



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

Pflege zu Hause - Ihre Verbraucherrechte



acc.gov.au

Wenn Sie Waren oder Dienstleistungen kaufen, haben Sie Rechte nach dem australischen Verbraucherrecht (Australian Consumer Law). Sie haben die gleichen Rechte, wenn Sie **ambulante Pflegeprodukte** oder -dienstleistungen kaufen oder diese über ein staatlich finanziertes ambulantes Pflegepaket (Home Care Package) beziehen. Unabhängig davon, ob Sie Ihr eigenes Geld oder staatliche Mittel verwenden, ist es wichtig, Ihre Verbraucherrechte zu kennen.

Sie haben das Recht, Ihren Pflegedienst zu wählen

Nehmen Sie sich Zeit, um mit verschiedenen Anbietern zu sprechen und den besten für Sie zu finden. Ambulante Pflegedienstpakete haben Fristen, aber nutzen Sie diese Zeit, um Fragen zu stellen und zu recherchieren.

Um eine Liste von Anbietern zu erhalten, rufen Sie My Aged Care unter 1800 200 422 an oder besuchen Sie die Website www.myagedcare.gov.au

Nehmen Sie sich Zeit oder lehnen Sie ungebetene Direktverkäufe ab

Ambulante Pflegepakete werden in der Regel nicht an der Haustür oder über das Telefon verkauft. Es ist jedoch wichtig, Ihre Rechte zu kennen, wenn Sie von einem Pflegeanbieter oder einem Verkäufer uneingeladen angesprochen werden.

Nach dem Verbraucherrecht müssen ungebetene Verkäufer Ihnen:

- ihren Namen und den Namen des Unternehmens geben, das sie vertreten, und Sie informieren, dass sie mit Ihnen Kontakt aufnehmen, um Produkte oder Dienstleistungen zu verkaufen
- einen Vertrag in einfacher und klarer Sprache geben oder zusenden
- ein Formular hinterlassen oder zusenden, mit dem Sie den Vertrag kündigen können.

Vermeiden Sie es, an Ort und Stelle zu unterschreiben. Es ist gesetzeswidrig, Sie unter Druck zu setzen. Verkäufer müssen gehen, wenn sie dazu aufgefordert werden.

Wenn Sie einen Vertrag mit jemandem unterschreiben, der sich ohne Einladung direkt an Sie gewandt hat, haben Sie nach dem Verbraucherrecht **10 Werkzeuge Zeit, um Ihre Meinung zu ändern** und den Vertrag wieder zu kündigen.

Nehmen Sie sich vor falschen Versprechungen in Acht

Es ist illegal für Unternehmen, falsche Angaben zu machen oder wichtige Fakten auszulassen, wenn dies irreführend ist.

Anbieter müssen offen und ehrlich sein, wenn sie Ihnen Informationen geben. Wenn versprochene Leistungen nicht erbracht werden, stehen Ihnen womöglich Rechtsmittel zur Verfügung.

Vorsicht vor Betrügern, die vorgeben, ein bestimmtes Unternehmen oder eine Behörde zu vertreten. Diese kontaktieren

Sie unter Umständen per Telefon, E-Mail, über soziale Medien oder persönlich, um ambulante Pflegedienste oder andere Produkte und Dienstleistungen zu verkaufen. Geben Sie keine persönlichen Daten preis und zahlen Sie nichts, außer, Sie sind sich 100% sicher, mit wem Sie es zu tun haben.

Den ambulanten Pflegevertrag verstehen

Ihr ambulanter Pflegevertrag ist der **Vertrag**, der die Geschäftsbedingungen Ihres Pflegedienstes festlegt.

Unterschreiben Sie niemals etwas, das Sie nicht verstehen – nehmen Sie sich die Zeit, den Vertrag durchzulesen und stellen Sie Fragen.

Achten Sie darauf, dass wichtige Punkte wie Ihr Pflege- und Dienstleistungsplan, die Kosten sowie Ihre Kostenbeteiligung in dem Vertrag enthalten sind.

Die folgenden Punkte sollten auch enthalten sein:

- wer die Dienstleistungen erbringt
- die Kosten der Leistungen und eventuelle Kündigungsgebühren
- der Prozess, wenn Sie zu einem anderen Anbieter wechseln möchten.

Bestehen Sie darauf, dass Ihr Pflegevertrag eine Klausel enthält, dass keine Kündigungsgebühren anfallen, wenn Ihr Anbieter Änderungen an dem Vertrag vornimmt, denen Sie nicht zustimmen.

Holen Sie Rat zu Ihrem Pflegevertrag ein

Sie können Unterstützung von einem Anwalt, Rechtsberater oder einem Familienmitglied einholen. Anwälte können Ihnen bei der Erstellung und Überprüfung Ihres Pflegevertrags, Pflegeplans und Budgets behilflich sein.

Achten Sie auf missbräuchliche Klauseln in Ihrem Pflegevertrag

Das Verbraucherrecht schützt Sie vor missbräuchlichen Klauseln in Standardverträgen.

Ihr Vertrag sollte Rechte und Pflichten im gleichen Maß enthalten. Eine Klausel kann „unfair“ sein, wenn sie einem Anbieter mehr Rechte einräumt als Ihnen, aber nicht zum Schutz des Anbieters erforderlich ist.

Eine Klausel, die es einem Anbieter erlaubt, Ihren Vertrag zu ändern, ohne Ihre Zustimmung einzuholen, ist mit großer Wahrscheinlichkeit missbräuchlich.

Ein Anwalt oder Rechtsberater kann Ihnen helfen, missbräuchliche Klauseln zu erkennen.

Sprechen Sie mit Ihrem Anbieter, wenn Sie eine Klausel für missbräuchlich halten. Wenn Sie das Problem nicht lösen können, wenden Sie sich an Ihre staatliche Verbraucherschutzbehörde.

Was Sie tun sollten, wenn sich Ihr Pflegevertrag ändert

Es kann sein, dass ein Anbieter Ihren Pflegevertrag ändern muss, allerdings sollte er dies nur mit Ihrer Zustimmung tun. Achten Sie darauf, dass Sie verstehen, was die Änderung für Sie bedeutet, und unterschreiben Sie nur, wenn Sie mit ihr einverstanden sind.

Sie haben das Recht, das zu erhalten, was versprochen wurde

Es ist möglich, dass Probleme auftreten, wenn Sie Produkte erhalten oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Wenn Sie in Australien Waren oder Dienstleistungen mieten oder kaufen, haben Sie automatisch Rechte, die sogenannten **Verbrauchergarantien**.

Dienstleistungen müssen:

- mit akzeptabler Sorgfalt und Sachkenntnis erbracht werden
- den vorgesehenen Zweck erfüllen und die Ergebnisse liefern, die Sie und das Unternehmen vereinbart haben
- innerhalb eines angemessenen Zeitraums erbracht werden, wenn keine Frist vereinbart wurde.

Sie können Ihren Anbieter auffordern, ein Problem zu beheben, wenn diese Garantien nicht eingehalten wurden. Dies kann eine Rückerstattung oder Stornierung oder eine erneute Erbringung der Dienstleistungen beinhalten. In manchen Fällen können Sie auch Schadensersatz verlangen, wenn Sie

durch einen schlechten Service Schäden oder Verluste erlitten haben.

Waren müssen:

- von akzeptabler Qualität sein - also sicher, haltbar und frei von Mängeln
- den vorgesehenen Zweck oder einen Zweck erfüllen, den Sie dem Unternehmen bekanntgegeben haben, und
- mit allen gezeigten Mustern und Beschreibungen übereinstimmen.

Genauso wie bei Dienstleistungen haben Sie auch bei Waren das Recht, bei Nichteinhaltung der Garantien gegenüber dem Verkäufer einen Anspruch auf Behebung des Problems geltend zu machen. Wenn es sich um ein kleineres Problem handelt, können Sie den Verkäufer auffordern, es zu beheben. Bei größeren Problemen oder Problemen, die nicht oder nicht innerhalb einer angemessenen Zeit behoben werden können, haben Sie das Recht, Ihr Geld zurückzufordern oder einen Ersatz zu verlangen.

Verbrauchergarantien gelten in manchen Fällen nicht (z. B. wenn Sie Ihre Meinung ändern).

Verstehen Sie, wie Ihr Geld ausgegeben wird

Überprüfen Sie die monatlichen Abrechnungen Ihres Anbieters auf Richtigkeit und Übereinstimmung mit dem, was Sie vereinbart haben.

Wenn Gebühren auf Ihren Abrechnungen erscheinen, die nicht vereinbart wurden, oder Sie nicht über diese informiert wurden, fragen Sie Ihren Anbieter danach.

Sie können jederzeit Ihren Anbieter wechseln

Sie können Ihren Anbieter aus beliebigen Gründen wechseln, sei es, um ein besseres Angebot zu erhalten, um Ihren Bedürfnissen besser gerecht zu werden, oder weil Sie Probleme haben.

Beachten Sie, ob Sie eine Rücktrittsgebühr zahlen müssen, wenn Sie kündigen. Einige Anbieter erheben keine Kündigungsgebühren, aber wenn sie es tun, kann der Betrag nur aus nicht verwendeten Geldern kommen, also überprüfen Sie Ihre endgültige Abrechnung.

Denken Sie daran, dass Sie gemäß den Verbrauchergarantien in einigen Fällen das Recht haben, Ihrem Anbieter zu kündigen, ohne dass dieser eine Kündigungsgebühr verlangen kann.

Wo Sie weitere Informationen und Hilfe erhalten

Seien Sie sich Ihrer Verbraucherrechte bewusst und bitten Sie Ihren Anbieter zuerst, das Problem zu beheben. Sie haben auch Rechte nach den Seniorenpflegegesetzen. Weitere Informationen und Hilfe erhalten Sie von den folgenden Organisationen.

Netzwerk für ältere Menschen (OPAN)

OPAN wird durch das National Aged Care Advocacy Program finanziert.

Es bietet kostenlose, unabhängige und vertrauliche Fürsprachedienste für ältere Menschen an. Dieser Service sollte Ihre erste Anlaufstelle sein. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.opan.com.au oder telefonisch unter der Nummer 1800 700 600.

Beschwerden über Seniorenpflegedienste

Wenn Sie Bedenken zu Seniorenpflegediensten haben, die Sie oder eine andere Person erhalten, können Sie die Nummer 1800 550 552 anrufen oder www.agedcarecomplaints.gov.au besuchen.

My Aged Care

Weitere Informationen, wie Sie ein ambulantes Pflegepaket erhalten oder einen Anbieter finden können, erhalten Sie von My Aged Care unter der Nummer 1800 200 422. Die Website www.myagedcare.gov.au bietet spezifische Informationen für indigene Kunden und Menschen mit besonderen Bedürfnissen.

Sie enthält auch Ressourcen in anderen Sprachen. My Aged Care ist ein Service des Gesundheitsministeriums.

Staatliche Verbraucherschutzbehörden

Eine Verbraucherschutzbehörde in Ihrer Nähe finden Sie unter www.consumerlaw.gov.au/consumers

Australian Capital Territory

Access Canberra – (02) 6207 3000

New South Wales

NSW Fair Trading – 13 32 20

Northern Territory

NT Verbraucherschutz (NT Consumer Affairs) – 1800 019 319

Queensland

Office of Fair Trading Queensland – 13 74 68

South Australia

Verbraucher- und Unternehmensdienste (Consumer and Business Services) – 131 882

Tasmania

Consumer, Building and Occupational Services Tasmania – 1300 654 499

Victoria

Verbraucherschutz Victoria (Consumer Affairs Victoria) – 1300 55 81 81

Western Australia

Department of Mines, Industry Regulation and Safety (Verbraucherschutz)
Westaustralien – 1300 304 054

ACCC

Weitere Informationen finden Sie unter accg.gov.au/agedcare. Um ein Problem zu melden, verwenden Sie das Online-Formular oder rufen Sie 1300 302 502 an.

Besuchen Sie www.scamwatch.gov.au, um zu erfahren, wie Sie Betrügereien erkennen.

Hilfe bei der Kontaktaufnahme mit Organisationen

Übersetzer- und Dolmetscherdienst (TIS)

Wenn Sie eine andere Sprache als Englisch sprechen, können Sie den Übersetzer- und Dolmetscherdienst unter der Nummer 131 450 anrufen.

Hilfe für Hörgeschädigte

Wenn Sie eine Hör- oder Sprachbehinderung haben, wenden Sie sich an den nationalen Vermittlungsdienst unter www.relayservice.gov.au oder der Nummer 133 677.

Wichtiger Hinweis

Die Informationen in dieser Broschüre dienen nur zur allgemeinen Orientierung. Sie stellen keine rechtliche oder professionelle Beratung dar und gelten in keiner Gerichtsbarkeit als rechtlicher Hinweis. Da die Broschüre nur als allgemeiner Leitfaden gedacht ist, kann es sein, dass sie Verallgemeinerungen enthält. Lassen Sie sich professionell beraten, wenn Sie ein spezielles Anliegen haben.

Die ACCC hat alle zumutbaren Anstrengungen unternommen, um aktuelle und korrekte Informationen bereitzustellen, übernimmt jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit, Aktualität oder Vollständigkeit dieser Informationen.

© Australian Competition and Consumer Commission 2018 unter einer Creative Commons Attribution 3.0 Australia Lizenz.
ACCC 06/18_1415 www.accc.gov.au



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION