

# Beratungs- und Vermittlungsvertrag

Vermittler: Pflege zu Hause Küffel GmbH (nachfolgend PzH)  
 vertreten durch die Geschäftsführer Dennis Küffel & Markus Küffel  
 Steindamm 9, 20099 Hamburg  
 Tel.: 040/2800 854-0  
 E-Mail: kontakt@pflegezuhaue.info  
 www.pflegezuhaue.info

<u>Auftraggeber (Vertragspartner):</u>	<u>zu betreuende Person(en):</u>
Auftragsnummer:	
Frau / Herr / Divers:	
Straße:	
PLZ, Ort:	
Telefon:	
Mobil:	
E-Mail:	

## I. Vertragsgegenstand

1. PzH ist eine Beratungs- und Vermittlungsagentur. PzH berät zur Betreuung im häuslichen Umfeld und informiert über rechtliche, pflegerische sowie den Haushalt betreffenden Rahmenbedingungen. PzH vermittelt zudem Dienstleistungen in fremdem Namen und für fremde Rechnung zwischen Dienstleistungserbringer und Auftraggeber (Vertragspartner/Verbraucher). Hierzu arbeitet PzH mit Dienstleistungserbringern im EU-Ausland zusammen (nachfolgend Dienstleistungserbringer), welche ihr aus der EU stammendes Betreuungspersonal (nachfolgend Betreuungspersonal) in die EU entsenden. Vertragsgegenstand ist die Auftragserteilung durch den Auftraggeber an PzH zur Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages über die Erbringung von hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, Betreuungsdienstleistungen sowie in geringem Maße Dienstleistungen zur Unterstützung bei der Grundpflege. Der Dienstleistungsvertrag wird ausschließlich zwischen Dienstleistungserbringer und Auftraggeber abgeschlossen. Die Dienstleistungserbringung erfolgt im Privathaushalt der zu betreuenden Person.

2. PzH vermittelt ausschließlich Dienstleistungsverträge zwischen Dienstleistungserbringer und Auftraggeber. PzH vermittelt kein direktes Vertragsverhältnis zwischen Betreuungspersonal und Auftraggeber.

3. PzH ist für den Auftraggeber während der Vertragslaufzeit Ansprechpartner in Bezug auf den vermittelten Dienstleistungsvertrag. Konnte ein Dienstleistungsvertrag erfolgreich vermittelt werden, begleitet und unterstützt PzH fortlaufend den Auftraggeber und ist Ansprechpartner zu allgemeinen Fragen rund um die Betreuungs- und Pflegesituation. Darüber hinaus ist PzH Ansprechpartner und Mediator bei etwaigen Konflikten, die sich im Betreuungsalltag ergeben.

4. PzH ist nicht Auftrag- oder Arbeitgeber des eingesetzten Betreuungspersonals des Dienstleistungserbringers und verfügt somit über keine Weisungsbefugnis und kein Kontrollrecht.

5. PzH selbst erbringt keine direkten Betreuungs- und Pflegeleistungen.

## II. Leistungen des Vermittlers

1. Inhalte der von PzH vermittelten Dienstleistungen sind Aufgaben der klassischen

Hauswirtschaft: Kochen, Waschen, Putzen, Einkaufen etc. Weitere Inhalte sind einfache pflegerische Alltagshilfen wie beispielsweise Assistenzdienstleistungen beim Zubereiten oder Anreichen von Nahrung und Getränken, Hilfe beim An- und Auskleiden, Hilfe beim Aufstehen und Zubettgehen sowie Hilfe bei der Körperpflege, dem Toilettengang oder Hilfe beim Gehen und Treppensteigen. Zum Tätigkeitsprofil kann auch die soziale Betreuung und Beschäftigung wie Gesellschaftsspiele spielen, Vorlesen oder Spaziergehen etc. gehören.

2. Kein Gegenstand der von PzH vermittelten Dienstleistungen sind Aufgaben der medizinischen Behandlungspflege (beispielsweise Verbandswechsel, Setzen von Spritzen, Stellen oder Verabreichen von Medikamenten etc.).

3. Zum Zwecke der Vermittlung führt PzH eine umfangreiche schriftliche Bedarfserfassung durch. Anschließend findet eine Evaluation (Anamnese) bezüglich der benötigten Anforderungen und Bedürfnisse der zu betreuenden Person statt, um einen Dienstleistungserbringer mit passendem Betreuungspersonal an den Auftraggeber zu vermitteln. Diese Anamnese wird durch qualifizierte Fachkräfte getätigt, die Machbarkeit der Betreuungsanfrage erfolgt bei PzH stets durch die Bestätigung einer examinierten Pflegefachkraft.

4. PzH stellt Kontakte zwischen geeigneten Dienstleistungserbringern und Auftraggeber her.

5. PzH gleicht in einem dokumentierten persönlichen oder telefonischen Gespräch mit dem vorgeschlagenen Betreuungspersonal des Dienstleistungserbringers die bestehenden Kompetenzen, Vorerfahrungen, Sprachkenntnisse und Qualifikationen von infrage kommendem Betreuungspersonal mit den Anforderungen und Wünschen des Auftraggebers ab.

6. PzH prüft, ohne dass dazu eine Rechtspflicht besteht, das Vorliegen eines Nachweises zur Sozialversicherung (z.B.: A1/S1-Bescheinigung) für das eingesetzte Betreuungspersonal des Dienstleistungserbringers. Eine Prüfung auf inhaltliche Richtigkeit des Nachweises kann nicht erfolgen. Auf Wunsch des Auftraggebers kann das entsprechende Dokument durch den Dienstleistungserbringer vorgelegt werden.

7. PzH übermittelt die voraussichtliche Ankunft des Betreuungspersonals (Datum und Uhrzeit) am Einsatzort vor der geplanten Anreise an den Auftraggeber und stellt eine koordinierte Einführung des Betreuungspersonals am Einsatzort durch geeignete Instrumente (z.B. durch eine Checkliste oder eine Betreuungsdokumentation) sicher.

8. PzH verpflichtet sich bei Ausfall des vermittelten Betreuungspersonals des Dienstleistungserbringers über sein Netzwerk umgehend Ersatz anzufordern und darüber hinaus dem Auftraggeber innerhalb von 96 Stunden eine Ersatzbetreuungsdienstleistung anzubieten. Dies gilt nicht, wenn der Ausfall des vermittelten Betreuungspersonals des Dienstleistungserbringers von dem Auftraggeber zu vertreten ist.

9. PzH wirkt durch die mit den Dienstleistungserbringern geschlossenen Verträge darauf hin, dass die Dienstleistungserbringer die in Deutschland geltende Rechtslage beachten, insbesondere die Bestimmungen des Arbeitszeitgesetzes einhalten und dass die in den Dienstleistungsverträgen der Dienstleistungserbringer geregelte Arbeitszeit des eingesetzten Betreuungspersonals 40 Wochenstunden grundsätzlich nicht überschreitet. Die Anforderungen an eine hohe Qualität der Dienstleistung werden im Rahmen eines Kooperationsvertrages zwischen PzH und den Dienstleistungserbringern vereinbart sowie deren Einhaltung in regelmäßigen Audits überprüft.

10. PzH ist berechtigt, Vereinbarungen und Erklärungen, die im Zusammenhang mit dem Dienstleistungsvertrag zwischen Auftraggeber und Dienstleistungserbringer stehen, für und gegen den Dienstleistungserbringer zu schließen, abzugeben, entgegenzunehmen, zu ändern, aufzuheben und zu kündigen. Diese Regelung gilt bis zu einem schriftlichen Widerruf durch den Dienstleistungserbringer.

### III. Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber versichert, dass er sämtliche Angaben in der Bedarfserfassung (Erhebungsbogen und ggf. in weiteren Mitteilungen/Gesprächen) vollständig und wahrheitsgemäß gemacht hat. Weicht die Betreuungssituation, die körperliche und gesundheitliche Verfassung der zu betreuenden Person, das häusliche Umfeld etc., zum Zeitpunkt

des Beginns der Betreuungsdienstleistung und/oder während der Dienstleistungserbringung von den Angaben des Auftraggebers erheblich ab, besteht die Gefahr, dass der Dienstleistungserbringer den Auftrag ablehnt und/oder fristlos kündigt. Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche Änderungen und/oder Abweichungen von den Angaben des Auftraggebers betreffend die Betreuungssituation, den körperlichen und gesundheitlichen Zustand der zu betreuenden Person, des häuslichen Umfeldes, die bis zum Zeitpunkt des Beginns der Dienstleistung und/oder während der Dienstleistungserbringung auftreten, PzH unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Außergewöhnliche Umstände und Vorkommnisse betreffend die Betreuung sind PzH ebenfalls unverzüglich anzuzeigen.

2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, PzH jederzeit seine aktuellen Daten wie Name, Adresse, Telefonnummer etc. mitzuteilen und Veränderungen der Betreuungssituation unverzüglich anzuzeigen. Die PzH zur Verfügung gestellten persönlichen Daten unterliegen dem Datenschutz und werden vertraulich behandelt. Auf die Datenschutzerklärung in der Anlage dieses Beratungs- und Vermittlungsvertrages wird hingewiesen.

#### **IV. Vergütung**

1. PzH erhält für die Auftragserteilung zur Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages mit einem Dienstleistungserbringer und die damit zusammenhängende Beratung eine pauschale Vergütung in Höhe von € 490,00 zzgl. Umsatzsteuer (€ 583,10 brutto) pro Jahr. Der Anspruch auf Zahlung der Beratungs- und Vermittlungsvergütung entsteht mit Erteilung des Vermittlungsauftrages durch den Auftraggeber und ist innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung an PzH fällig. Die Verpflichtung zur Vergütung besteht auch dann, wenn der Abschluss des Dienstleistungsvertrages erst nach Beendigung dieses Beratungs- und Vermittlungsvertrages, aber aufgrund der Tätigkeit von PzH zustande kommt.

2. Sofern sich dieser Vertrag über die Vertragsdauer von zwölf Monaten hinaus verlängert, entsteht für die Vertragsbetreuung durch PzH für jedes weitere Vertragsjahr ein weiterer Vergütungsanspruch in Höhe von € 490,00 zzgl. Umsatzsteuer (€ 583,10 brutto). Diese Vergütung ist innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung an PzH fällig.

3. Klarstellend gilt, dass keine zusätzliche Vergütung für PzH entsteht, wenn PzH einen Dienstleistungsvertrag mit einem anderen Dienstleistungserbringer vermittelt, der einen zuvor vermittelten Dienstleistungsvertrag ersetzt oder im Rahmen eines abgeschlossenen Dienstleistungsvertrages das Betreuungspersonal wechselt.

4. Zwischen den Parteien besteht Einigkeit, dass auch im Falle einer vorzeitigen Beendigung dieses Beratungs- und Vermittlungsvertrages, gleich aus welchem Grund, vor Ablauf eines Jahres bzw. vor Ablauf entsprechender Vertragsverlängerung, der Anspruch auf Zahlung der pauschalen Vergütung gemäß Abs. 1 und 2 in voller Höhe entstanden ist und eine – auch anteilige – Rückzahlung nicht erfolgt.

#### **V. Abwerbverbot**

1. Der Auftraggeber verpflichtet sich, während des Bestehens dieses Beratungs- und Vermittlungsvertrages und für 3 Monate nach Beendigung dieses Vertrages kein Betreuungspersonal der Dienstleistungserbringer, das in den letzten 24 Monaten für die zu betreuende Person tätig geworden ist, direkt oder indirekt abzuwerben.

2. Unter Abwerben wird das Einwirken auf arbeitsvertragliches oder anderweitig gebundenes Personal mit dem Ziel, dieses zum Wechsel zu bewegen, verstanden.

3. In jedem Falle einer schuldhaften Zuwiderhandlung durch den Auftraggeber gegen die Verpflichtung aus Abs. 1 ist PzH berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von € 490,00 zzgl. Umsatzsteuer (€ 583,10 brutto) zu verlangen.

4. Die Geltendmachung anderer Ansprüche, insbesondere auf Unterlassung oder Schadenersatz, bleibt hiervon unberührt. Jede verwirkte Vertragsstrafe wird auf solche Schadenersatzansprüche angerechnet.

#### **VI. Haftung**

1. PzH haftet nur für grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz sowie bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Beratungs- und Vermittlungsvertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf („Kardinalpflicht“).

2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung von PzH auf die bei Abschluss dieses Vertrages vorhersehbaren, vertragstypischen Schäden begrenzt. Bei leicht fahrlässiger Verletzung vertraglicher Pflichten, die keine Kardinalpflichten sind, haftet PzH nicht.

3. Soweit die Haftung von PzH beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die Haftung der Arbeitnehmer, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von PzH.

4. Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten nicht bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, der Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie für Körperschäden (Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit). Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Auftraggebers ist hiermit nicht verbunden.

## **VII. Beginn und Ende des Beratungs- und Vermittlungsvertrages**

1. Der Beratungs- und Vermittlungsvertrag beginnt am Tag der Unterzeichnung dieser Vereinbarung durch beide Parteien.

2. Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von einem Jahr. Nach Ablauf von einem Jahr verlängert sich der Vertrag automatisch auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht von einer Partei mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt wird. Im Anschluss an die Mindestlaufzeit ist eine Kündigung des Vertrages jederzeit mit einer Frist von einem Monat möglich.

3. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der eine Partei zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei wiederholt oder schwerwiegend gegen wesentliche Pflichten dieses Vertrages verstößt.

4. Zwischen den Parteien besteht Einigkeit, dass die Beendigung des Dienstleistungsvertrages zwischen Auftraggeber und Dienstleistungserbringer diesen Beratungs- und Vermittlungsvertrag unberührt lässt. Umgekehrt ist eine ordentliche Kündigung dieses Beratungs-

und Vermittlungsvertrages ausgeschlossen, sofern der Dienstleistungsvertrag zwischen Auftraggeber und Dienstleistungserbringer ungekündigt fortbesteht.

5. Die Kündigung bedarf der Textform.

6. Im Fall des Todes der zu betreuenden Person entsteht ein Sonderkündigungsrecht. Die Kündigungsfrist beträgt in solch einem Fall sieben Tage. Dieser Vertrag endet in jedem Fall spätestens nach 14 Tagen nach Eintritt des Todesfalls, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

## **VIII. Schlussbestimmungen**

1. Dieser Vertrag gibt alle Abreden zwischen den Parteien zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vollständig wieder. Vor Abschluss dieses Vertrages getroffene mündliche oder schriftliche Vereinbarungen oder Bedingungen sowie sonstige vorvertragliche Korrespondenz und Vorschläge werden durch diesen Vertrag abgelöst, sofern sich nicht jeweils ausdrücklich aus ihnen ergibt, dass sie verbindlich fortgelten. Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Auftraggeber (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesem Vertrag. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. eine schriftliche Bestätigung von PzH maßgebend.

2. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Textform.

## **IX. Anwendbares Recht**

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

## **X. Salvatorische Klausel**

Sollte eine oder mehrere Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird durch die Unwirksamkeit dieser Bestimmung die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch die gesetzliche Regelung zu ersetzen.

**XI. Widerrufsrecht (bitte beides ankreuzen)**

- Ich bestätige, dass ich die diesem Beratungs- und Vermittlungsvertrag beigefügte Widerrufsbelehrung und Widerrufserklärung erhalten und verstanden habe.
- Ich verlange ausdrücklich, dass der Vermittler PzH vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnt. Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung durch PzH mein Widerrufsrecht verliere.

**Der Auftraggeber erklärt sich ausdrücklich mit der fortlaufenden Bearbeitung der übersandten Betreuungsdokumentation (Betreuungsordner) einverstanden. Ferner wird der Auftraggeber sicherstellen, dass bei der zu betreuenden Person ein Hausnotruf-System (Notrufknopf) vorhanden ist oder installiert wird, sofern die zu betreuende Person allein oder überwiegend alleinlebend ist und sich mindestens im Pflegegrad 3 befindet.**

**Der Auftraggeber beauftragt hiermit PzH nach Maßgabe der vorstehenden Bedingungen mit dem Auftrag zur Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages durch einen Dienstleistungserbringer. PzH vereinbart im Rahmen der bestehenden Kooperation mit den Dienstleistungserbringern, dass das eingesetzte Betreuungspersonal ordentlich zur Sozialversicherung gemeldet ist und dies mindestens mit dem Mindestlohn vergütet wird. Der Nachweis zur Sozialversicherung (z.B. A1/S1 Bescheinigung) kann vom Auftraggeber beim Dienstleistungserbringer angefordert werden.**

Diesem Vertrag sind folgende 5 Anlagen beigefügt. Sie sind wesentlicher Vertragsbestandteil und mit ihrer Unterschrift bestätigen die Vertragsparteien, dass sie jeweils eine Ausfertigung des Vertrages sowie der Anlagen erhalten haben:

- Beratungsprotokoll
- Leistungsverzeichnis
- Verhalten in Notfallsituationen
- Widerrufsrecht
- Information zum Datenschutz

Ort, Datum  
Hamburg,

**Bitte nicht vergessen!**

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Vermittler

Ort, Datum

**X**

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Auftraggeber, bzw.  
Bevollmächtigter oder gesetzlicher Vertreter

# Beratungsprotokoll

---

Auftragsnummer:

**Beratungsprotokoll zu Ihrem Beratungsgespräch von PzH über die Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages zur Betreuung im häuslichen Umfeld durch einen ausländischen EU-Dienstleistungserbringer**

1. Der Auftraggeber bestätigt, dass ein telefonisches oder persönliches Beratungsgespräch mit einem Mitarbeiter von PzH vor Abschluss eines Dienstleistungsvertrages stattgefunden hat.
  
2. Gegenstand dieser Beratung waren insbesondere aber nicht abschließend:
  - ➔ Anforderungen an den Einsatz und den Einsatzort
  - ➔ Leistungsumfang und Grenzen im Rahmen der Betreuung im häuslichen Umfeld
  - ➔ Regelmäßige Wechsel von Betreuungskräften und Wechsel bei Nichteignung oder Konflikten
  - ➔ Vorgehen und Optionen bei Unterbrechung der Betreuungsdienstleistung (Notfallplan)
  - ➔ Relevanz eines kompensatorisches Versorgungsnetzwerks und Benennung von Netzwerkakteuren und deren Einbindung
  - ➔ Krankenversicherung des Betreuungspersonals während der Dienstleistungserbringung
  - ➔ Haftung & Betriebshaftpflichtversicherung des Dienstleistungserbringers
  - ➔ Informationen zu rechtlichen Rahmenbedingungen
  - ➔ Zusammenfassung der wesentlichen Inhalte des zu vermittelnden Dienstleistungsvertrages
  
3. Der Auftraggeber bestätigt, dass ihm folgende Dokumente übermittelt wurden:
  - ➔ Beratungs- und Vermittlungsvertrag, inkl.
    - Leistungsverzeichnis
    - Verhalten in Notfallsituationen & bei akutem Ausfall des eingesetzten Betreuungspersonals
  - ➔ Rechtsratgeber – Kleiner Helfer, große Hilfe
  - ➔ Informationsbroschüre Pflege zu Hause Kuffel – Zu Hause leben, zu Hause pflegen

Der Auftraggeber bestätigt mit seiner Unterschrift die oben genannten Beratungsinhalte vollständig erhalten und verstanden zu haben und erklärt sich mit diesen einverstanden.

**Bitte nicht vergessen!**

**X**

Ort, Datum

Unterschrift Auftraggeber, bzw.  
Bevollmächtigter oder gesetzlicher Vertreter

## Leistungsverzeichnis

<p>Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages für die Erbringung von Betreuungsleistungen im häuslichen Umfeld. Vertragspartner sind ausländische Dienstleistungserbringer mit Sitz in der EU.</p> <p>Leistungen im Rahmen der Betreuung im häuslichen Umfeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hauswirtschaftliche Aufgaben</li> <li>✓ Grundpflege</li> <li>✓ Betreuung und Begleitung</li> </ul>
Gewährleistung einer fachlich umfassenden und qualitätsorientierten Kundenbetreuung während der gesamten Vertragslaufzeit
Möglichkeit fortlaufend kostenlose Beratungsgespräche durch examinierte Pflegefachkräfte in Anspruch zu nehmen
Eingehende Erhebung und Analyse des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs. Erstellen einer detaillierten Anamnese durch Fachpersonal sowie anschließende Eignungsbeurteilung der Betreuungssituation durch examinierte Pflegefachkraft
Vorstellung einer oder mehrerer ausländischer EU-Dienstleistungserbringer für die Betreuung im häuslichen Umfeld
Vorauswahl von geeignetem Betreuungspersonal unter Berücksichtigung der bestehenden Anforderungen an die Betreuungssituation
Gewährleistung über den Nachweis einer bestehenden Sozialversicherung für die Dauer des Betreuungseinsatzes (z.B. A1/S1-Bescheinigung)
Im Bedarfsfall: Vorstellung einer Ersatzbetreuungsdienstleistung innerhalb von 96 Stunden sowie die Planung einer schnellstmöglichen Anreise des neuen Betreuungspersonals
Fortlaufende fachliche Beratung zu den vorliegenden Vertragsgegenständen und Informationen über die rechtlichen Rahmenbedingungen in Bezug auf die Betreuung im häuslichen Umfeld
Bereitstellung von Vorlagen zur Dokumentation des Betreuungsverlaufs (Pflege zu Hause Küffel - Betreuungsordner)
Unterstützung und Koordination bei der Vertragsschließung zwischen Dienstleistungserbringer und Auftraggeber
Fortlaufende Überprüfung der bestehenden Anforderungen an die Betreuungssituation (mindestens einmal jährlich oder bei Bedarf), ggf. Einleiten erforderlicher Maßnahmen
Monatliche Qualitätsvisite
Durchgehende Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr, rund um die Uhr
Individuelle und persönliche Vor-Ort-Betreuung durch zahlreiche Standortpartner
In Notfallsituationen auch Ansprechpartner des Betreuungspersonals des Dienstleistungserbringers in Muttersprache

## Verhalten in Notfallsituationen & bei akutem Ausfall des eingesetzten Betreuungspersonals

---

Dieser Standard beschreibt Handlungsempfehlungen für Verbraucher, in deren Privathaushalt Betreuungspersonal eines ausländischen EU-Dienstleistungserbringers beschäftigt ist und er definiert auftretende Notfälle als akute und nicht vorhersehbare Ereignisse, die einer sofortigen und somit nicht aufschiebbaren Bearbeitung bedürfen. Bitte machen Sie sich umfangreich mit den hier beschriebenen Inhalten vertraut und treffen Sie die empfohlenen Vorkehrungen, um in einem Notfall bestmöglich vorbereitet zu sein.

### Beispiele möglicher Notfallsituationen, die eine beginnende oder weiterführende Betreuung unmöglich machen:

- ➔ Nicht-Anreise des Betreuungspersonals
- ➔ spontane, unvorhergesehene Abreise des Betreuungspersonals
- ➔ akute oder chronische Erkrankung des Betreuungspersonals
- ➔ akute oder chronische physische oder psychische Beeinträchtigungen des Betreuungspersonals
- ➔ sonstige akute Ereignisse, die einen sofortigen Ausfall des Betreuungspersonals bedeuten

### Betrachten Sie die Betreuungssituation ganzheitlich und eruieren Sie Möglichkeiten einer Ersatzbetreuung

Selbstverständlich sind wir und der Dienstleistungserbringer des beauftragten Betreuungspersonals darum bemüht, Versorgungslücken möglichst zu vermeiden. Da es sich jedoch um eine Dienstleistung handelt, die durch einen Menschen erbracht wird, lässt sich dieser Umstand nicht zu 100% ausschließen. Ermitteln Sie zu Beginn der Betreuung die Personen und Institutionen (kompensatorisches Netzwerk), auf die Sie in akuten Notfällen zurückgreifen können. Nach Möglichkeit sollten Sie im Hintergrund für Notfallsituationen eine Ersatzbetreuungsmöglichkeit bereithalten.

### Beispiele für eine Ersatzbetreuung (kompensatorisches Netzwerk) im Notfall:

Prüfen Sie die Verfügbarkeit

- ➔ von ortsansässigen Pflegediensten & Betreuungsdienstleistern
- ➔ von Familienangehörigen, Freunden & Bekannten
- ➔ von Kurzzeitpflegeeinrichtungen
- ➔ öffentlicher Beratungseinrichtungen (z.B. Pflegestützpunkt)
- ➔ usw.

Bei dem Aufbau Ihres kompensatorischen Netzwerkes, können Sie zusätzlich auf die kommunalen Beratungsangebote zurückgreifen. Hierzu stehen Ihnen u.a. die folgenden Institutionen zur Verfügung:

- ➔ Pflegestützpunkte
- ➔ Pflegeberatungsangebote nach § 7a SGB XI
- ➔ Beratungsbesuche § 37, Abs. 3 SGB XI



# Verhalten in Notfallsituationen & bei akutem Ausfall des eingesetzten Betreuungspersonals

---

## Benennung eines Notfallkontaktes:

Zu Beginn Ihrer Betreuungsanfrage wurden Sie gebeten eine Kontaktperson anzugeben, die in Notfallsituationen stets gut erreichbar ist. Die angegebene Kontaktperson ist im Notfall der zentrale Ansprechpartner für PzH und für die weiteren Netzwerkakteure. Regelhaft plant und strukturiert dieser Ansprechpartner das Verhalten und Vorgehen in Notfällen vor Ort bei der betreuungsbedürftigen Person. Selbstverständlich unterstützt Sie PzH hierbei.

## Verhalten in Notfallsituationen:

- ➔ verschaffen Sie sich einen ersten und möglichst objektiven Eindruck von der Notfallsituation
- ➔ bei medizinischen Notfällen verständigen Sie unverzüglich den Rettungsdienst unter Tel. 112
- ➔ bei akuten Notfällen, die die Mitwirkung der Polizei erfordern, informieren Sie diese umgehend unter Tel. 110
- ➔ anschließend informieren Sie umgehend die PzH-Zentrale. Bitte rufen Sie hierzu die Notfallnummer 040/2800 854-0 an. Unter dieser Notfallnummer erreichen Sie 24/7 unseren Bereitschaftsdienst
- ➔ der Bereitschaftsdienst wird mit Ihnen die notwendigen Schritte besprechen und Sie während des Notfalls umfangreich unterstützen

## Verhalten bei akutem Ausfall des Betreuungspersonals:

- ➔ informieren Sie Ihren Ansprechpartner von PzH vor Ort (Standort) oder die Zentrale. Sie erreichen unseren Bereitschaftsdienst 24/7 unter der Notfallnummer 040/2800 854-0. Wir werden umgehend Ersatzbetreuungspersonal für Sie anfordern und eine schnellstmögliche Anreise planen
- ➔ wir übernehmen alle erforderlichen Maßnahmen, die mit der Ersatzanforderung von Betreuungspersonal verbunden sind und informieren selbstverständlich den Dienstleistungserbringer des eingesetzten Betreuungspersonals
- ➔ beauftragen Sie eine Person oder Institution aus Ihrem kompensatorischen Netzwerk mit der Notfallbetreuung (bei Bedarf)
- ➔ sollte keine Notfallbetreuung möglich sein, informieren Sie die Polizei oder den Rettungsdienst mit dem Hinweis, dass Gefahr für Leib und Leben einer schutzbedürftigen Person besteht und eine sofortige Handlung zwingend erforderlich ist (bei Bedarf)

Darüber hinaus möchten wir darauf hinweisen, dass wir in Notfallsituationen selbstverständlich auch Ansprechpartner für das Betreuungspersonal sind. Grundsätzlich ist der Dienstleistungserbringer jedoch für sein Betreuungspersonal verantwortlich. Dem Betreuungspersonal sollten die Notfallkontaktdaten bekannt sein. Sie finden diese allerdings auch im Dienstleistungsvertrag auf der ersten Seite.

Bei Anregungen und Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. In Notfällen ist unser Bereitschaftsdienst rund um die Uhr für Sie da.

## Kontakt

Pflege zu Hause Küffel GmbH  
Steindamm 9, 20099 Hamburg  
Telefon: 040/2800 854-0  
E-Mail: [kontakt@pflegezuhaue.info](mailto:kontakt@pflegezuhaue.info)  
[www.pflegezuhaue.info](http://www.pflegezuhaue.info)

## Widerrufsrecht

---

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns,

Pflege zu Hause Küffel GmbH  
Steindamm 9, 20099 Hamburg  
Telefon: 040/2800 854-0  
E-Mail: kontakt@pflegezuhaue.info  
www.pflegezuhaue.info

mittels Textform (eindeutige schriftliche Erklärung, z.B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich etwaiger Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### Ende der Widerrufsbelehrung

### Muster-Widerrufsformular

Wenn sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück. Eine Verpflichtung zur Verwendung dieses Formulars besteht nicht. Machen Sie hiervon Gebrauch erhalten Sie unverzüglich eine Bestätigung über den Eingang des Widerrufs.

An: Pflege zu Hause Küffel GmbH  
Steindamm 9, 20099 Hamburg  
Telefon: 040/2800 854-0  
E-Mail: kontakt@pflegezuhaue.info  
www.pflegezuhaue.info

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*): \_\_\_\_\_

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*): \_\_\_\_\_

Name des/der Verbraucher(s): \_\_\_\_\_

Anschrift des/der Verbraucher(s): \_\_\_\_\_

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier): \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

(\*) unzutreffendes streichen

# Datenschutz

## Informationen zum Datenschutz gem. Art. 13 DSGVO von Pflege zu Hause Küffel (PzH)

### 1. EINLEITUNG

Die geschäftliche Tätigkeit von PzH besteht in der Beratung zur Betreuung im häuslichen Umfeld und in der Vermittlung eines Dienstleistungsvertrages über die Erbringung von hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, Betreuungsdienstleistungen sowie in geringem Maße Dienstleistungen zur Unterstützung in der Grundpflege. Hierzu arbeitet PzH mit Dienstleistungserbringern im EU-Ausland zusammen (nachfolgend Dienstleistungserbringer), welche ihr aus der EU stammendes Betreuungspersonal (nachfolgend Betreuungspersonal) in die EU entsenden. PzH erbringt selbst keine Pflegeleistungen.

Mit der Erbringung der geschäftlichen Tätigkeiten verarbeitet PzH personenbezogene Daten. Diese werden von PzH vertraulich behandelt und nach den geltenden Gesetzen – insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) – verarbeitet. Mit diesen Datenschutzbestimmungen informiert PzH, welche personenbezogenen Daten von Ihnen bzw. Ihren Angehörigen erhoben, zu welchen Zwecken und auf welcher Rechtsgrundlage PzH diese verwendet und gegebenenfalls wem diese offengelegt werden. Darüber hinaus erklärt PzH, welche Rechte Ihnen zur Wahrung und Durchsetzung Ihres Datenschutzes zustehen.

### 2. BEGRIFFE

Die Datenschutzbestimmungen enthalten Fachbegriffe, die in der DSGVO und dem BDSG stehen. Zu Ihrem besseren Verständnis werden diese Begriffe in einfachen Worten vorab erklärt:

#### 2.1 Personenbezogene Daten

"Personenbezogene Daten" sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare Person beziehen (Art. 4 Nr. 1 DSGVO). Angaben einer identifizierten Person können z.B. der Name oder die E-Mail-Adresse sein. Personenbezogen sind aber auch Daten, bei denen die Identität nicht unmittelbar ersichtlich ist, sich aber ermitteln lässt, indem man eigene oder fremde Informationen kombiniert und so erfährt, um wen es sich handelt. Eine Person wird z.B. über die Angabe ihrer Anschrift oder Bankverbindung, ihres Geburtsdatums oder Benutzernamens, ihrer IP-Adressen und/oder Standortdaten identifizierbar. Relevant sind hier alle Informationen, die in irgendeiner Weise einen Rückschluss auf eine Person zulassen.

#### 2.2 Verarbeitung

Unter einer "Verarbeitung" versteht Art. 4 Nr. 2 DSGVO jeden Vorgang im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten. Dies betrifft insbesondere das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung, Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung von personenbezogenen Daten.

### 2.3 Gesundheitsdaten

Der Begriff der „Gesundheitsdaten“ wird in Art. 4 Nr. 15 DSGVO definiert als personenbezogene Daten, die sich auf die körperliche oder geistige Gesundheit eines Menschen, einschließlich der Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen, beziehen und aus denen Informationen über deren Gesundheitszustand dieser Person hervorgehen.

### 3. VERANTWORTLICHER / DATENSCHUTZBEAUFTRAGTER

Die Informationen zum Verantwortlichen für die Datenverarbeitung, bzw. Datenschutzbeauftragten finden Sie im zugesandten Informationspaket oder unter dem Link: [www.pflegezuhaue.info/kontakt/datenschutz/standorte](http://www.pflegezuhaue.info/kontakt/datenschutz/standorte)

### 4. VERARBEITUNGSRAHMEN

Im Rahmen der Beratungs- und Vermittlungstätigkeit für die zu betreuenden Personen und Auftraggeber verarbeitet PzH die nachfolgend unter Ziffern 6-9 im Einzelnen aufgeführten personenbezogenen Daten der zu betreuenden Personen und Auftraggeber. PzH verarbeitet nur Daten, welche die zu betreuende Person, der Auftraggeber oder ein Dritter (z.B. Angehöriger, Betreuer, etc.) aktiv auf der PzH-Webseite oder in einem Papierformular angibt, die im Rahmen der Vertragslaufzeit an PzH übermittelt werden oder die von PzH eigenverantwortlich, in Ihrem Auftrag oder auf Wunsch der zu betreuenden Person in den PzH-Systemen erfasst wurden. Diese Daten werden ausschließlich von PzH verarbeitet und grundsätzlich nicht an Dritte verkauft, verliehen oder weitergegeben.

Im Rahmen der Vermittlungstätigkeit von PzH ist es jedoch notwendig, personenbezogene Daten inkl. Gesundheitsdaten an Dienstleistungserbringer weiterzugeben, damit Ihnen geeignete, nach den Bedürfnissen der zu betreuenden Person ausgewählte Betreuungskräfte vorgeschlagen und Betreuungs- und Servicedienstleistungen erbracht werden können.

Sofern PzH sich bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Übrigen der Hilfe externer Dienstleister bedient, erfolgt dies im Rahmen einer sogenannten Auftragsverarbeitung, bei der PzH als Auftraggeber dem Auftragnehmer gegenüber weisungsbefugt ist. Sofern es sich bei Ihrem Vertragspartner (also bei uns) nicht um die Pflege zu Hause Küffel GmbH aus Hamburg handelt, arbeiten wir mit dieser als unserem Franchisegeber zusammen. In diesem Fall betreibt die Pflege zu Hause Küffel GmbH aus Hamburg für uns zentral im Rahmen einer Auftragsverarbeitung die von uns für die Erfassung und Speicherung der Daten genutzten Systeme und unterstützt uns auch weisungsgebunden bei der Datenerfassung. Ist Ihr Vertragspartner (PzH) hingegen die Pflege zu Hause Küffel GmbH, erfolgt bei der Datenerfassung keine Beteiligung weiterer Parteien. Darüber hinaus bedienen wir uns im Hinblick auf die Wartung, Pflege und Weiterentwicklung unserer Webseite (inkl. Hosting) und unserer Unternehmens-IT der Hilfe externer Dienstleister. Dies erfolgt ebenfalls im Rahmen einer Auftragsverarbeitung. Sollten bei einzelnen, der in Ziffern 6-9 aufgeführten Verarbeitungen weitere externe Dienstleister zum Einsatz kommen, werden sie dort benannt.

# Datenschutz

Eine Datenübermittlung in Drittstaaten findet grundsätzlich nicht statt und ist auch nicht geplant. Über Ausnahmen von diesem Grundsatz werden wir in den nachfolgend dargestellten Verarbeitungen informieren.

## 5. ERHEBUNGSBOGEN, DEMENZFRAGEBOGEN

### 5.1 Beschreibung der Verarbeitung

Um für Interessenten und Auftraggeber erfolgreich geeignetes Betreuungspersonal suchen und vermitteln zu können, muss PzH zunächst den Bedarf der zu betreuenden Person sowie die häuslichen Gegebenheiten ermitteln. Dafür setzt PzH Fragebögen (sogenannte Erhebungs- und Demenzfragebogen) ein, die sowohl in einem Online-Formular, als auch als Papierversion (auf der PzH-Webseite als PDF-Download) zur Verfügung stehen. Interessenten und Auftraggeber werden gebeten, die Fragen möglichst umfassend und vollständig zu beantworten. Die Fragebögen enthalten dabei auch besonders sensible Daten, insbesondere Daten zum Gesundheitszustand und zur Religionszugehörigkeit der zu betreuenden Person.

Zur Erbringung der Vermittlungsleistungen wird PzH die Postleitzahl, Geschlecht, Größe, Gewicht sowie die gesundheits- und pflegebezogenen Angaben aus dem Erhebungs- und/oder Demenzfragebogen an von PzH ausgewählte Dienstleistungserbringer übermitteln. Weitere Angaben zur Identifikation (Vorname, Name, genaue Anschrift) der zu betreuenden Person sind zu ihrem Schutz von der Datenweitergabe ausgenommen.

### 5.2 Zweck

Die Datenverarbeitung erfolgt, um den Bedarf und die Betreuungsanforderungen einer zu betreuenden Person zu ermitteln und geeignetes Betreuungspersonal vorschlagen zu können.

### 5.3 Rechtsgrundlage und Widerruf von Einwilligungen

Die Verarbeitung der im Rahmen des Erhebungs- und Demenzfragebogen angegebenen personenbezogenen Daten inkl. der Verarbeitung von Gesundheitsdaten und Daten zur Religionszugehörigkeit sowie deren Übermittlung an Dienstleistungserbringer hat nach Wahl der ausfüllenden Person seine Rechtsgrundlage in einer Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO, wobei die Einwilligungserklärung beim Vorliegen einer gesetzlichen Betreuung/entsprechenden Vorsorgevollmacht auch vom Betreuer/Bevollmächtigten abgegeben werden kann. Eine Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit durch einfache Erklärung an PzH (Kontaktdaten siehe Ziffer 3) mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

### 5.4 Speicherdauer

Sofern die Zusendung eines Erhebungs- und/oder Demenzfragebogens zum Abschluss eines Beratungs- und Vermittlungsvertrages mit uns führt, gilt die in Ziffer 8.4 angegebene Speicherdauer. Im Übrigen werden wir die Erhebungs- und/oder Demenzfragebogen bei Nichtzustandekommen eines Vermittlungsvertrages nach 12 Monaten vernichten und die entsprechenden Daten löschen.

### 5.5 Empfänger

Ausgewählte Daten aus dem Erhebungs- und/oder Demenzfragebogen (Postleitzahl, Geschlecht, Größe, Gewicht sowie die gesundheits- und pflegebezogenen

Angaben) werden von PzH an ausgewählte Dienstleistungserbringer zum Zwecke der Suche und Vermittlung geeignetes Betreuungspersonals übermittelt.

## 6. KURZANFRAGE

### 6.1 Beschreibung der Verarbeitung

Statt des ausführlichen Erhebungs- und/oder Demenzfragebogens, können Interessenten auch zunächst über ein Online-Kurzfrage-Formular einen ersten Kontakt mit PzH aufnehmen. Die ausfüllende Person wird gebeten, sieben Fragen zum Bedarf der zu betreuenden Person, zu den Wünschen an das Betreuungspersonal sowie die häuslichen Gegebenheiten zu beantworten sowie ihre Kontaktdaten (Vorname, Nachname, Telefon und E-Mail-Adresse) und den Einsatzort in Form der Postleitzahl bzw. der Stadt anzugeben und durch Klicken des „Absenden“-Buttons an PzH zu übermitteln. Auf dieser Grundlage kann PzH den Interessenten ein konkretes Angebot für die Dienstleistung unterbreiten. Besondere personenbezogene Daten, insb. Gesundheitsdaten, werden mit der Kurzfrage nicht erhoben und verarbeitet. Angaben aus der Kurzfrage werden von PzH auch nicht an Dienstleistungserbringer übermittelt.

### 6.2 Zweck

Die Datenverarbeitung erfolgt, um ein Angebot zum Abschluss eines Beratungs- und Vermittlungsvertrages erstellen zu können.

### 6.3 Rechtsgrundlage

Die Verarbeitung der Daten in der Kurzfrage ist zur Anbahnung und zum Abschluss eines Vertrages (Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen) nach Art. 6 Abs. 1 S.1 lit. b DSGVO erforderlich. Ohne die in Ziffer 6.1 genannten Daten ist die Erstellung eines Angebotes nicht möglich.

### 6.4 Speicherdauer

Sofern die Zusendung einer Kurzfrage zum Abschluss eines Beratungs- und Vermittlungsvertrages mit PzH führt, gilt die in Ziffer 8.4 angegebene Speicherdauer. Im Übrigen werden die Kurzfragen nach 12 Monaten vernichtet und die entsprechenden Daten gelöscht.

## 7. VERTRAGSBEARBEITUNG

### (BERATUNGS- UND VERMITTLUNGSVERTRAG)

#### 7.1 Beschreibung der Verarbeitung

Im Rahmen des Beratungs- und Vermittlungsvertrages mit Auftraggebern verarbeitet PzH personenbezogene Daten. Dabei handelt es sich nur um die Stamm- und Kontaktdaten (Name, Vorname, Anschrift, Telefon, ggf. zusätzlich die Mobilnummer und E-Mail-Adresse), die der Auftraggeber aktiv PzH zur Verfügung stellt. Wenn die zu betreuende Person nicht mit dem Auftraggeber identisch sein sollte, verarbeitet PzH die vorgenannten Stamm- und Kontaktdaten auch von der zu betreuenden Person. Neben den im Erhebungs- und/oder Demenzfragebogen angegebenen Informationen inkl. Gesundheitsdaten sowie Daten zur Religionszugehörigkeit der zu betreuenden Person, werden im Rahmen der Vertragsabwicklung auch weitere betreuungsrelevante Gesundheitsdaten (wie z.B. Gutachten des MDK, Arztberichte, Betreuungsdokumentation) von Ihnen übermittelt werden. Darüber hinaus kommt es im

# Datenschutz

Rahmen der Vermittlungs-, Beratungs- und Servicedienstleistungen von PzH zu einem Austausch per E-Mail oder Post, insbesondere mit Ihnen oder mit den Dienstleistungserbringern. Auch diese Kommunikation kann Daten von Ihnen bzw. der zu betreuenden Person enthalten.

## 7.2 Zweck

Die Datenverarbeitung erfolgt zum ordnungsgemäßen Abschluss, zur Erfüllung und Abwicklung des Vertrages. Darüber hinaus benötigt PzH die Daten zu Ihrer Identifikation als Vertragspartner, zur Korrespondenz mit Ihnen, zur Abrechnung von Leistungen, zur Abwicklung von evtl. vorliegenden Haftungsansprüchen sowie der Geltendmachung etwaiger Ansprüche gegen Sie.

## 7.3 Rechtsgrundlage und Widerruf von Einwilligungen

Die Verarbeitung der Stamm- und Kontaktdaten des Auftraggebers sowie der Stamm- und Kontaktdaten der zu betreuenden Person ist zum Abschluss und zur Abwicklung des Vertrages nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO erforderlich. Ohne die in Ziffer 8.1 genannten Daten ist ein Abschluss des Beratungs- und Vermittlungsvertrages sowie die Erfüllung von Verpflichtungen aus dem Vertrag nicht möglich. Die Verarbeitung von Gesundheitsdaten und Daten zur Religionszugehörigkeit der zu betreuenden Person hat nach Wahl des Auftraggebers seine Rechtsgrundlage in einer Einwilligung gem. Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO, wobei die Einwilligungserklärung beim Vorliegen einer gesetzlichen Betreuung/entsprechenden Vorsorgevollmacht auch vom Betreuer/Bevollmächtigten abgegeben werden kann. Eine Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit durch einfache Erklärung an PzH (Kontaktdaten siehe Ziffer 3) mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Sollte zum Schutz lebenswichtiger Interessen der zu betreuenden Person ein Tätigwerden von PzH erforderlich und die zu betreuende Person aus körperlichen oder rechtlichen Gründen nicht mehr zur Erklärung von Einwilligungen in der Lage sein, beruht die Datenverarbeitung auf Art. 9 Abs. 2 lit. c DSGVO.

## 7.4 Speicherdauer

Die Daten werden von PzH gelöscht, sobald sie für die Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr benötigt werden. Die im Rahmen des Vertragsverhältnisses von PzH erhobenen und verarbeiteten personenbezogenen Daten werden bis zum Ablauf der Regelverjährungsfrist (drei Jahre nach Ablauf des Kalenderjahres, in dem der Vertrag beendet wurde) gespeichert und danach gelöscht. Ihre Vertragsdaten und die dazugehörigen Dokumente speichert PzH für zehn Jahre (§147 Abs.3 AO), sonstige Handels- und Geschäftsbriefe für 6 Jahre (§257 Abs. 4 HGB).

## 7.5 Empfänger

Soweit dies nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO für die Abwicklung von Verträgen mit Ihnen erforderlich ist, werden personenbezogene Daten zur Vermittlung von Betreuungspersonal sowie zur Evaluierung der Leistungen des Betreuungspersonals und zur Lösung von Problemen in laufenden Betreuungsverhältnissen, an den entsprechenden Dienstleistungserbringer weitergeben.

## 8. EIGENWERBUNG PER POST UND E-MAIL

### 8.1 Beschreibung der Verarbeitung

PzH versendet in unregelmäßigen Abständen per E-Mail Eigenwerbung an Auftraggeber und Interessenten. Diese Werbung erhalten Sie nur, sofern wir Ihre E-Mailadresse im Rahmen im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Ware oder Dienstleistung von Ihnen erhalten haben. Diese wird für Direktwerbung für eigene ähnliche Waren oder Dienstleistungen verwendet, wenn Sie der Verwendung nicht widersprochen haben. Wir weisen Sie bei der Erhebung der Adresse und bei jeder Verwendung auf Ihr Widerspruchsrecht hin. Darüber hinaus benachrichtigen wir Sie auch gerne per Post über interessante Angebote und Informationen. Ihre Adresse und E-Mail-Adresse wird im Kundensystem von PzH gespeichert.

### 8.2 Zweck

Die Verarbeitung erfolgt, um Ihnen Werbepost und/oder Werbe-E-Mails mit Informationen und Angeboten von PzH zusenden zu können.

### 8.3 Rechtsgrundlage

Die Verarbeitung einschließlich der Übermittlung der Empfängeradressen an die Zentrale in Hamburg erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses, Sie über unsere Waren und Dienstleistungen umfassend zu informieren (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO i. V. m. § 7 UWG). Zu Nachweiszwecken wird der Widerspruch gespeichert (§§ 41 BDSG i. V. m. 31 Abs. 2 Ziffer 1 OWiG).

### 8.4 Speicherdauer und Widerruf der Einwilligung

PzH verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung, bis zu einem Widerspruch durch Sie. Sie können diesen Widerspruch durch eine einfache Erklärung an PzH (Kontaktdaten siehe Ziffer 3) mit Wirkung für die Zukunft einlegen. Ihre personenbezogenen Daten werden aus dem dazugehörigen Verteiler entfernt. Im Rahmen unserer Rechenschaftspflicht wird Ihr Widerspruch 3 Jahre + laufendes Jahr gespeichert.

### 8.5 Empfänger und Übermittlung in Drittstaaten

Zur Verwaltung des Newsletter-Verteilers und zum Versand der E-Mails nutzt PzH die Dienste des Newsletter-Providers CleverReach mit Sitz in Deutschland. Dies erfolgt im Rahmen einer Auftragsverarbeitung. Weitere Informationen zum Datenschutz bei CleverReach finden Sie in der Datenschutzerklärung des Dienstleisters unter: [www.cleverreach.com/de/datenschutz/](http://www.cleverreach.com/de/datenschutz/). PzH kann die Zentrale in Hamburg mit dem Versand der Eigenwerbung beauftragen. Eine Übermittlung in Drittstaaten erfolgt nicht.

## 9. IHRE RECHTE

Im Hinblick auf die oben beschriebene Datenverarbeitung durch PzH stehen Ihnen die folgenden Betroffenenrechte zu:

### 9.1 Auskunft (Art. 15 DSGVO)

Sie haben das Recht, von PzH eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob PzH Sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet. Ist dies der Fall, steht Ihnen unter den in Art. 15 DSGVO genannten Voraussetzungen ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten und auf die in Art. 15 DSGVO aufgeführten weiteren Informationen zu.

# Datenschutz

---

## 9.2 Berichtigung (Art. 16 DSGVO)

Sie haben das Recht, von PzH unverzüglich die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten und ggf. die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen.

## 9.3 Löschung (Art. 17 DSGVO)

Sie haben das Recht, von PzH zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der in Art. 17 DSGVO im Einzelnen aufgeführten Gründe zutrifft, z.B. wenn Ihre Daten für die von PzH verfolgten Zwecke nicht mehr benötigt werden.

## 9.4 Einschränkung der Datenverarbeitung (Art. 18 DSGVO)

Sie haben das Recht, von PzH die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der in Art. 18 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen gegeben ist, z.B. wenn Sie die Richtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten bestreiten, wird die Datenverarbeitung für die Dauer eingeschränkt, die PzH die Überprüfung der Richtigkeit Ihrer Daten ermöglicht.

## 9.5 Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)

Sie haben das Recht, unter den in Art. 20 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen, die Herausgabe der Sie betreffenden Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu verlangen.

## 9.6 Widerruf von Einwilligungen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)

Sie haben das Recht, bei einer Verarbeitung, die auf einer Einwilligung beruht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Der Widerruf gilt ab dem Zeitpunkt seiner Geltendmachung. Er wirkt mit anderen Worten für die Zukunft. Die Verarbeitung wird durch den Widerruf der Einwilligung also nicht rückwirkend rechtswidrig.

## 9.7 Beschwerde (Art. 77 DSGVO)

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt, haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde. Sie können dieses Recht bei einer Aufsichtsbehörde in dem EU-Mitgliedstaat Ihres Aufenthaltsorts, Ihres Arbeitsplatzes oder des Ortes des mutmaßlichen Verstoßes geltend machen.

## 9.8 Automatisierte Entscheidungen / Profiling (Art. 22 DSGVO)

PzH teilt Ihnen mit, dass PzH weder automatisierte Entscheidungsfindungen einsetzen, noch Profiling zu Ihrer Person betreiben.

## 9.9 Widerspruch (Art. 21 DSGVO)

Wenn PzH personenbezogene Daten von Ihnen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (zur Wahrung überwiegender berechtigten Interessen) verarbeitet, haben Sie das Recht, unter den in Art. 21 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen dagegen Widerspruch einzulegen. Dies gilt jedoch nur, soweit Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Nach einem Widerspruch verarbeitet PzH Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr, es sei denn PzH kann zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen. PzH muss die Verarbeitung ebenfalls nicht einstellen, wenn sie der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient. In jedem Fall – auch unabhängig von einer besonderen Situation – haben Sie das Recht, jederzeit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Direktwerbung zu widersprechen.

Stand: 19. März 2024