

# 24-Stunden-Betreuung zu Hause

Informationen zu Vermittlungsagenturen  
und Personenbetreuer:innen



## **Impressum**

Medieninhaber und Herausgeber:

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

[sozialministerium.gv.at](http://sozialministerium.gv.at)

Fotonachweis: © mauritius images/Phovoir/FCM Graphic

Layout: BMASGPK

Druck: BMASGPK

Wien, 2025

ISBN-Nr.: 978-3-85010-580-4

### **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](http://www.sozialministerium.gv.at/broschuerenservice) sowie unter der Telefonnummer 01 711 00-86 25 25 zu beziehen.

# Ausgangslage

Oft geht es ganz schnell. Der Gesundheitszustand von nahen Angehörigen verschlechtert sich und es wird klar, dass sich diese nicht mehr selbst versorgen können und **Hilfe und Unterstützung im Alltag** benötigen. Ist eine **ständige Anwesenheit einer Betreuerin oder eines Betreuers** notwendig und will man hilfebedürftigen Menschen ermöglichen, weiterhin im gewohnten Umfeld leben zu können, bietet sich die 24-Stunden-Betreuung an.

Auch wenn die Beschäftigung einer Betreuungskraft im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses möglich ist, entscheiden sich Familien aus Kostengründen in der Regel für eine **Personenbetreuung auf selbstständiger Basis**. Betreuer:innen, die auf selbstständiger Basis tätig sind, benötigen eine entsprechende **Gewerbeberechtigung für die Personenbetreuung**.

In den meisten Fällen wenden sich betroffene Familien an Agenturen, die Betreuungskräfte für die Betreuung zu Hause vermitteln. Nicht selten sind die Betroffenen, die rasch eine Betreuung für nahestehende Personen zu organisieren haben, mit der organisatorischen Abwicklung und den damit zusammenhängenden rechtlichen Fragen überfordert.

Diese Broschüre informiert Betroffene über ihre vorvertraglichen und vertraglichen Rechte und soll diese dabei unterstützen ihre Rechte wahrzunehmen.

**Achtung:** Die Informationen beziehen sich **ausschließlich auf die Betreuung auf selbstständiger Basis**, für die insbesondere die Bestimmungen der Gewerbeordnung, die gewerblichen Verhaltensregeln und das Hausbetreuungsgesetz gelten!

### Wichtiger Hinweis:

Die **Verpflichtungen der Vermittlungsagenturen** (z. B. Informations- und Aufklärungspflichten vor Vertragsabschluss, verpflichtende Bedarfserhebung und -prüfung, Mindestinhalte des Vermittlungsvertrages) gelten nur für **Verträge, die nach dem 1. Jänner 2016 geschlossen wurden**. Lediglich bestehende Dokumentationen müssen auch bei Altverträgen zur Verfügung gestellt werden (siehe „Dokumentation“ auf Seite 17).

## Vertragsanbahnung und Werbung

**Vermittlungsagenturen, die ihre Tätigkeit bewerben** (z. B. Zeitungsinserat) haben auf ihre Vermittlereigenschaft hinzuweisen und eine Telefonnummer oder Internetadresse anzugeben, unter der nähere Auskünfte über ihre Tätigkeit, insbesondere auch über Leistungen und Preise abgefragt werden können (siehe „Information vor Vertragsabschluss“ auf Seite 5). Seit 1. September 2024 sind Agenturen verpflichtet ein Kostenblatt bereits bei der ersten Kontaktaufnahme und in den Werbeunterlagen (z. B. Internet) zur Verfügung zu stellen (Näheres dazu unter „Information vor Vertragsabschluss“).

Auch **Personenbetreuer:innen** müssen in ihrer Werbung angeben, wo nähere Informationen über alle für den Vertragsabschluss wesentlichen Belange, insbesondere über ihre Leistungen und den Preis angefordert werden können.

Sowohl **Betreuer:innen als auch Agenturen ist es untersagt, unaufgefordert Privatpersonen zu besuchen**, um Bestellungen entgegenzunehmen bzw. ihre Dienste anzubieten. Agenturen und Betreuungskräfte, die sich nicht daran halten, droht eine **Verwaltungsstrafe** (Geldstrafe). Wird ein Vertrag mit der Agen-

tur oder einer Betreuungskraft anlässlich eines **Hausbesuches** abgeschlossen, kann von diesem **kostenfrei zurückgetreten werden** (weitere Informationen dazu in der Broschüre „Rücktrittsrecht bei Auswärtsgeschäften“). Betreute Personen können von einem im Fernabsatz geschlossenen Vermittlungsvertrag mit einer Agentur (z.B. Vertragsabschluss über Telefon, E-Mail) zurücktreten (siehe Broschüre „Rücktrittsrecht im Fernabsatz“).

## Information vor Vertragsabschluss

### **Agenturen haben im Geschäftsverkehr zu informieren:**

- Wenn Preisbeispiele angeführt werden, müssen diese die Gesamtkosten für sämtliche Leistungsinhalte umfassen..
- Wird bei Praxisbeispielen auf eine staatliche Förderung zur 24-Stunden-Betreuung Bezug genommen bzw. wird mit einer solchen geworben, sind die Voraussetzungen für die Erlangung der Förderung anzugeben.

### **Agenturen haben weiters aufzuklären über:**

- Tätigkeiten, die Personenbetreuer:innen verrichten dürfen (siehe dazu unter „Welche Tätigkeiten können von Betreuungspersonen übernommen werden?“ auf Seite 15)
- Pflichten der Betreuer:innen (wie z. B. über die Verpflichtung Steuern und Sozialversicherungsbeiträge selbst zu erklären und abzuführen).

### **Kostenblatt:**

- Agenturen sind verpflichtet vor Vertragsabschluss ein Kostenblatt zu übermitteln und über den Inhalt des Kostenblattes aufzuklären.
- Im Kostenblatt transparent anzugeben sind:
  - der Preis der Vermittlungstätigkeit,

- der Preis für die einzelnen Vermittlungsleistungen und die dafür anfallenden Gesamtkosten
- der Preis für laufende Leistungen, sofern solche angeboten werden,
- die Zahlungsmodalitäten (z. B. Lastschrift, Dauerauftrag, Barzahlung),
- die Angabe, ob die Agentur Inkassovollmacht anbietet.

### **Betreuungskräfte haben zu informieren:**

Vor Vertragsabschluss ist über alle für den Vertragsabschluss wesentlichen Belange, insbesondere über die zulässigen Leistungsinhalte und den Preis zu informieren.

## **Bedarfsprüfung ist Pflicht**

Bevor Vermittlungsagenturen eine Betreuungskraft vermitteln, haben sie sich ein Bild von der Betreuungssituation zu machen. Zu dem Zweck ist durch einen Besuch bei der betreuungsbedürftigen Person vor Ort zu erheben, welche Unterstützung benötigt wird. Ebenso ist zu prüfen, ob die für die Vermittlung vorgesehenen Personen die im konkreten Fall erforderlichen Betreuungstätigkeiten tatsächlich auch abdecken können.

Die **Ergebnisse der Erhebung und Prüfung sind von der Agentur zu dokumentieren**. Den betreuten Personen bzw. deren Angehörigen muss die Möglichkeit gegeben werden, in diese Aufzeichnungen **Einsicht zu nehmen**. Wenn gewünscht, sind die Aufzeichnungen schriftlich auszufolgen.

# In der Regel zwei Verträge

## Vermittlungsvertrag und Betreuungsvertrag

Entscheidet man sich für 24-Stunden-Betreuung, schließt man üblicherweise zwei Verträge ab. Zunächst einen Vertrag mit der Vermittlungsagentur, den sog. **Vermittlungsvertrag**. Gegenstand dieses Vertrages ist insbesondere die Vermittlung einer Betreuungskraft für die 24-Stunden-Betreuung sowie in der Regel auch sonstige Leistungen, die von der Agentur laufend erbracht werden (z. B. bei Ausfall einer Betreuungskraft Vermittlung einer Ersatzkraft, Unterstützung bei der organisatorischen Abwicklung und bei bürokratischen Fragen, regelmäßige Kontrollvisiten).

Die Bestimmungen über die Betreuung sind in einem separaten Vertrag, dem sog. **Betreuungsvertrag**, abgeschlossen zwischen betreuter Person und Betreuer:in, geregelt. Dieser sieht u.a. vor, welche Tätigkeiten die Betreuungskraft zu erbringen hat (z. B. Unterstützung im Haushalt, Gesellschaft leisten) und wie sich diese im Notfall zu verhalten hat (z. B. Verständigung von Ärztinnen bzw. Ärzten bei Verschlechterung des Zustandes der betreuten Person).

Die **Verträge** können von der betreuten Person selbst oder einer Person, die zugunsten der betreuten Person tätig ist bzw. dem:der bevollmächtigten oder gesetzlichen Vertreter:in (z. B. Angehörige, nahestehende Personen, Erwachsenenvertreter:in) **abgeschlossen bzw. unterfertigt** werden.

# Vertragspflicht

## Recht auf einen schriftlichen Vertrag

Der Vermittlungsvertrag und der Betreuungsvertrag müssen **schriftlich abgeschlossen** werden. Der betreuten Person bzw. der Person, die zugunsten dieser den Vertrag abschließt (z. B. Angehörige, nahestehende Person), muss eine **Ausfertigung des Vertrages ausgehändigt** werden.

# Vertragsinhalt

## Vermittlungsvertrag

... was jedenfalls im Vertrag geregelt werden muss

Verträge, die die Vermittlungsagentur mit der betreuten bzw. nahestehenden Person oder Angehörigen abschließt, müssen **einfach, verständlich und eindeutig abgefasst sein** und folgenden Mindestinhalt aufweisen:

- Name (Firma) und Anschrift der Vertragspartner:innen
- Beginn und Dauer des Vertrages
- Beschreibung aller Leistungen
- Höhe und Fälligkeit des Entgelts, Zahlungsmodalitäten, allenfalls Inkassovollmacht der Vermittlungsagentur
- Bestimmungen über die Beendigung des Vertrages
- Ansprechpartner:in der Vermittlungsagentur

Im Vertrag müssen die **einzelnen Leistungen der Agentur konkret beschrieben** sein. Dazu gehört die erstmalige Vermittlung von Betreuungskräften bzw. können das auch Tätigkeiten sein, die von der Agentur laufend erbracht werden, wie beispielsweise die Vermittlung von Ersatzkräften bei Ausfall einer Betreuungskraft, regelmäßige Qualitätsvisiten, administrative Unterstützung beim Betreuungsvertrag und beim Förderantrag, regelmäßige Prüfung des Betreuungsbedarfs, Unterstützung bei Fragen und Problemen in der Betreuungssituation.

Auch die Preise für die angebotenen Leistungen **müssen im Einzelnen differenziert offengelegt werden**. Ebenso sind Angaben zu den Zahlungsmodalitäten verpflichtend (Barzahlung, Dauerauftrag, Lastschrift). Für den Fall, dass die Agentur **Inkassovollmacht** hat, somit berechtigt ist Zahlungen für die Betreuungskraft entgegenzunehmen, ist auch dies im Vertrag anzugeben.

Gesetzliche Höchstgrenzen für Beträge, die von den Agenturen verrechnet werden können, bestehen nicht. Es kann ein ortsübliches Entgelt vereinbart werden. Eine Preisvereinbarung wäre nur anfechtbar, wenn der Wert der erbrachten Leistungen weit unter dem geleisteten Geldbetrag liegt.

## Betreuungsvertrag

... was jedenfalls im Vertrag geregelt werden muss

Verträge, die Betreuer:innen mit der betreuten (oder angehörigen bzw. nahestehenden) Person abschließen, müssen **in verständlicher Sprache und eindeutig abgefasst sein** und folgenden Mindestinhalt aufweisen:

- Name (Firma) und Anschrift der Vertragspartner:innen
- Beginn und Dauer des Vertrages
- Beschreibung der Leistungen

- Festlegung von Handlungsleitlinien  
(z. B. Verständigung von Ärztinnen bzw. Ärzten im Falle der erkennbaren Verschlechterung des Zustandes der betreuten Person)
- Vereinbarung, ob im Falle der Verhinderung für eine Vertretung gesorgt ist und allenfalls Namen und Kontaktadresse der Vertreterin und des Vertreters
- Höhe und Fälligkeit des Entgelts, mit dem Hinweis, dass Steuern und Beiträge von der Betreuungskraft erklärt und abgeführt werden
- Bestimmungen über die Beendigung des Vertrages

Da die Betreuungskräfte selbstständig tätig sind, können die Kosten und die Arbeitszeit frei vereinbart werden. Betreuungskräfte, die selbstständig tätig sind, verrechnen ihre Leistungen direkt mit den Kundinnen und Kunden, sofern sie nicht der Agentur eine Inkassovollmacht zur Entgegennahme von Zahlungen eingeräumt haben.

## Inkassovollmacht

Seit 1.9.2024 müssen Inkassovereinbarungen bestimmten gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Inkassovereinbarungen sind mit dem/der Personenbetreuer:in im Einzelnen auszuhandeln. Das bedeutet, dass eine Inkassovereinbarung im Detail mit dem/der Personenbetreuer:in abzustimmen ist. Die Vermittlungsagentur sollte dabei ihre Bereitschaft zu Verhandlungen und möglichen Änderungen klar zum Ausdruck bringen. Der Betreuungsperson ist die Inkassovollmacht schriftlich auszuhändigen und kann von ihr jederzeit widerrufen werden.

# Unzulässige Klauseln in Verträgen

Gesetzwidrige Klauseln finden sich regelmäßig in den Verträgen der Vermittlungsagenturen, die auch als Verein organisiert sein können. Zu den besonders nachteiligen Klauseln zählen:

## Beschäftigungsverbote und Strafzahlungen

Der Familie der betreuten Person, die den Vertrag mit der Agentur beendet hat, wird verboten die vermittelten Betreuungspersonen weiter zu beschäftigen. Häufig drohen Strafzahlungen, wenn Betreuungspersonen dann weiter bei der betreuten Person tätig sind.

Unwirksam sind Verbote, die zeitlich unbegrenzt sind bzw. Verbote, die Betreuungspersonen generell alle Tätigkeiten bei der betreuten Person untersagen. Gerichtlich wurden z.B. folgende Klauseln als unzulässig eingestuft:

*„Die Vereinsgebühren sind zu bezahlen solange und wann auch immer die vom Verein vermittelte Betreuungskraft beschäftigt wird, unabhängig davon, ob der Vertrag mit dem Verein gekündigt oder aufgelöst wird.“ (Oberster Gerichtshof)*

*„Im Falle einer privaten Weiterbeschäftigung einer vom Verein vermittelten Betreuungskraft durch den Klienten (oder seiner Angehörigen) über die Mitgliedschaft hinaus ist pro angefangenen Monat ein Betrag von € 500,- an den Verein zu bezahlen.“ (Oberlandesgericht Wien)*

Ob bzw. inwieweit Verbote, die die Weiterbeschäftigung von Betreuungskräften für einen bestimmten Zeitraum untersagen, zulässig sind, wird die Zukunft zeigen, wenn Gerichtsentscheidungen dazu vorliegen. Findet sich eine entsprechende Klausel in Ihrem Vertrag, ist es ratsam die Beratung und Einschätzung von Expertinnen bzw. Experten einzuholen (siehe Adressenteil).

## Ausschluss der Haftung und der Gewährleistung

Vertragsbedingungen, die die Haftung weitgehend ausschließen, sind üblich. Vermittlungsagenturen wollen nicht dafür einstehen, dass die vermittelten Betreuungskräfte geeignet sind. Es wird jegliche Haftung für das Verhalten der Betreuungskräfte ausgeschlossen. Eine so weitgehende Ablehnung der Haftung/Gewährleistung ist nicht zulässig. Die Vermittlungsagentur schuldet ja gerade die Vermittlung von geeignetem Betreuungspersonal. Kommt es als Folge einer falschen Personenauswahl zu einem Schaden, haftet die Vermittlungsagentur. Vom Gericht wurde z. B. folgende Klausel als unzulässig beurteilt:

*„Die Vermittlungsagentur übernimmt keinerlei Haftung für das Verhalten (z. B. Pflegefehler, Sachschäden) der Betreuungskraft. Die:der Auftraggeber:in nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Betreuungskraft die Leistungen als selbstständige UnternehmerIn erbringt und das Gewerbe der Personenbetreuung gem. § 159 GEW ausübt. Der Verein übernimmt keine Haftung für eine erfolgreiche Vermittlung einer Betreuungskraft innerhalb einer bestimmten Frist.“*  
(Landesgericht Linz)

Bei Vermittlung von ungeeigneten Betreuungspersonen bzw. bei sonstigen mangelhaften Leistungen der Agentur stehen der betreuten Person Rechte aus der Gewährleistung zu (z. B. kostenloser Austausch der Betreuungskraft, Preisminderung).

Vertragsbestimmungen, die diese Rechte einschränken oder ausschließen, sind unwirksam. Unzulässig ist es beispielsweise, wenn vorgesehen ist, dass Einwände nur innerhalb kurzer Frist erhoben werden können.

Unzulässig wäre etwa folgende Klausel:

*„Der Auftraggeber hat innerhalb eines Zeitraumes von 7 Tagen ab Aufnahme der Tätigkeit der Betreuungsperson das Recht Einwände gegen die Betreuungsperson zu erheben. Ein weiteres Widerspruchsrecht besteht seitens der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers nicht.“*

## Vertragsbeendigung

Werden längere Kündigungsfristen als gesetzlich vorgesehen vereinbart, ist dies unzulässig. Folgende Klausel wurde vom Obersten Gerichtshof als gesetzwidrig eingestuft:

*„Der Vertrag kann von beiden Vertragspartnern jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Monatsletzten gekündigt werden.“ (Oberster Gerichtshof)*

Unzulässig sind auch Vertragsklauseln, die der Vermittlungsagentur eine vorzeitige Vertragsbeendigung ermöglichen, auch wenn die Voraussetzungen dafür (wichtiger Grund) gar nicht vorliegen.

Demnach wäre z. B. folgende Klausel unzulässig:

*„Der Vertrag kann von der Agentur fristlos gekündigt werden, wenn die vertraglichen Verpflichtungen nicht eingehalten werden.“*

## Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen (ÖQZ-24)

Vermittlungsagenturen, die sich zur Einhaltung bestimmter Qualitätsstandards verpflichten (z. B. regelmäßige Hausbesuche/Qualitätskontrollen durch diplomierte Pflegekräfte, Mindestqualifikation der Betreuungspersonen), haben die Möglichkeit sich für ein Qualitätszertifikat zu bewerben. Agenturen müssen dann nachweisen, dass sie nur rechtlich geprüfte Vertragsformulare verwenden. Dies ist dann der Fall, wenn sie entweder die Vertragsmuster der österreichischen Wirtschaftskammer verwenden oder wenn sie anhand einer Bestätigung einer Anwaltskanzlei belegen, dass die verwendeten Verträge rechtskonform sind und den Vorgaben der Richtlinie zum ÖQZ-24 entsprechen. In den Verträgen muss zudem vorgesehen sein, dass nur österreichisches Recht zur Anwendung kommt.

# Welche Tätigkeiten können von Betreuungspersonen übernommen werden?

Personenbetreuung ist als freies Gewerbe eingestuft. Gewerbliche Betreuer:innen müssen daher **keine speziellen Qualifikationen/Ausbildungen** nachweisen. Eine Mindestqualifikation ist nur Voraussetzung für die Inanspruchnahme der staatlichen Förderung der 24 Stunden Betreuung und für den Fall, dass selbstständige Personenbetreuer:innen von ÖQZ-24-zertifizierten Agenturen vermittelt werden.

Die Tätigkeit der auf selbstständiger Basis tätigen Betreuungspersonen beschränkt sich im Wesentlichen darauf, die betreuten Personen **bei der Bewältigung des Alltags zu unterstützen**. Es handelt sich dabei um Unterstützungsleistungen im Haushalt (Zubereitung von Mahlzeiten, Reinigungstätigkeiten, Besorgungen, Wäscheversorgung), bei der Lebensführung (z. B. Ankleiden, Körperpflege) sowie um Gesellschafterfunktionen (z. B. Begleitung zu diversen Aktivitäten).

Im **Einzelfall** können Betreuungskräfte ohne Aufsicht **einfache, unbedenkliche pflegerische Tätigkeiten** (z. B. Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme und bei der Benützung der Toilette) an der betreuten Person ausüben. Liegen medizinische Gründe vor, die gegen die Ausübung dieser pflegerischen Tätigkeiten sprechen (d. h. wenn die Gesundheit der betreuten Person durch die Durchführung der Tätigkeit gefährdet wäre), müssen diese der Betreuungskraft von diplomierten Pflegefachkräften bzw. von Ärztinnen bzw. Ärzten übertragen werden. **Qualifizierte pflegerische Tätigkeiten oder ärztliche Tätigkeiten** (z. B. Verabreichung von Arzneimittel, Anlegen von Verbänden) dürfen daher

grundsätzlich nur nach entsprechender schriftlicher **Delegation durch diplomierte Pflegefachkräfte bzw. Ärztinnen bzw. Ärzten** durchgeführt werden.

Halten sich Betreuungspersonen nicht an den gesetzlich definierten Tätigkeitsbereich und üben pflegerische/medizinische Tätigkeiten ohne entsprechende Anordnung/Unterweisung aus, riskieren sie eine Verwaltungsstrafe (Geldstrafe).

**Nähere Informationen** dazu finden Sie in der Broschüre „24-Stunden-Betreuung zu Hause – ein Überblick“ im Broschürens-service des Sozialministeriums.

## Vertragsbeendigung

Vermittlungsverträge und Betreuungsverträge können **von der betreuten Person und der Agentur** unter Einhaltung einer zweiwöchigen Kündigungsfrist zum jeweiligen Monatsende ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. Liegt ein wichtiger Grund vor, kann jederzeit gekündigt werden.

### **Hinweis:**

Die Kündigung sollte aus Beweis-zwecken schriftlich erfolgen und rechtzeitig abgeschickt werden, damit sichergestellt ist, dass diese spätestens 2 Wochen vor dem Kündigungstermin (Monatsende) zugestellt wird.

Zudem **enden** der Vermittlungsvertrag und der Betreuungsvertrag **automatisch mit dem Tod der betreuten Person**. Ein im Voraus bezahltes Entgelt ist anteilig zurückzuzahlen.

## Dokumentation

Die Dokumentation beinhaltet Aufzeichnungen von durchgeführten Dienstleistungen. Sie hat regelmäßig und ausreichend zu erfolgen und ist **für die Agentur und auch für die Betreuer:innen verpflichtend**.

Betreuten Personen bzw. deren Angehörigen muss ermöglicht werden in diese einzusehen. Die Agentur ist darüber hinaus verpflichtet die **Aufzeichnungen auf Verlangen schriftlich zur Verfügung zu stellen**.

## Keine persönlichen Vorteile

**Vermittlungsagenturen und Betreuungskräfte** dürfen ihre Dienste nicht zur Erlangung persönlicher Vorteile missbrauchen, etwa durch **unaufgeforderte Vermittlung oder den unaufgeforderten Abschluss von Geschäften** (z. B. Verkauf von Waren). Es ist ihnen nicht erlaubt, Leistungen entgegenzunehmen, wenn diesen nicht eine eigene gleichwertige Leistung gegenübersteht. Daher ist die **Annahme von Geschenken** nicht gestattet. Ausgenommen sind Zuwendungen geringen Werts.

Zudem ist es **Personenbetreuer:innen untersagt**

- ihre Leistungen nicht wahrheitsgemäß anzubieten
- Leistungen zu erbringen ohne hierzu ermächtigt zu sein
- Zahlungen entgegenzunehmen ohne hierzu ermächtigt zu sein
- ihnen anvertraute Gegenstände eigenmächtig zurückzubehalten oder
- ungeeignete Personen als Betreuer:innen zu empfehlen.

Ein Verstoß gegen diese Verhaltensregeln ist strafbar (Geldstrafe).

## Bei Problemen mit Agentur oder Betreuerin/Betreuer

Nicht immer werden die vereinbarten Leistungen vollständig und ohne Mängel erbracht. Gelingt es nicht, eine Einigung mit der Agentur oder der Betreuerin bzw. dem Betreuer zustande zu bringen, kann man sich an die **Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte** wenden (Informationen dazu in der Broschüre des Sozialministeriums „Miteinander statt gegeneinander – der Weg zur Schlichtung“).

Kostenlose Rechtsauskunft bei strittigen Vertragsangelegenheiten und Gewährleistungsfragen erhält man bei Konsumentenschutzeinrichtungen („Wichtige Adressen“ auf Seite 19).

# Wichtige Adressen

## Verein für Konsumenteninformation

### Standort Wien

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

Telefon: +43 1 588 77-0

[vki.at/kontakt-vki](http://vki.at/kontakt-vki)

## Arbeiterkammer Wien

Prinz Eugen Straße 20–22, 1040 Wien

Telefon: +43 1 50 165-0

und Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

## Konsumentenportal

Eine Zusammenstellung der Informationen zu allen konsumentenrelevanten Bereichen, insbesondere auch zum Thema Personenbetreuung (FAQ im Überblick), finden Sie unter

[www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at)

## Verbraucherschlichtung Austria

Es handelt sich dabei um eine staatlich anerkannte Schlichtungsstelle für Verbraucherstreitigkeiten. Sie bietet ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren, aber keine Rechtsberatung für Verbraucher:innen an.

Mariahilfer Straße 103, Stiege 1, Top 18, 1060 Wien

Telefon: +43 1 890 63 11

E-Mail: [office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)

[www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)







# konsumentenfragen.at

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

[www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at) –

Das Konsumentenportal des Sozialministeriums.

Weitere Informationen finden Sie auch auf

[sozialministerium.gv.at](http://sozialministerium.gv.at).