

Ihre Rechte in Pflegeeinrichtungen

Alles Wichtige zum Heimvertrag



Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMASGPK), Stubenring 1, 1010 Wien

sozialministerium.gv.at

Fotonachweis: © iStock.com/AlexRaths

Layout: BMASGPK

Druck: BMASGPK

Wien, 2026

ISBN-Nr.: 978-3-85010-557-6

Copyright und Haftung:

Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundesministeriums und der Autorin / des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin / des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Im Falle von Zitierungen (im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten) ist als Quellenangabe anzugeben: Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMASGPK) (Hg.); Titel der jeweiligen Publikation, Erscheinungsjahr.

Diese und weitere Publikationen sind kostenlos über das Broschürenservice des Sozialministeriums unter www.sozialministerium.gv.at/broschuerenservice sowie unter der Telefonnummer 01 711 00-86 25 25 zu beziehen.

Einzug in eine Pflegeeinrichtung

Immer mehr Menschen sind heute auf die Betreuung in Alten- und Pflegeheimen angewiesen. Durch den Eintritt in ein Heim wird die gesamte Lebenssituation neu gestaltet. Die gegenseitigen Rechte und Pflichten des Heimträgers (es handelt sich dabei mehrheitlich um Vereine, weswegen in der Folge die männliche Form gewählt wird) und der Heimbewohner:innen werden vertraglich festgelegt.

Viele Heimbewohner:innen bzw. deren Angehörige sind jedoch mit der Beurteilung der zumeist vorformulierten Heimverträge überfordert. Die Regelungen über den Heimvertrag bieten Personen, die aufgrund ihres Alters, wegen Pflegebedürftigkeit oder wegen der Behinderung auf Hilfe angewiesen sind, besonderen Schutz. Von diesen kann durch vertragliche Vereinbarung nur zum Vorteil und nicht zum Nachteil der Heimbewohnerin und des Heimbewohners abgewichen werden.

Die entsprechenden Heimvertragsregelungen finden Sie in den §§ 27b–27i Konsumentenschutzgesetz auf der Website www.ris.bka.gv.at.

Wichtig!

Vertragsbestimmungen, die gegen diese Regelungen verstoßen, sind unwirksam!

Anwendungsbereich des Heimvertragsgesetzes

Die Bestimmungen gelten für Verträge zwischen Heimträgern und Bewohnerinnen und Bewohnern eines Seniorenheims, Pflege- oder Behindertenheims, einer betreuten Wohngemeinschaft oder einer sonstigen Einrichtung, in die wenigstens drei Menschen aufgenommen werden können. Das Gesetz gilt gleichermaßen für private, öffentliche oder gemeinnützige Einrichtungen.

Voraussetzung für die Anwendbarkeit des Gesetzes ist, dass vertraglich sowohl die **Unterkunft**, als auch die **Betreuung** und die **Pflege** vereinbart sind. Daher unterliegen auch Verträge mit „Pflegefamilien“ mit mindestens drei Pflegeplätzen den Heimvertragsregelungen. Hingegen fallen Verträge mit „Tagesstätten“, in denen die Betreuten nicht wohnen und nächtigen, nicht unter das Heimvertragsgesetz. Auch „Seniorenwohngemeinschaften“ sind davon ausgenommen, da hier keine Betreuung zugesagt wird.

Information vor Vertragsabschluss

Der Heimträger ist verpflichtet, Interessent:innen an einem Heimplatz bereits vor Abschluss des Vertrags ausreichend über sein Leistungsspektrum zu informieren. Insbesondere muss der Heimträger Angaben über das Leistungsangebot (Unterkunft, Grundbetreuung, besondere Pflegeleistungen etc.), sowie über das von Bewohner:innen zu zahlende Entgelt machen. Dadurch wird es erheblich einfacher, die Leistungen verschiedener Heime und die dafür zu entrichtenden Zahlungen zu vergleichen. Diese Informationspflicht besteht nur gegenüber Interessent:innen, die der Heimträger aufnehmen kann (z.B. nur Informationspflicht gegenüber Gemeindebürger:innen, wenn nur diese aufgenommen werden können). Diese Informationen sind schriftlich zu erteilen (Informationen auf der Homepage reichen nicht aus!).

Schriftlichkeit des Vertrages

Heimverträge **müssen** schriftlich abgeschlossen werden. Unbefristete Verträge sind innerhalb von 3 Monaten ab Aufnahme der Heimbewohnerin bzw. des Heimbewohners, befristete Verträge sind bis zur Aufnahme schriftlich zu errichten bzw. zu unterzeichnen. Den Heimbewohner:innen, deren Vertreter:innen und Vertrauenspersonen ist eine Abschrift auszufolgen.

Keine Gebührenpflicht

Heimverträge im oben definierten Sinn unterliegen nicht der Gebührenpflicht! Die Verrechnung einer Gebühr für den Vertragsabschluss selbst ist daher unzulässig.

Inhalt des Heimvertrages

Mindestinhalt

Der Heimvertrag hat folgende Angaben zu enthalten:

- Name und Anschrift der Vertragsteile;
- Dauer des Vertrages;
- Angaben über Räumlichkeiten (konkrete Unterbringung der Bewohnerin und des Bewohners, wie z.B. Einzelzimmer, Gemeinschaftsräume) und deren Ausstattung;
- Wäscheversorgung (Bettwäsche, Handtücher und Waschlappen, Ober- und Unterbekleidung mit Ausnahme chemischer Reinigung);
- Reinigung;
- allgemeine Verpflegung (Anzahl der Mahlzeiten, typische Verpflegung);
- Leistungen im Rahmen der Grundbetreuung (Hilfe bei kurzfristigen Krankheiten, bei persönlichen Angelegenheiten etc.);

- Höhe und Fälligkeit des Entgelts samt dessen Aufschlüsselung
- Vorgangsweise bei Beendigung des Heimvertrages (Entgeltabrechnung, Räumung der Wohneinheit, Lagerung von Gegenständen der Heimbewohner:innen nach deren Tod etc.).

Die Inhalte des Vertrages sind einfach und verständlich, aber doch umfassend und genau zu umschreiben!

Spezielle Leistungen

Über spezielle Leistungen sind detaillierte Angaben zu machen, bzw. ist anzumerken, wenn derartige Leistungen nicht erbracht werden:

- besondere Verpflegungsleistungen (Diätkost, vegetarische Kost);
- besondere Pflegeleistungen (z.B. Unterstützung bei der Körperpflege);
- medizinische und therapeutische Leistungen (z.B. Anwesenheit bzw. Erreichbarkeit von Ärztinnen und Ärzten bzw. Pflegepersonal und Ausstattung zur Leistungserbringung);
- sonstige Dienstleistungen (z.B. Fußpflege);
- soziale und kulturelle Betreuung (z.B. Kurse, Beschäftigungsprogramme etc.);
- Angaben darüber, ob und in welcher Weise eine Kautions verlangt wird.

Zusatzleistungen

Zusatzleistungen sind zusätzliche Angebote, die über die im Heimvertrag vorgesehenen Grundleistungen (Unterkunft, Pflege und Betreuung) hinausgehen. Beispiele hierfür sind eine besondere Ausstattung der Räumlichkeiten, Freizeitangebote wie Ausflüge, Begleitungen zu Arztterminen oder privaten Anlässen sowie persönliche Dienstleistungen, etwa Friseur- oder Fußpflegeleistungen.

Zusatzleistungen müssen gesondert vereinbart werden. Der Vertrag sollte diese Leistungen möglichst genau nach Art und Umfang beschreiben; auch die dafür anfallenden Kosten müssen klar und betragsmäßig ausgewiesen sein.

Kostenpflichtig sind nur jene Zusatzleistungen, die tatsächlich ausgewählt wurden. Eine Verpflichtung, sämtliche vom Heimträger angebotenen Zusatzleistungen als Paket zu bezahlen, besteht nicht.

Entgeltaufschlüsselung

Die Kosten für Unterkunft, Verpflegung, Grundbetreuung, besondere Pflegeleistungen und Zusatzleistungen sind jeweils getrennt anzugeben. Wenn Heimbewohner:innen Leistungen der Sozial- und Behindertenhilfe erhalten, ist im Vertrag auch anzuführen, welche Leistungen der Träger der Sozial- und Behindertenhilfe bezahlt und für welche Leistungen der:die Heimbewohner:in selbst aufkommen müssen.

Persönlichkeitsrechte

Im Heimvertrag sind die den Bewohner:innen zustehenden Persönlichkeitsrechte anzuführen (z. B. Recht auf freie Entfaltung der Persönlichkeit, auf anständige Begegnung und auf Selbstbestimmung; Recht auf politische und religiöse Selbstbestimmung; Recht auf Verkehr mit der Außenwelt und auf

Besuch von Angehörigen; Recht auf Gleichstellung; Recht auf zeitgemäße medizinische Versorgung etc.).

Vertrauensperson

Alle Heimbewohner:innen haben das Recht, eine Vertrauensperson zu benennen, die der Heimträger in wichtigen (zivil-)rechtlichen Angelegenheiten beiziehen oder informieren muss. Bei gröblicher Pflichtverletzung (Entgeltrückstand) oder schwerer Störung des Betriebes (z.B. unzumutbares Verhalten gegenüber Mitbewohner:innen) ist die Vertrauensperson einer Ermahnung der Heimbewohnerin bzw. des Heimbewohners nachweislich beizuziehen. Darüber hinaus muss den Heimbewohner:innen, ihren Vertreter:innen und der Vertrauensperson eine Abschrift der Ermahnung ausgefolgt werden bzw. mit eingeschriebenem Brief übersendet werden („Vorwarnung“). Geschieht dies nicht, ist z.B. eine nachfolgende Kündigung durch den Heimträger unwirksam! Heimbewohner:innen können namhaft gemachte Vertrauenspersonen auch nachträglich durch andere ersetzen.

Entgeltminderung

Im Falle einer Abwesenheit von mehr als 3 Tagen (z.B. Krankenhaus, Urlaub) oder im Fall der mangelhaften Leistungserbringung (Gewährleistungsfall) ist das Entgelt entsprechend zu mindern.

Kautionen und unzulässige Vereinbarungen

Wenn die Hinterlegung einer Kautions vereinbart wird, so darf diese betragsmäßig eine bestimmte Höhe nicht überschreiten: Die Höchstbetragsgrenze ist für Selbstzahler:innen mit einem Monatsentgelt und für Sozialhilfeemp-

fänger:innen mit € 300,- festgelegt. Der Heimträger darf die Kautionsur zur Abdeckung von Entgeltforderungen, Schadenersatz- und Bereicherungsansprüchen verwenden. Heimbewohner:innen bzw. auch deren Vertreter:innen und die Vertrauensperson sind davon vorher unter Angabe der Gründe schriftlich zu verständigen.

Zahlungen ohne gleichwertige Gegenleistung

Zahlungen wie beispielsweise Eintrittsgelder und Reservierungsentgelte für Heimplätze sind verboten und **können zurückverlangt werden**. Vereinbarungen, nach denen Sachen der Heimbewohner:innen nach Vertragende in unangemessen kurzer Zeit verfallen (Entsorgung), sind unwirksam.

Beendigung des Heimvertrages

Kündigung durch den Heimträger

Der Heimträger kann nur bei Vorliegen wichtiger, im Gesetz aufgezählter Gründe kündigen. Diese sind im Einzelnen:

1. Einstellung des Heimbetriebes;
2. Verschlechterung des Gesundheitszustandes, wodurch im Heim eine erforderliche Pflege nicht mehr durchgeführt werden kann;
3. fortgesetzte unzumutbare Störung des Heimbetriebes durch die Bewohnerin bzw. den Bewohner trotz Ermahnung;
4. Verzug mit der Entrichtung des Entgelts von mindestens 2 Monaten trotz Ermahnung.

Die Kündigung ist nur wirksam, wenn sie schriftlich und unter Einhaltung einer **Kündigungsfrist von einem Monat** zum Monatsletzten erfolgt. Bei Einstellung oder Einschränkung des Betriebes ist eine Kündigungsfrist von drei

Monaten vorgesehen. Setzen Heimbewohner:innen einen Kündigungsgrund (Entgeltrückstand, schwere Störung durch die Heimbewohner:innen) müssen sie vorweg unter Beiziehung der Vertreter:innen und der Vertrauenspersonen nachweislich ermahnt worden sein. Andernfalls ist die Kündigung unwirksam! Der Heimträger ist überdies verpflichtet, die örtlich zuständigen Träger der Sozial- und Behindertenhilfe von der Kündigung zu informieren, damit diese rechtzeitig für eine Ersatzunterbringung sorgen können.

Kündigung durch Heimbewohner:in

Die Heimbewohnerin bzw. der Heimbewohner kann den Vertrag jederzeit ohne Begründung unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Monatsletzten kündigen.

Beendigung des Vertrags durch Tod der Bewohner:innen

Durch den Tod der Heimbewohner:innen endet der Vertrag automatisch. Ein im Voraus bezahltes Entgelt ist anteilig zu erstatten.

Erwachsenenschutzgesetz

Seit 1. Juli 2018 gilt das Erwachsenenenschutzgesetz. Es reformierte das bisherige Sachwalterrecht und baut die Vertretungsmöglichkeiten volljähriger Personen, die aufgrund einer psychischen Krankheit oder einer vergleichbaren Beeinträchtigung in ihrer Entscheidungsfähigkeit eingeschränkt sind, aus. Darin wird der Grundsatz formuliert, dass alle erwachsenen Personen ihre Angelegenheiten auch weiterhin möglichst selbstständig erledigen können sollen. Sie können dabei zum Beispiel durch die Familie, andere nahestehende Personen oder Beratungsstellen und Institutionen unterstützt werden. Ein:eine Vertreter:in soll nur tätig werden, wenn die erwachsene Person es selbst wünscht bzw. es notwendig ist, weil sie sonst Nachteile erleiden würde.

Nach dem Erwachsenenenschutzrecht stehen **vier Vertretungsarten** zur Verfügung: **die Vorsorgevollmacht, die gewählte, gesetzliche oder gerichtliche Erwachsenenvertretung**. Heimbewohner:innen, die für einzelne oder bestimmte Arten von Angelegenheiten solche Vertreter:innen haben, können grundsätzlich weiter selbst rechtsgeschäftlich handeln. Die Handlungsfähigkeit wird durch keine der Vertretungsarten automatisch beendet. Die Gültigkeit des Geschäfts setzt jeweils die Entscheidungsfähigkeit der vertretenen Person im Einzelfall voraus.

Nähere Informationen zu den Rechten und Pflichten von Vorsorgebevollmächtigten und Erwachsenenvertreter:innen finden Sie unter Erwachsenenschutz – BMJ. Auf dieser Webseite ist auch das Konsenspapier zur Thematik Heime und andere Betreuungseinrichtungen im Zusammenhang mit dem Erwachsenenenschutzrecht veröffentlicht.

Wichtig für Vorsorgebevollmächtigte und Erwachsenenvertreter:innen

Vorsorgebevollmächtigte und Erwachsenenvertreter:innen kommt die Vertretung im Rechtsverkehr für die vertretene Person zu. Sie agieren ausschließlich im Namen der vertretenen Person. Vorsicht ist geboten, wenn in den Vertragsformularen Formulierungen enthalten sind, die eine versteckte Eigenverpflichtung der genannten Vertreter:innen (etwa eine Bürgschaftserklärung) vorsehen. Damit möchten Heimträger die Vertreter:innen verpflichten, Zahlungsverpflichtungen zu übernehmen, wenn der/die Heimbewohner:in selbst die offenen Beträge nicht begleicht.

Eine derartige Verpflichtung sollte jedoch nicht freiwillig übernommen bzw. unterzeichnet werden.

Informationen für Konsument:innen

Auf der Webseite [konsumentenfragen.at](https://www.konsumentenfragen.at) finden Sie weitere Informationen und Kontaktadressen.

Notizen

[illegible]

Notizen

[illegible]

konsumentenfragen.at

Alles Wissenswerte zum Thema Finanzbildung,
Einkauf, Internetshoppen, Smartphone und Handy,
Wohnen, Auto und vieles mehr auf:

konsumentenfragen.at

Das Konsumentenportal des Sozialministeriums.

Weitere Informationen finden Sie auch auf sozialministerium.gv.at.

Ein Umzug in eine Pflegeeinrichtung bedeutet eine große Veränderung im Leben. Umso wichtiger ist es, die eigenen Rechte zu kennen. Gut informiert zu sein hilft Ihnen, Ihre Rechte wahrzunehmen und selbstbestimmt entscheiden zu können.