naheverhältnis stehenden Personen gegen die Personenbetreuerin.
- Der/die AuftraggeberIn verpflichtet sich ausschließlich mit jenen Kunden ein vertragliches Personenbetreuungsverhältnis (§ 159 GewO) einzugehen, mit welchen ein aufrechter Vermittlungsvertrag mit der Gewerbetreibenden besteht. Wird der vorgenannte Vermittlungsvertrag von welchem Vertragspartner auch immer gekündigt, so verpflichtet sich der/die Auftraggeber/in auch das Personenbetreuungsverhältnis unverzüglich unter Einhaltung der vertraglichen Kündigungsbestimmungen zu kündigen.
- Bei einem Verstoß gegen die o.a. Konkurrenzklausel wird sofort eine Vertragsstrafe von EUR 1.800,- fällig. Diese Vertragsstrafe wird auch fällig, wenn sich der/die Auftraggeber/in durch einen Kunden, der dem/der Auftraggeber/in durch die Gewerbetreibende bekannt geworden ist, in irgendeiner Art und Weise vom Kunden oder Dritten beschäftigt lässt.

9.3.2 Zusammenfassung

- Probleme bei der Vermittlung von nicht ausreichend geschulten und qualifizierten Betreuungskräften.
- Unterschiedliche und mitunter intransparente Preisgestaltung in den Vermittlungsverträgen.
- Hohe Fluktuation der Betreuungskräfte.
- Unzulässige Haftungs- und Gewährleistungsausschlüsse.
- Knebelungsverträge, die die Weiterbeschäftigung der Betreuungskraft untersagen und/oder mit einer Vertragsstrafe ahnden.
- Zu weit gehende Verschwiegenheitsverpflichtungen, in denen den betreuten Personen verboten ist, über den Vertrag und die Bezahlung zu sprechen.
- Probleme im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung.
- Unzulässige Kündigungsregelungen.
- Viele problematische Vertragsklauseln bei Verträgen zwischen Agentur und betreuungsbedürftiger Person.

9.4 Diskriminierung beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen

Diskriminierung wird in der Alltagssprache als nicht gerechtfertigte benachteiligende Unterscheidung zwischen einzelnen Menschen(gruppen) verstanden. Dieses Verständnis liegt auch dem rechtlichen Diskriminierungsbegriff zugrunde.

Rechtslage: Das Gleichbehandlungsgesetz des Bundes (GlBG) untersagt Diskriminierung beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen. Das heißt, dass – entgegen dem zivilrechtlichen Grundsatz der Vertragsfreiheit – auch Private gewisse Personengruppen nicht schlechter behandeln dürfen als andere. Beim Zugang zu Gütern und Dienstleistungen, die von privaten Unternehmen angeboten werden, besteht der Diskriminierungsschutz nur für die Diskriminierungsgründe „ethnische Zugehörigkeit/Herkunft und Geschlecht“.²⁷

Das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) regelt das Verbot einer Diskriminierung wegen einer Behinderung in Bereichen des täglichen Lebens außerhalb der Arbeitswelt.

Das Versicherungsvertragsgesetz (VersVG) sieht seit 21.12.2012 gleiche Prämien für Männer und Frauen vor (Verpflichtung zu Unisex-Tarifen). Ab 1.1.2013 gelten überdies in Ergänzung des BGStG Regelungen, die Menschen mit Behinderungen den Abschluss von privaten Versicherungen garantieren sollen.

Das am 22.11.2011 in Kraft getretene Dienstleistungsgesetz (DLG) setzt die Vorgaben der Dienstleistungs-Richtlinie um.²⁸ Demnach dürfen die allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Dienstleistungserbringers für den Zugang zu einer Dienstleistung keine auf der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers beruhenden diskriminierenden Bestimmungen enthalten.²⁹ Ausgenommen sind u.a. Finanzdienstleistungen und Verkehrsdienstleistungen.

Das Verwaltungsrecht verbietet es ebenfalls, Personen aufgrund ihrer „Rasse“, ihrer Hautfarbe, ihrer nationalen oder ethnischen Herkunft, ihres religiösen Bekenntnisses oder einer Behinderung ungerne zu benachteiligen oder sie zu hindern, Orte zu betreten oder Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, die für den allgemeinen öffentlichen Gebrauch bestimmt sind. Bei einem Verstoß gegen diese Bestimmung kann die Bezirksverwaltungsbehörde eine Verwaltungsstrafe von bis zu 1.090 Euro verhängen.

Wenn in Folge von Diskriminierung die Rede ist, ist damit der Bereich Zugang zu Gütern und Dienstleistungen gemeint.

9.4.1 Verbraucherprobleme

Die meisten Anfragen betreffen Diskriminierungen aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit beim Zugang zu und der Inanspruchnahme von Gütern und Dienstleistungen inklusive Diskriminierungen bei der Miete oder beim Kauf einer Wohnung.³⁰

²⁷ Unter „ethnischer Herkunft/Zugehörigkeit“ ist auch die Staatsangehörigkeit zu verstehen – entsprechende Ausnahmen im Gleichbehandlungsgesetz zielen, vereinfacht gesagt, nur darauf ab, etwa Fremden- und Asylgesetze zu ermöglichen, wo klarerweise nach der Staatsangehörigkeit differenziert wird.

²⁸ Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt.

²⁹ Vgl. § 23 DLG.

³⁰ Gleichbehandlungsanwaltschaft, Gleichbehandlungsbericht für die Privatwirtschaft 2010/2011, S. 19 ff.

Im Bereich des täglichen Lebens werden nach wie vor viele Menschen aufgrund ihrer Herkunft, ihrer Hautfarbe, ihrer Sprache oder ihrer Kultur zum Beispiel beim Zugang zu einem Lokal, bei der Anmietung einer Wohnung, beim Zugang zu einer Bank oder beim Abschluss eines Handy-Vertrages diskriminiert. Oft ist die Dienstleistungsverweigerung beziehungsweise die Benachteiligung bei der Inanspruchnahme der Dienstleistung zusätzlich mit rassistischen Belästigungen verbunden.

Daneben gibt es Probleme mit Seniorentarifen, mit Vergünstigungen bei Freizeiteinrichtungen, Einheimischentarifen und diskriminierenden Versicherungsbedingungen. Gegen Ende des Berichtszeitraumes wurden die Unisex-Tarife geschaffen.

Diskriminierung beim Zugang zu Wohnraum

Diskriminierung erfolgt oftmals beim Zugang zu Wohnraum. Vielen Menschen wird etwa die Vermietung einer Wohnung verweigert. Ebenso wurden der Gleichbehandlungsanwaltschaft vermehrt diskriminierende Wohnungsinserate, wie etwa „nur Inländer“, „nur Österreicher“ oder „keine Ausländer“ weitergeleitet. Solche Wohnungsinserate verstoßen gegen das seit 1.3.2011 im Gleichbehandlungsgesetz geregelte Gebot des diskriminierungsfreien Inserierens von Wohnraum und können bei den Bezirksverwaltungsbehörden angezeigt werden.³¹

Lokale verweigern Zutritt

Besonders häufig sind Fälle von Einlassverweigerung in Lokale/Diskotheken und Restaurants. Dabei ist es nach wie vor ein Problem, dass Personen nicht aufgrund objektiver Kriterien, wie Jugendschutzbestimmungen, Alkoholisierung oder Gewaltbereitschaft der Eintritt in Lokale verweigert wird, sondern vielmehr wegen ihrer ethnischen Zugehörigkeit.³²

Beispiel: Einem Mann persischer Abstammung wurde der Eintritt in eine Diskothek verwehrt, während seine Freunde (offenkundig österreichischer Abstammung) eingelassen wurden.³³

Seniorentarife

Die lange geschlechtsspezifisch unterschiedlich gestalteten Zugangsregeln für Senientickets bei öffentlichen Personenbeförderungsunternehmen (Ermäßigung für Frauen ab 60, für Männer ab 65) wurden im Laufe des Berichtszeitraumes geändert.

Die großen öffentlichen Personenbeförderungsunternehmen haben – soweit ersichtlich – per 1.1.2012 ihre Tarife an die Erfordernisse der Gleichbehandlung angepasst.³⁴ Konsumenten, welche vor der Anpassung von der Ungleichbehandlung betroffen waren, haben ihre Rechte teilweise vor Gericht geltend gemacht.

Beispiel: Ein von der Ungleichbehandlung hinsichtlich Seniorentarifen betroffener Pensionist klagte ein Personenbeförderungsunternehmen auf Schadenersatz, da er in den Jahren 2010 und 2011 noch

³¹ Gleichbehandlungsanwaltschaft, Gleichbehandlungsbericht für die Privatwirtschaft 2010/2011, S. 47.

³² Gleichbehandlungsanwaltschaft, Gleichbehandlungsbericht für die Privatwirtschaft 2010/2011, S. 47.

³³ Das LG ZRS Wien sprach in diesem Fall einen Schadenersatzbetrag von € 720,- zu (LG ZRS Wien 30.8.2010, 36 R 198/10); vgl. auch Gleichbehandlungsbericht von BKA und BMASK für die Privatwirtschaft 2010 und 2011 Teil I, S. 264.

³⁴ Gleichbehandlungsanwaltschaft, Gleichbehandlungsbericht für die Privatwirtschaft 2010/2011, S. 48.

den vollen Preis für die Jahreskarte in Höhe von € 449,- bezahlen hatte müssen, obwohl er das 60. Lebensjahr schon überschritten hatte und Frauen bereits ab dem 60. Lebensjahr in den Genuss vergünstigter Seniorenjahreskarten gekommen waren. Vom Gericht wurden ihm letztlich € 500,- als Schadenersatz zugesprochen.³⁵

Vergünstigungen bei Freizeiteinrichtungen

Beschwerden gibt es zu geschlechtsspezifisch unterschiedlich gestalteten Eintrittspreisen in Diskotheken. Österreichweit gibt es mehrere Diskothekunternehmen, die trotz Aufforderung durch die Gleichbehandlungsanwaltschaft und/oder der Gleichbehandlungskommission, die gesetzwidrigen Praktiken zu beenden, nach wie vor regelmäßig Vergünstigungen für "Ladies" anbieten. Viele dieser Vergünstigungen sind mit Getränkergutscheinen verbunden, die Frauen bis zu einem gewissen Zeitpunkt am Abend bzw. im Zusammenhang mit einem "sexy Outfit" erhalten.³⁶

Einheimischentarife

Auch wenn nach EU-Vorgaben und dem Dienstleistungsgesetz spezielle Tarife für Einheimische grundsätzlich verboten sind, finden sich in Österreich dennoch derartige Tarife.

Häufig werden Einheimischen-Tarife gar nicht offiziell an den Kassen ausgepreist. Differenziert wird entweder nach Staatsangehörigkeit (nicht-österreichische Staatsangehörige zahlen höhere Eintrittspreise) oder nach Wohnsitz (wer seinen Hauptwohnsitz nicht im Ort hat, zahlt höhere Eintrittspreise).³⁷

Eine Rechtfertigung ist nur in engem Rahmen denkbar.³⁸

Beschwerden gab es auch über die Preisgestaltung bei Kreuzfahrten, bei denen es enorme Preisunterschiede zwischen der österreichischen und der deutschen Website gab (► Seite 60 f.).³⁹

Beispiel: Eine Familie aus Tirol wollte eine Mittelmeerkreuzfahrt mit Abfahrt 11. Mai 2012 ab Venedig buchen. Der Preis bei Buchung über die österreichische Webseite lag bei 2.499,- Euro pro Person, bei Buchung über die deutsche Webseite bei nur 849,- Euro pro Person, was einen Preisunterschied von 1650 Euro ergab.

Diskriminierende Versicherungsbedingungen

Versicherungsbedingungen österreichischer Versicherer berücksichtigen die Änderungen im Behindertengleichstellungsgesetz nicht. Personen mit bestimmten Krankheiten werden etwa in der Unfallversicherung als unversicherbar bezeichnet, ein Versicherungsvertrag würde mit diesen unversicherbaren Personen gar nicht zustandekommen.

³⁵ Das BG Innere Stadt Wien hatte zunächst € 1.500,- zugesprochen (8.11.2012, 78 C 493/12w), das LG ZRS Wien reduzierte den Betrag auf € 500,- (LG ZRS Wien 25.01.2013, 35 R 8/13f - vgl. Anwalt Aktuell 02/13, S. 26).

³⁶ Gleichbehandlungsanwaltschaft, Gleichbehandlungsbericht für die Privatwirtschaft 2010/2011, S. 49 ff.

³⁷ Vgl. Konsument 8/2012: EU-Einheimischentarife.

³⁸ Vgl. § 23 DLG 2. Satz: "Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind."

³⁹ Vgl. www.europakonsument.at : Diskriminierung bei Costa Kreuzfahrten.

Betroffen waren etwa folgende Klauseln:

- Nicht versicherbar und trotz Prämienzahlung nicht versichert sind dauernd vollständig arbeitsunfähige, schwere Nervenleiden, Geistesranke sowie dauernd pflegebedürftige Personen ...
- Zu den schweren Nervenleiden zählen insbesondere Schäden, die eine starke körperliche Einschränkung bzw. Beeinträchtigung der täglichen Verrichtungen des Lebens und der Arbeitsfähigkeit nach sich ziehen. Darunter fallen unter anderem Stadien der Multiplen Sklerose, des Morbus Parkinson bzw. Zustand nach Schlaganfall mit Einschränkung der Bewegungsfähigkeit, Epilepsie mit Anfällen trotz Therapie, Gewebeneubildung (Tumore) des zentralen Nervensystems, Polynuropathie mit Einschränkung der Bewegungsfähigkeit, schwere Verletzungen des Gehirns oder des Rückenmarks mit Einschränkung der Bewegungsfähigkeit ...
- Zu den Geisteskranken zählen insbesondere manisch-depressive Psychosen, schizophrene und paranoide Störungen, Morbus Alzheimer und andere Demenzformen.
- Hinsichtlich einer nicht versicherbaren Person kommt ein Versicherungsvertrag nicht zustande. Wenn die versicherte Person während der Laufzeit des Versicherungsvertrages unversicherbar geworden ist, erlischt der Versicherungsschutz. Gleichzeitig endet der Vertrag für diese versicherte Person.

Eine Verbraucherschutzorganisation ging gegen derartige Klauseln in Versicherungsbedingungen von zwei Versicherungen vor.⁴⁰

Unisex-Tarife

Im März 2011 fällte der Europäische Gerichtshof (EuGH) eine weitere Entscheidung im Bereich der privaten Versicherungsverträge. In diesem Urteil in der Rechtssache Test-Achats (C-236/09) erklärte der EuGH die Ausnahme von der sogenannten Unisex-Regel in der Richtlinie 2004/113/EG, nach der bei Versicherungsverträgen die Berücksichtigung des Faktors Geschlecht bei der Berechnung von Prämien und Leistungen doch zu unterschiedlichen Prämien und Leistungen führen durfte, für ungültig. In der Folge wurde vom österreichischen Gesetzgeber die Vorgaben für Unisex-Tarife Ende 2012 gesetzlich umgesetzt. Die Versicherer reagierten teilweise bereits davor und gestalteten ihre Tarife um. Je nach Versicherungsprodukt brachte das Verteuerungen für Männer oder Frauen mit sich.⁴¹

Keine geschlechtsneutrale Auspreisung bei Friseurтарifen

Preislisten, in denen Dienstleistungen für „Damen“ und für „Herren“ (z.B. Herrens-service“) strikt getrennt sind, findet man häufig in Österreichs Friseursalons. Immer wieder beschwerten sich Frauen, dass sie als Kundinnen für vergleichbare Leistungen wesentlich höhere Preise zu zahlen haben als Männer. Bei der Preisfestsetzung wäre richtigerweise an die konkrete Leistung anzuknüpfen und nicht an das Geschlecht der Kundin oder des Kunden. Ein Unternehmen, das weiterhin für gleiche bzw. vergleichbare Leistungen geschlechtsspezifisch unterschiedliche Preise festsetzt, kann gegenüber der diskriminierten Kundin schadenersatzpflichtig werden.⁴²

⁴⁰ Beide betroffenen Versicherungen haben mittlerweile eine entsprechende Unterlassungsverpflichtung abgegeben.

⁴¹ Vgl. Konsument 11/2012: Versicherung: Unisex-Tarife.

⁴² Vgl. die Empfehlung der Gleichbehandlungsanwaltschaft zur geschlechtsneutralen Auspreisung von Friseurleistungen (<http://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.at/DocView.axd?CobId=46516>) und auch das Gutachten der Gleichbehandlungskommission über geschlechtsspezifische Friseurтарifen (GBKIII/62/10).

Konsequenzen einer festgestellten Diskriminierung und Rechtsdurchsetzung

Aus dem Gleichbehandlungsrecht ergibt sich zumeist kein zivilrechtlicher Kontrahierungszwang für Private bzw. Unternehmen. Diskriminierte können aber materiellen/immateriellen Schadenersatz wegen ungerechtfertigter Ungleichbehandlung geltend machen. Im Versicherungsrecht wäre grundsätzlich auch ein Abschlusszwang denkbar.

Die bisher bei Diskriminierungen zugesprochenen Beträge sind nicht besonders hoch. Der Klagsverband zur Durchsetzung der Rechte von Diskriminierungsopfern⁴³ versucht hier Rechtsprechung zu erzeugen, zumal die einschlägigen EU-Richtlinien regeln, dass die Sanktionen gegen Diskriminierung „abschreckend“ sein müssen.

Die – gerichtliche – Rechtsdurchsetzung ist ressourcenbedingt allerdings beschränkt. In den vom Gleichbehandlungsgesetz geschützten Bereichen außerhalb der Arbeitswelt gibt es in der Praxis wenig Einrichtungen, die Unterstützung bei einer Klage anbieten, sodass das Prozesskostenrisiko von den diskriminierten Personen allein getragen und die Verfahren von ihnen allein geführt werden müssen. Es gibt daher nur wenige Gerichtsurteile. Für einen effektiven Schutz vor Diskriminierung wären mehr Gerichtsentscheidungen jedoch von großer Bedeutung, auch wegen deren abschreckender Wirkung.⁴⁴

Wer Opfer einer Diskriminierung wird, kann sich an die Gleichbehandlungsanwaltschaft wenden, die außergerichtlich Unterstützung, etwa Interventionen und Gespräche, bietet bzw. ein Verfahren bei der Gleichbehandlungskommission einleiten kann.⁴⁵

Soweit die AGB eines Unternehmens gegen Gleichbehandlungs- und Gleichstellungsgesetze verstoßen, können die nach KSchG klagsbefugten Einrichtungen mit Verbandsklage auf Unterlassung dagegen vorgehen bzw. kommt auch die Führung von Musterprozessen infrage. Für Verstöße gegen das BGStG gibt es zudem eine neue Klagsbefugnis des Klagsverbandes und der österreichischen Gemeinschaft für Rehabilitation.⁴⁶

9.4.2 Zusammenfassung

- Diskriminierung gibt es vor allem aufgrund ethnischer Zugehörigkeit.
- Weitere Diskriminierungsfälle betreffen Geschlecht, Alter oder Staatsangehörigkeit bzw. Wohnort
- Auch AGBs sehen Diskriminierungen vor (vor allem auch bei Versicherungsbedingungen).
- Defizit bei der Rechtsdurchsetzung – Rechtsfolgen von Verstößen schrecken nicht ausreichend ab. Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten sind schwach.
- Das Prozesskostenrisiko schreckt Betroffene ab, selbst zu klagen; ohne Urteil keine Präventionswirkung.

⁴³ Vgl. § 62 GIBG und www.klagsverband.at.

⁴⁴ Vgl. Gleichbehandlungsanwaltschaft, Gleichbehandlungsbericht für die Privatwirtschaft 2010/2011, S. 133.

⁴⁵ Vgl. www.gleichbehandlungsanwaltschaft.at.

⁴⁶ Vgl. § 13 Abs 3 BGStG.