

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hausnotrufleistungen (=“AGB”) – Stand: 01/2025

### 1. Vertragspartner und Geltung der AGB

- 1.1. Vertragspartner ist die Malteser Hilfsdienst gGmbH, Erna-Scheffler-Str. 2, 51103 Köln (HR26997), **nur in NRW** wird der Malteser Hilfsdienst e.V., ebenda, (VR4726) Vertragspartner. Beide werden im Folgenden „MHD“ genannt.
- 1.2. Diese AGB gelten nur im Verhältnis zu Verbrauchern gem. § 13 BGB (im Folgenden „Kunde/Kundin“ genannt.)
- 1.3. Diese AGB sind Bestandteil des Vertragsverhältnisses „Hausnotruf“ (Ziffer 2) und ergänzender Leistungen (Ziffer 3).
- 1.4. Vertragssprache ist Deutsch.

### 2. Leistung Hausnotruf

- 2.1. Geschuldete Leistung ist die Erbringung von Hausnotrufleistungen durch den MHD für Kunden/Kundinnen in dem von ihnen gewählten Umfang sowie die kostenfreie Wartung und Instandsetzung der Geräte. Im Rahmen der Wartung wird eine Entstörung der Notrufeinrichtung nach vorheriger Terminabsprache bei den Kunden/Kundinnen vor Ort vorgenommen, sofern eine telefonische Entstörung nicht möglich ist. Die „Hausnotruf+“ App ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.
- 2.2. Kommt bei einem Notruf kein Sprachkontakt zu Kunden/Kundinnen zustande, werden Kontaktpersonen oder der Bereitschaftsdienst zur Abklärung vor Ort eingesetzt. Wirken Kunden/Kundinnen desorientiert oder sind nur Geräusche ohne Sprachkontakt wahrnehmbar, werden die im Einzelfall erforderlichen Schritte – nicht notwendigerweise die Alarmierung eines Rettungsdienstes - eingeleitet, um (auch eine nur mögliche) Gefahr für Leib und Leben auszuschließen oder zu verhindern (weitere Infos hierzu: malteser.de/hausnotruf). Bzgl. der Einsatzkosten siehe Ziffern 7.
- 2.3. Die Leistung „Grundsicherheit“ berechtigt Kunden/Kundinnen, in Notfällen mittels der mietweise überlassenen Hausnotrufeinrichtung jederzeit die 24 Stunden besetzte Hausnotrufzentrale zu kontaktieren. Die Zentrale leitet umgehend die a) kundenseits im Maßnahmenplan festgelegte und b) von den Sachbearbeitenden aufgrund des

jeweiligen Sachverhaltes für den konkreten Notfall für erforderlich gehaltene Maßnahme ein. Es gilt Ziffer 7 für im Zusammenhang mit einer Alarmierung entstehende Kosten durch den Einsatz Dritter.

- 2.4. Die Leistung „Komplettssicherheit“ ergänzt die unter Ziffer 2.3. genannte Leistung um einen 24-stündig erreichbaren Bereitschaftsdienst zur ambulanten (nicht pflegerischen oder rettungsdienstlichen) Hilfestellung bzw. zur Abklärung eines konkreten Verdachts auf eine Gesundheitsgefährdung (siehe auch Ziffer 2.2.). Einsätze vor Ort werden protokolliert.
  - 2.5. Die Leistung „Komplettssicherheit Plus“ ergänzt die unter 2.4. beschriebene Leistung um den Einsatz einer automatisierten Tagestaste.
  - 2.6. Der MHD ist berechtigt, Subunternehmer für untergeordnete Teilleistungen einzusetzen.
- ### 3. Ergänzende Leistungen zum Hausnotruf
- 3.1. Ergänzende Leistungen wie z.B. ein zweiter Funksender, Rauchwarnmelder oder sonstige, teils auch nur regional vertriebene Produkte, können jederzeit dazugebucht werden.
  - 3.2. Der batteriebetriebene Rauchwarnmelder alarmiert bei Rauchentwicklung über das Hausnotrufgerät automatisch die Hausnotrufzentrale.
- ### 4. Vertragsabschluss
- 4.1. Der Vertrag kommt auf Kundenwunsch im direkten Anschluss an die persönliche Beratung vor Ort durch die Installation, Einweisung und Inbetriebnahme des Gerätes zustande. Fehlen Daten für die Stammdatenerfassung, können diese an die Dienststelle nachgereicht werden.
  - 4.2. Beratungstermine können unverbindlich über das Onlineportal, telefonisch oder mündlich gebucht werden.
  - 4.3. Kunden/Kundinnen erhalten vor Vertragsabschluss sämtliche für den Vertrag erforderlichen Unterlagen per Email oder in Papierform ausgehändigt, sowie im Anschluss an den Termin die Kopien unterschriebener Unterlagen.
  - 4.4. Kunden/Kundinnen können jederzeit Fragen zum Vertrag und der Bedienung des Gerätes stellen.

4.5. Alle relevanten Kontaktdaten der zuständigen Dienststelle werden bei den Kunden/Kundinnen hinterlassen.

## 5. Mitwirkungspflichten

5.1. Die Position des Hausnotrufgerätes darf nach Installation nicht mehr verändert werden.

5.2. Kunden/Kundinnen sind verpflichtet, Änderungen der Stammdaten und geplante längere Abwesenheiten unverzüglich bei der für sie zuständigen Dienststelle in Textform oder telefonisch anzugeben.

5.3. Kunden/Kundinnen sind verpflichtet, über eine bestehende Kameraüberwachung vor Ort vorab zu informieren. Die Kamera ist bei geplanten Einsätzen auszuschalten.

5.4. Bei geplanten längeren Abwesenheiten muss der Kunde bei der Zusatzleistung „Automatisierte Tagestaste“ (Ziffer 2.4) die Abmeldetaste zur Ab- und nach Rückkehr zu Anmeldung drücken.

5.5. Der Verlust eines Gerätes muss der Dienststelle sofort in Textform oder telefonisch angezeigt werden. Die Weitergabe des Gerätes an Dritte ist unzulässig. Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Beschädigung/Zerstörung und Abhandkommen von Geräten im Eigentum des MHD haftet der Kunde/die Kundin.

5.6. Leistungspaket „Komplettsicherheit“: Es muss ein Wohnungsschlüssel beim MHD hinterlegt werden. Ferner muss vorab auf Gefahrenquellen (z.B. Hund in der Wohnung) hingewiesen werden; Einsätze können bei Gefahr für Mitarbeitende jederzeit abgebrochen werden.

5.7. Sprachaufzeichnungen aus eingehenden Notrufen werden zum Zweck der Beweissicherung aufgezeichnet und nach 3 Monaten gelöscht.

## 6. Laufzeit, Kündigung und Rückgabe

6.1. Der Vertrag beginnt mit der Inbetriebnahme des Hausnotrufgerätes und läuft unbefristet.

6.2. Die Kündigungsfrist beträgt (auch für die Kündigung von Teilleistungen) 1 Monat zum Monatsende. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6.3. Die Kündigung muss in Textform erfolgen.

6.4. Nach Beendigung des Vertrages muss die mietweise überlassene

Hausnotrufeinrichtung samt etwaigem Zubehör binnen 2 Wochen auf Kosten des MHD an die im Vertrag genannte Dienststelle zurückgeschickt werden. Andere Vereinbarungen sind möglich.

6.5. Die Schlüsselrückgabe erfolgt gem. Absprache im Schlüsselübergabeprotokoll.

6.6. In dem Zeitraum zwischen Vertragsende und Rückgabe des Gerätes ist keine Inanspruchnahme des Hausnotrufs mehr möglich.

## 7. Vergütung, Fälligkeit und Abrechnung

7.1. Die eingesetzten Hausnotrufgeräte sind gelistete Pflegehilfsmittel. Nach Genehmigung der Pflegekasse erhalten Kunden/Kundinnen die Leistung Grundsicherheit zuzahlungsfrei als Sachleistung der Pflegekasse. Beihilfeberechtigte müssen die Erstattung selbst geltend machen.

7.2. Die vertraglich vereinbarte Vergütung beträgt inklusive der Miete der Geräte:

Grundsicherheit	25,50 EUR
Komplettsicherheit	57,90 EUR
Komplettsicherheit Plus	62,40 EUR
Rauchwarnmelder	5,00 EUR/Stck
2. Funksender	7,90 EUR

7.3. Trägt die Pflegekasse die Kosten für die Grundsicherheit, beträgt die Vergütung inklusive der Miete der Geräte:

Preis mit Kostenübernahme	
Grundsicherheit	0,00 EUR
Komplettsicherheit	32,40 EUR
Komplettsicherheit Plus	36,90 EUR

7.4. Die monatliche Vergütung ist spätestens 14 Tage nach Rechnungsstellung zu entrichten. Auf Wunsch des Kunden wird die Zahlung im SEPA-Basis-Lastschriftverfahren monatlich eingezogen. Der SEPA-Einzug erfolgt üblicherweise am 21. eines Monats für den laufenden Monat.

7.5. Die in Ziffer 7.2. und 7.3. aufgeführten Kosten umfassen nicht solche, die im Zusammenhang mit der Einleitung und Durchführung von Hilfsmaßnahmen durch den Einsatz Dritter (Rettungsdienst, Schlüsseldienst o.ä.) entstanden sind. Diese Kosten sind dem MHD auf Anforderung umgehend zu erstatten, wenn nicht Ziffer 9 greift.

## 8. Preisanpassung

- 8.1. Der MHD ist berechtigt, die Vergütung für Leistungen, die nicht von der Pflegekasse übernommen werden, maximal einmal pro Jahr an veränderte Beschaffungs- und Personalkosten anzupassen. Eine Anpassung kann sowohl eine Erhöhung als auch eine Verringerung der Vergütung bedeuten.
- 8.2. Anpassungen der Vergütung werden Kunden/Kundinnen mindestens 6 Wochen im Voraus schriftlich mitgeteilt.
- 8.3. Führt eine Anpassung zu einer Erhöhung der Vergütung, kann der Kunde/die Kundin den Vertrag kündigen. Der Vertrag endet dann spätestens zu dem Zeitpunkt, zu dem die Vergütungserhöhung wirksam werden würde.

## 9. Schäden

- 9.1. Der MHD haftet unbegrenzt für Schäden, die er, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt haben oder die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch eine schuldhafte Pflichtverletzung des MHD, eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen entstanden sind.
- 9.2. In den nicht von Ziffer 9.1. erfassten Fällen haftet der MHD nur der Höhe nach beschränkt, und zwar auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden und für Schäden, die aus der Verletzung einer Verpflichtung des MHD entstanden sind, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Teilnehmer regelmäßig vertraut und vertrauen darf (= Kardinalpflichten).
- 9.3. In den von Ziffer 9.1.- 9.2. nicht erfassten Fällen ist die Haftung des MHD ausgeschlossen.
- 9.4. Der MHD haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Stromversorgung und des Fernsprech- bzw. Mobilnetzes, sowie für die Leistungen der im Notfall durch die Vermittlung des MHD tätig werdenden Dritten, es sei denn, Ziffer 9.1. oder 9.2. greift.
- 9.5. Fälle höherer Gewalt – als solche gelten Umstände und Vorkommnisse, die mit der Sorgfalt einer ordentlichen Betriebsführung

nicht verhindert werden können – befreien die Vertragspartner für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von ihren Vertragspflichten.

- 9.6. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## 10. Widerrufsrecht

Dem Kunden steht als Verbraucher ein Widerrufsrecht zu, über das separat belehrt wird.

## 11. Datenschutz /-erklärung

Siehe Anlage 1

## 12. Salvatorische Klausel

Sollte eine Klausel dieses Vertrages unwirksam sein, wird der Vertrag im Übrigen nicht betroffen.

## 13. Verbraucherschlichtungsverfahren

Der MHD wird nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) teilnehmen und ist hierzu auch nicht verpflichtet. Dies ist der Link zur Online-Plattform der EU-Kommission zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sog. OS-Plattform):

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>