

Allgemeine Geschäftsbedingungen zum DRK-Dienstleistungsvertrag „Hausnotruf/Mobilruf/Rauchmelder“

Stand Februar 2019

1. Leistungsumfang

1.1 Basisleistungen

Folgende Leistungen werden durch den Hausnotrufdienst des DRK-Kreisverbandes Karlsruhe e. V. als Basisleistungen erbracht:

(1) Geräteausstattung

Leihweise/Kauf

- eines stationären Hausnotrufgerätes und eines zugehörigen Handsenders (im Folgenden insgesamt „Hausnotrufgerät“) für den häuslichen Gebrauch oder
- eines Mobilrufgerätes für den häuslichen Gebrauch und den Gebrauch für unterwegs.
- eines oder mehreren Rauchwarnmelder

Ferner können auch Zusatzgeräte Bestandteil der Geräteausstattung sein.

Ein Mobilrufgerät kann auch durch den Teilnehmer selbst bereitgestellt werden. Ziffer 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen findet in diesem Fall keine Anwendung. Hingegen gelten für teilnehmereigene Geräte im Besonderen die Voraussetzungen in Ziffer 2.2.

Die Bezeichnung „Gerät“ bezieht sich nachfolgend sowohl auf das Hausnotrufgerät, wie auch das Mobilrufgerät und Rauchwarnmelder. Als Leihgerät werden Geräte bezeichnet, die dem Teilnehmer vom DRK-Vertragspartner leihweise überlassen werden.

Die Festlegung der Art und des Umfanges der Geräteausstattung erfolgt im Vertrag.

Hausnotrufgeräte und der dazugehörige Funksender entsprechen den Qualitätsstandards des Hilfsmittelverzeichnis nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB XI (gilt nur für Hausnotrufgeräte).

(2) Der Teilnehmer wird in den Gebrauch der Geräte bei Übergabe eingewiesen.

(3) Abstimmung eines Maßnahmenplans im Falle eines Notrufs (im Folgenden „Notfallplan“).

(4) Im Mobilrufgerät wird die Notrufzentrale grundsätzlich an erster Stelle programmiert (gilt nur für Mobilruf).

(5) Entgegennahme der Notrufe durch eine 24 Stunden besetzte Notrufzentrale und Einleitung der erforderlichen Maßnahmen nach dem als Anlage beigefügten Notfallplan entsprechend der jeweiligen Situation. Ist aufgrund der Alarmsituation ein lebensbedrohlicher Zustand des Teilnehmers zu befürchten, wird vorrangig die Rettungsleitstelle alarmiert. Die Entscheidung über die Art und den Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die verständigte Rettungsleitstelle anhand der ihr über die Notrufsituation von der Notrufzentrale gegebenen Informationen. Die Notrufzentrale ist nicht identisch mit der Rettungsleitstelle. Eine oder mehrere vom Teilnehmer benannte

Kontaktperson im „Notfallplan“ werden auf Wunsch über die Notruf-Auslösung informiert.

(6) Bei vom Hausnotrufdienst des DRK-Kreisverbandes Karlsruhe e.V. zur Verfügung gestellten Hausnotrufgeräten gewährleistet dieser die Sicherstellung der technisch einwandfreien Funktion der Geräte einschließlich der Anbindung an die Notrufzentrale während der vertraglichen Versorgungsdauer. Er führt dazu geeignete Kontrollen (z.B. Testauslösungen, ggf. Geräteinspektionen bei Hausbesuchen) durch. Der Teilnehmer ist zur Gewährleistung des störungsfreien Funktionierens des Hausnotrufs verpflichtet, ihm bekannt werdende Störungen und Schäden der Hausnotrufanlage, sowie der Leitungsanschlüsse unverzüglich der Notrufzentrale anzuzeigen.

(7) Der DRK-Hausnotrufdienst kümmert sich gemäß Ziffer 3 während der Vertragslaufzeit um die Instandhaltung und den Ersatz des Leihgerätes.

1.2 Bearbeitung des Notrufs

(1) Wird vom Teilnehmer ein Notruf ausgelöst, so wird von der Notrufzentrale eine, der im beigefügten Datenblatt aufgeführten, vom Teilnehmer benannten Kontaktpersonen verständigt, soweit erreichbar. Maßgeblich ist die im Datenblatt angegebene Reihenfolge der Kontaktpersonen. Kann mit einer Kontaktperson ein Telefonkontakt hergestellt werden, so wird mit dieser, sofern kein Rettungsdiensteseinsatz gemäß Ziffer 1.1, Absatz 5 erforderlich ist eine geeignete Hilfsmaßnahme vereinbart. Der Teilnehmer wird nach Möglichkeit von den getroffenen Maßnahmen in Kenntnis gesetzt. Danach wird das Gespräch mit dem Teilnehmer – sofern der Teilnehmer dem nicht ausdrücklich widerspricht – beendet. Kann die Notrufzentrale keine Kontaktperson erreichen, teilt sie dies dem Teilnehmer umgehend mit.

(2) Der DRK-Hausnotrufdienst versucht, im Falle eines Teilnehmersnotrufs, eine Kontaktperson telefonisch zu erreichen. Ein tatsächliches Erreichen der Kontaktpersonen ist jedoch nicht geschuldet.

(3) Ist für die Notrufzentrale erkennbar, dass es sich bei dem Teilnehmersnotruf um einen medizinischen Notfall handelt oder handeln könnte, so verständigt sie die Rettungsleitstelle zur Veranlassung geeigneter Rettungsmaßnahmen. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass kein medizinischer Notfall gegeben ist, so trägt die Kosten des Rettungsdienst-, Notarzt- und sonstigen Rettungskräfteinsatzes – sofern diese Dienste Kosten in Rechnung stellen – der Teilnehmer. Dies gilt auch im Falle grundlosen oder versehentlichen Auslösens eines Notrufes durch den Teilnehmer.

(4) Die Verpflichtung der Notrufzentrale zur Alarmierung der Rettungsleitstelle aus Absatz (3) gilt nur, wenn der Standort des Teilnehmers für die Notrufzentrale eindeutig erkennbar ist. Eine eindeutige Standortbestimmung ist unter folgenden Bedingungen gegeben:

- Der Teilnehmer verwendet ein stationäres Hausnotrufge-

rät (gilt nur für Hausnotruf)

- Der Teilnehmer befindet sich zu Hause und das Mobilrufgerät verfügt über eine Home-Erkennung (gilt nur für Mobilruf)
- Der Teilnehmer löst den Notruf aus und das Gerät liefert die Standortdaten per GPS (Mobilruf mit Ortung), (gilt nur für Mobilruf)

1.3 Ergänzende Leistungen des DRK-Hausnotrufdienstes

Folgende Leistungen werden für den Teilnehmer kostenfrei erbracht:

(1) Erweiterte Notrufbearbeitung

Im Falle eines medizinischen Notfalls wird der Rettungsdienst und auf Wunsch des Teilnehmers ein im Datenblatt aufgeführter Angehöriger benachrichtigt. Liegt kein offensichtlicher medizinischer Notfall vor, wird auf Wunsch des Teilnehmers dessen Hausarzt oder der ärztliche Notdienst informiert. Ein Hausnotruf-Einsatzfahrzeug wird stets dann alarmiert, wenn bei Eingang eines Notrufsignals in der Notrufzentrale kein Sprechkontakt mit dem Teilnehmer zustande kommt.

(2) Notrufentgegennahme in der Notrufzentrale und Situationsbewertung

Wird die Notruftaste betätigt, löst dies stets und ausschließlich einen Anruf in der Notrufzentrale aus, von der aus die weiteren Kontaktpersonen verständigt und die aus dem Gesamtbild des Notrufes offensichtlich erforderlichen Hilfsmaßnahmen bis hin zur Alarmierung der Rettungsleitstelle eingeleitet werden.

(3) Gebrauchseinweisung

Die Gebrauchseinweisung des Teilnehmers und seiner Angehörigen oder Personen seines Vertrauens erfolgt vor Ort durch einen im Umgang mit älteren Menschen geschulten Mitarbeiter des DRK-Hausnotrufdienstes. Die DRK-Mitarbeiter sind geschulte Fachkräfte für Rauchwarnmelder nach DIN 14676.

(4) Unverzügliche Inbetriebnahme

Das Hausnotrufgerät bzw. das Mobilrufgerät wird unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Vertragsschluss, bereit gestellt und installiert, sofern beim Teilnehmer die notwendigen technischen Voraussetzungen gegeben sind. Voraussetzungen für die Teilnahme am Hausnotruf: Die Schaffung eines geeigneten Anschlusses für das Hausnotrufgerät und ein evtl. erforderlicher Internetzugang über einen entsprechenden Anbieter (sog. „Provider“) ist Sache des Hausnotruf-Kunden (vgl. Zif. 2.1.1) und geht auf dessen Kosten.

(5) Antragstellung bei der Pflegekasse

Der Teilnehmer wird bei seiner Antragstellung bei der Pflegekasse auf Kostenübernahme für ein Notrufgerät als Hilfsmittel vom DRK umfassend beraten und unterstützt.

(6) Lebenszeichenfunktion (gilt nur für Hausnotruf)

Im Falle der Inanspruchnahme der Vertragsleistung „Tagestaste“ (Lebenszeichenfunktion) hat der Teilnehmer mindestens einmal täglich diese Taste zu betätigen, sofern keine automatische Tagestastenfunktion (z.B. Bewegungsmelder) diese Funktion ersetzt. Bleibt die Betätigung der Tagestaste innerhalb einer vorher definierten Zeit aus, setzt das Notrufgerät einen automatischen Alarm an die Notrufzentrale ab. Daraufhin wird von der Notrufzentrale die Verbindung zum Teilnehmer aufgenommen. Kann der Teilnehmer nicht erreicht und die Situation nicht geklärt werden, erfolgt unverzüglich eine Wohnungsnachschau. Eine weitergehende Verpflichtung des DRK besteht nicht.

Die Notrufzentrale ist durch den Teilnehmer oder eine von ihm beauftragte Person umgehend zu informieren, wenn die Lebenszeichenfunktion ausgesetzt werden soll (etwa bei Urlaubs- oder

Krankenhausabwesenheit). Aus dem Unterlassen der Betätigung der Tagestaste resultierende Kosten für von der Notrufzentrale wegen Nichterreichens des Teilnehmers eingeleitete Hilfe- oder Rettungsmaßnahmen gehen zu Lasten des Teilnehmers, wenn er nicht infolge einer Notfallsituation am Betätigen der Tagestaste verhindert war.

(7) Schaffung der technischen Voraussetzungen für die Schaltung des Hausnotrufs (gilt nur für Hausnotruf)

Der Teilnehmer wird bei denen von ihm notwendig zu schaffenden technischen Voraussetzungen für den Anschluss des Hausnotrufgerätes (siehe Zif. 1.3.4.) vom DRK-Hausnotrufdienst beraten. Dies betrifft auch das Anschließen von Zusatzgeräten des Hausnotrufdienstes.

1.4 Zusatzleistungen

Folgende Leistungen können vom Teilnehmer gegen gesonderte Vergütung (gem. gültiger Preisliste) als vertragliche Zusatzleistungen in Anspruch genommen werden:

(1) Schlüsseldepot

Zur Sicherung eines schnellen Zugangs der Helfenden im Notfall kann der Teilnehmer die notwendigen Haus- und Wohnungsschlüssel dem DRK-Hausnotrufdienst bzw. dem von diesem benannten Schlüsseldepot übergeben. Bei einem Notruf aus der häuslichen Umgebung des Teilnehmers, werden diese Schlüssel für einen Zugang zur Wohnung des Teilnehmers verwendet, wenn die Situation ein Betreten der Wohnung erforderlich macht und für die Notrufzentrale erkennbar ist, dass eine Öffnung der Tür notwendig und nicht durch den Teilnehmer selbst oder eine andere Person aus dessen persönlichem Umfeld vorgenommen werden kann. Die Zurverfügungstellung der Schlüssel an die alarmierten Hilfeleistenden erfolgt unverzüglich; eine angemessene Zeit für die Überbringung an den Wohnsitz des Teilnehmers ist jedoch zu berücksichtigen. Bei Gefahr im Verzug kann dennoch nach dem Ermessen der vor Ort eintreffenden Rettungskräfte ein Aufbrechen der Wohnungstür veranlasst werden. Die Kosten für ein Aufbrechen der Wohnung trägt der Teilnehmer.

(2) Helfereinsatz für sonstige Hilfeleistungen (sog. Hintergrunddienst)

Der Teilnehmer kann auch im Falle seines Notrufs, bei dem der Einsatz des Rettungsdienstes oder Notarztes nicht erforderlich ist, Hilfe von allgemeinen DRK-Diensten in Anspruch nehmen. Voraussetzung dafür ist, dass es sich um keine medizinische Notfallsituation, sondern um eine allgemeine sich aus der Lebenssituation ergebende Situation der Hilflosigkeit oder einer Wohnungsnachschau (siehe Einsatz entsprechend Zif. 1.3.6) handelt. Ausgenommen von der Hilfeleistung gemäß diesem Absatz sind auch jegliche Situationen, die den Einsatz eines ambulanten Pflegedienstes oder medizinische Leistungen beliebiger Art erfordern.

Die Einsätze die nicht unter Hilfeleistungs-Einsätze fallen, wie z. B. besondere Serviceleistungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Der Teilnehmer wird vorab über diese anfallenden Kosten informiert.

(3) Rauchmelder

a. In der Wohnung des o.g. Hausnotrufteilnehmers werden auf Wunsch Rauchmelder fach- und sachgerecht montiert. Die Anzahl der beim Hausnotrufteilnehmer zu montierenden Rauchmelder wird im Vertrag individuell vereinbart.

b. Die Rauchmelder sind Eigentum des Teilnehmers.

c. Die Rauchmelder müssen an geeigneter Stelle an der Zimmerdecke sach- und fachgerecht befestigt werden. Dazu kann es

erforderlich sein, Löcher in die Zimmerdecke zu bohren oder Klebemittel anzubringen. Für etwaige infolge der Installation bzw. Deinstallation des Rauchmelders am Mauerwerk/Trägeruntergrund verursachte Schäden haftet das DRK nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

d. Der DRK-Hausnotrufdienst wartet die Rauchmelder regelmäßig nach Vorgaben und testet diese auf ihre Funktionsfähigkeit.

e. Im Falle, dass der Rauchmelder in der Notrufzentrale Alarm auslöst, wird unverzüglich eine Hör-/ Sprechverbindung in die Wohnung des Hausnotrufteilnehmers über das Hausnotrufgerät aufgebaut. Die Notrufzentrale versucht, mit dem Kunden Sprechkontakt aufzunehmen und ihn zu fragen, ob tatsächlich ein Feuer ausgebrochen ist; oder ob es sich um einen Fehlalarm handelt. Erhält die Notrufzentrale keine, im Brandfall ausdrücklich verneinende Rückmeldung, wird auf jeden Fall die Feuerwehr/DRK Hintergrunddienst zur Brandnachscha alarmiert.

f. Sollten aufgrund eines Notrufes Folgemaßnahmen z. B. in Form eines Feuerwehr- oder Rettungsdienstes stattfinden, gehen eventuelle Kosten derartiger Folgemaßnahmen zu Lasten des Teilnehmers. Gleiches gilt für die Kosten infolge einer Alarmauslösung erforderlich werdender Tür-/Wohnungsöffnungen und dabei entstehende Schäden.

g. Der DRK-Dienstleistungsvertrag für den Hausnotruf, das beige-fügte Datenblatt, der Ablaufplan und die beige-fügte Preisliste zum DRK-Dienstleistungsvertrag für den Hausnotruf sind Bestandteil der Zusatzvereinbarung „DRK-Rauchmelder“. Für diese Vereinbarung und deren Kündigung, die Gerätewartung usw. gelten die gleichen Voraussetzungen, Bedingungen und Fristen wie für die Teilnahme am Hausnotruf entsprechend dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum DRK-Dienstleistungsvertrag für den Hausnotruf.

2. Leistungsvoraussetzungen

2.1 Technische Voraussetzungen für den stationären Hausnotruf

(1) Für den Anschluss des Hausnotrufgerätes muss der Teilnehmer für einen geeigneten Anschluss und ein evtl. erforderlicher Internetzugang über einen entsprechenden Anbieter (sog. „Provider“) zur Verfügung stellen:

(2) Der Anschluss wird als technische Voraussetzung für den Hausnotruf dem DRK durch den Teilnehmer auf seine Kosten bereitgestellt. Eventuell erforderliche Genehmigungen seines Vermieters für Installationsarbeiten holt der Teilnehmer ein.

(3) Der Hausnotruf arbeitet nur sicher, wenn der Teilnehmer über einen analogen Festnetzanschluss verfügt. Ein auf dem Internet basierender Telefondienst („Voice over IP“) ist für die Nutzung des Hausnotruf-Services zur Zeit mit einem Sicherheitsrisiko verbunden, da bei VoIP-Anschlüssen nach momentanem technischen Standard keine zuverlässige Verbindungsstabilität besteht. Der Teilnehmer wird vom DRK auf dieses Funktionsrisiko vor Vertragsabschluss ausdrücklich hingewiesen.

2.2 Technische Voraussetzungen für den Mobilruf

(1) Im Falle des Einsatzes eines Mobilrufgerätes können die Leistungen durch den DRK-Hausnotrufdienst als Hausnotrufbetreiber nur dann erbracht werden, wenn der Anruf in der Notrufzentrale eingeht und die Rufnummernübermittlung aktiviert ist. Zum Funktionieren des Mobilrufs ist unabdingbare Voraussetzung, dass die Funktionstüchtigkeit des Mobilrufgerätes und dessen korrekte Bedienung sowie die Verfügbarkeit des Mobilfunknetzes gegeben sind. Für Funktionsstörungen des Mobilrufs bei mobilfunknetz-im-

manenten Fehlfunktionen (z.B. sog. „Funkloch“) haftet der Hausnotrufbetreiber nicht.

(2) Liefert das Mobilrufgerät die Standortposition auf Basis einer aktuellen GPS-Ortung (globales satellitengestütztes Ortungssystem), so tritt die Voraussetzung für eine Hilfeleistung auf Basis dieser Daten erst ein, wenn diese Daten in der Notrufzentrale eingegangen sind. Aufgrund Verwendung der GPS-Ortung auch für militärische Zwecke sowie bei technischen Fehlern oder infolge örtlicher Gegebenheiten kann es unter Umständen zu Ortungsverzögerungen kommen, ebenso wenn keine GPS-Verbindung vorhanden ist.

(3) Um die Funktionstüchtigkeit des Mobilrufgerätes zu überprüfen, verpflichtet sich der Teilnehmer, einen Testanruf pro Monat an die Zentrale durchzuführen. Ferner trägt der Teilnehmer dafür Sorge, dass der Akku des Gerätes stets aufgeladen und betriebsbereit ist. Der DRK-Hausnotrufdienst haftet nicht für Funktionsausfälle des Mobilrufgerätes wegen unzureichender Stromversorgung.

2.3 Telekommunikationsleistungen

(1) Die Erbringung von Telekommunikationsleistungen (Zugang zu Festnetztelefonleitungen oder Mobilfunknetzen für den Betrieb der Notrufgeräte) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Der Teilnehmer unterhält selber einen Vertrag mit einem Anbieter von Telekommunikationsleistungen. Sämtliche hierdurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. Ist die erforderliche Erbringung der Telekommunikationsleistungen vorübergehend oder dauerhaft nicht möglich (z.B. bei Störung eines Festnetzanschlusses) oder wechselt der Teilnehmer den Anbieter, so ist der Teilnehmer verpflichtet, den DRK-Hausnotruf unverzüglich darüber zu informieren. Diese Informationspflicht betrifft im Falle des stationären Hausnotrufes auch Störungen oder Veränderungen an den Telefonanschlüssen.

(2) Auf Wunsch des Teilnehmers stellt das DRK diesem beim Mobilruf das Gerät einschließlich SIM-Karte zur Verfügung. Die Kosten seiner tatsächlichen Nutzung trägt der Teilnehmer (bspw. Telefongespräche, SMS, MMS, Internetnutzung, Datenübertragung).

2.4 Informationspflichten des Teilnehmers

(1) Der Teilnehmer versichert, dass seine für die Übernahme in das Datenblatt des Vertrages zum Hausnotruf bzw. Mobilruf gemachten Angaben zutreffend und vollständig sind und alle Personen, die er dem DRK als Kontaktpersonen benannt hat, hierüber informiert und mit ihrer Aufgabe sowie der Speicherung und Verwendung ihrer Daten durch das DRK für Zwecke des Hausnotrufservices einverstanden sind. Ferner versichert der Teilnehmer, dass die als Kontaktpersonen benannten Personen einverstanden sind, dass von ihnen mit der Zentrale geführte Telefonate zu Zwecken der Rekonstruierbarkeit des Telefonats und der Qualitätssicherung aufgezeichnet und mind. 6 Monate gespeichert werden. Die Datenlöschung unterbleibt jedoch, solange die gespeicherten Daten im Einzelfall zu Beweiszwecken in gerichtlichen oder behördlichen Verfahren benötigt werden.

(2) Sollten Kontaktpersonen mit der Speicherung ihrer Daten oder der Aufzeichnung von Telefonaten nicht einverstanden sein, so hat der Teilnehmer dies dem Vertragspartner umgehend mitzuteilen. Die Angaben werden dann unverzüglich im Datenblatt bzw. auf dem Speichermedium gelöscht. Sie stehen im Falle eines Notrufes dann allerdings nicht mehr zur Verfügung.

(3) Der Teilnehmer ist verpflichtet, Änderungen der zur Vertragsdurchführung erforderlichen Angaben dem Hausnotrufdienst sofort mitzuteilen. Dazu gehören z.B. Änderungen, die den Telekommunikationsanschluss oder den Provider für Telekommunikationsleis-

tungen betreffen.

(4) Der Teilnehmer verpflichtet sich, Änderungen in den Angaben des dem Vertrag beigefügten Datenblattes, z.B. die Kontaktdaten der zu informierenden Personen, dem Vertragspartner sofort mitzuteilen.

(5) Der Teilnehmer verpflichtet sich, wesentliche Änderungen seines Gesundheitszustandes (z.B. erlittene Herzinfarkte, Schlaganfälle, Einnahme blutgerinnungshemmender Medikamente, usw.) dem Hausnotrufdienst unverzüglich schriftlich mitzuteilen oder von Personen seines Vertrauens mitteilen zu lassen, damit diese im Falle eines Notrufes besonders beachtet werden können.

3. An den Kunden verliehene Geräteausstattung

(1) Alle Geräte, die dem Teilnehmer leihweise zur Verfügung gestellt werden, befinden sich bei Übergabe in einem hygienisch und technisch einwandfreien Zustand. Sie stehen im Eigentum des DRK-Hausnotrufdienstes. Sie dürfen an keinen Dritten verliehen oder verpfändet werden. Die Geräte hat der Teilnehmer vor Zugriffen Dritter, insbesondere vor Maßnahmen der Zwangsvollstreckung, freizuhalten. Wird ein Hausnotrufgerät und/oder ein Mobilrufgerät des DRK-Hausnotrufdienstes gepfändet oder entwendet, hat der Teilnehmer den DRK-Hausnotrufdienst hiervon unverzüglich zu unterrichten.

(2) Die Installation, Instandsetzung, Wartung und der Ersatz der Geräte werden ausschließlich durch den DRK-Hausnotrufdienst oder von diesem beauftragte Dritte vorgenommen.

(3) Die Geräte sind sachgemäß und pfleglich zu behandeln. Verlust, Beschädigungen oder Funktionseinschränkungen sind dem DRK-Hausnotrufdienst unverzüglich mitzuteilen.

(4) Die Instandsetzung oder der Ersatz eines Gerätes erfolgt in der Regel innerhalb von 2 Werktagen nach Meldungseingang beim Hausnotrufdienst. Der DRK-Hausnotrufdienst ist berechtigt, ein funktionsgleiches Ersatzgerät nach seiner Wahl zur Verfügung zu stellen.

(5) Die Kosten für die Instandsetzung oder den Ersatz eines Gerätes trägt der DRK-Hausnotrufdienst; es sei denn, es liegt ein Fall von Abs. 6 (Verlust, Beschädigung) vor. Ansprüche des Teilnehmers wegen Ausfalles des Gerätes, insbesondere auf Schadenersatz, sind im gesetzlich zulässigen Rahmen ausgeschlossen.

(6) Bei Verlust oder Abhandenkommen eines Gerätes oder bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Beschädigung des Gerätes durch den Teilnehmer oder einen beim Teilnehmer zugangsberechtigten Dritten erfolgt die Instandsetzung oder der Ersatz auf Kosten des Teilnehmers in Höhe der tatsächlichen Ersatz- oder Reparaturkosten, zuzüglich einer pauschalen Aufwandsentschädigung (Aufwandsentschädigung laut gültiger Preisliste) Eine Beschränkung der Ausfallzeit auf 10 Tage wird angestrebt, jedoch nicht garantiert. Eine Rückvergütung des Beitrages für die Ausfallzeit wird nicht gewährt.

(7) Nach Vertragsende sind die Geräte in einwandfreiem und sauberem Zustand auf Kosten und Gefahr des Teilnehmers an den DRK-Hausnotruf zurückzugeben. Der Teilnehmer trägt die Kosten des Rücktransports und das Risiko von Verlust und Beschädigung beim Rücktransport, soweit ein Schaden nicht von dem beauftragten Transportunternehmer zu vertreten ist. Der DRK-Hausnotrufdienst berechnet bei Transportverlust dem Kunden die Kosten der Ersatzbeschaffung zuzüglich einer pauschalen Aufwandsentschädigung (Aufwandsentschädigung laut gültiger Preisliste). Die Entgegennahme des Gerätes vor Ort beim Teilnehmer und

der Rücktransport können auch durch den DRK-Hausnotrufdienst erfolgen. In diesem Fall wird eine pauschale Aufwandsentschädigung erhoben (Aufwandsentschädigung laut gültiger Preisliste).

4. Kosten für Hilfeleistungen

Sollte aufgrund eines Notrufs eine Hilfeleistung durch Dritte (z.B. Transport mit einem Krankenfahrzeug oder Taxi, Handwerkerereinsatz, etc.) notwendig werden, so geschieht die jeweilige Beauftragung durch den DRK-Hausnotrufdienst im Namen und auf Rechnung des Teilnehmers. Dies betrifft auch alle weiteren Folgeleistungen, die sich aus der Inanspruchnahme des Hausnotruf- oder Mobilrufdienstes ergeben, sofern sie nicht als Zusatzleistungen des DRK-Hausnotrufdienstes vereinbart sind.

5. Fehlalarm

Ein Fehlalarm entsteht, wenn ohne Vorliegen eines Notfalls ein Notruf ausgelöst wird und die Zentrale Notfallmaßnahmen gemäß Vertragsvereinbarung in die Wege leitet. Ein Fehlalarm kann auch durch vom Teilnehmer zu vertretende Missverständnisse bei der Entgegennahme von Notfallmeldungen ausgelöst werden. Im Falle eines Fehlalarms trägt der Teilnehmer die daraus entstehenden Kosten.

6. Zutritt zur Wohnung und Wohnungsschlüssel

(1) Der Teilnehmer gestattet den im Zusammenhang mit einem Hilfeereinsatz vom DRK-Hausnotrufdienst oder der Rettungsleitstelle zu ihm entsandten Einsatz- und Hilfskräften den Zutritt zu seiner Wohnung. Gleiches gilt – nach vorheriger Anmeldung – für Mitarbeiter des DRK-Hausnotrufdienstes, die den Teilnehmer zwecks Besichtigung, Wartung oder Reparatur der leihweise zur Verfügung gestellten Geräteausstattung aufsuchen. Diese Personen werden sich durch einen Dienstaussweis oder eine Bescheinigung über ihre Tätigkeit beim DRK legitimieren.

(2) Ist die Hinterlegung eines Wohnungsschlüssels vereinbart, so trägt der Teilnehmer die Kosten zur Fertigung der zur Hinterlegung bestimmten Schlüssel. Der Teilnehmer stellt sicher, dass die Schlüssel, die er dem DRK-Hausnotrufdienst übergibt, die entsprechenden Türen für den Zugang zu seiner Wohnung ordnungsgemäß aufschließen. Bei eventuellen Schlosswechsell erhält der DRK-Hausnotrufdienst unverzüglich einen passenden neuen Schlüssel.

(3) Der DRK-Hausnotrufdienst verpflichtet sich, die ihm im Rahmen des Vertrages überlassenen Schlüssel des Teilnehmers gegen unbefugten Zugriff gesichert zu verwahren. Die Schlüssel werden ausschließlich zu Zwecken, die mit einem infolge Notrufauslösung eingeleiteten Hilfeereinsatz in Verbindung stehen, verwendet. Die Schlüssel werden in einem abgeschlossenen Schlüsseldepot verwahrt. Der DRK-Hausnotruf versichert die ihm übergebenen Schlüssel des Teilnehmers gegen Diebstahl, Verlust und Beschädigung, solange sie sich vertragsgemäß in seinem Besitz befinden.

(4) Sollte der Teilnehmer mit der Überlassung eines Wohnungs-/Hausschlüssels an den DRK-Hausnotrufdienst nicht einverstanden sein und kein Zugang zur Wohnung ermöglicht, so wird im Notfall und auf Rechnung des Teilnehmers ein geeigneter Dienst verständigt, um Zugang zur Wohnung des Teilnehmers zu erreichen.

(5) Bei sich für die Notrufzentrale aus der Notrufsituation darstellender Gefahr für Leib und Leben ist der DRK-Hausnotrufdienst nicht verpflichtet, vorrangig einen ihm überlassenen Schlüssel zum Hilfeort zu bringen, um eine Beschädigung des Haus-/Wohnungszugangs infolge gewaltsamer Öffnung zu vermeiden. Ist eine lebensbedrohliche Situation zu vermuten und ist der dem DRK-Hausnotrufdienst bekannte Inhaber der Schlüssel nicht

erreichbar oder können wegen der Eilbedürftigkeit die Schlüssel nicht rechtzeitig beschafft oder mitgenommen werden, so ist der Teilnehmer damit einverstanden, dass die Wohnungstür gewaltsam geöffnet wird. In diesem Fall übernimmt der Teilnehmer die für die Türöffnung und Türreparatur anfallenden Kosten. Kosten für Folgeschäden einer Türöffnung gehen ebenfalls auf Rechnung des Teilnehmers.

(6) Verzögert sich im Falle einer Notlage, die keinen körperlichen oder gesundheitlichen Schaden zum Gegenstand hat, die Vertragsleistung des DRK-Hausnotrufdienstes für den Teilnehmer wegen eines fehlenden bzw. verzögerten Zutritts zur Wohnung mangels Zugriff auf einen Wohnungsschlüssel, so ist der DRK-Hausnotrufdienst diesbezüglich von jeglicher Haftung freigestellt.

7. Erbringung von Leistungen durch Dritte

Dem DRK-Hausnotrufdienst bleibt es vorbehalten, Vertragsleistungen ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen. Der DRK-Hausnotrufdienst informiert den Teilnehmer auf Anfrage, welche vertraglichen Leistungen durch Dritte erbracht werden.

8. Unübertragbarkeit der Dienstleistung

Die Inanspruchnahme der Dienstleistung steht ausschließlich dem Teilnehmer zu und ist von diesem nicht auf Dritte übertragbar.

9. Haftung

(1) Der DRK-Hausnotrufdienst haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit – unabhängig vom Rechtsgrund der Haftung – unbegrenzt.

(2) Im Falle leichter Fahrlässigkeit, auch eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen, ist die Haftung des DRK-Hausnotrufdienstes bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(3) Abweichend von den im vorangehenden Absatz genannten Bestimmungen haftet der DRK-Kreisverband als Betreiber des Hausnotrufdienstes unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung, auch eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des DRK-Hausnotrufdienstes, beruhen.

(4) Sämtliche Schadensersatzansprüche mit Ausnahme solcher, die auf Vorsatz beruhen, verjähren nach drei Jahren. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

(5) Die beiderseitige Haftung ist im Falle höherer Gewalt, insbesondere auch bei Vertragsstörungen infolge von Sturm, Gewitter, Hochwasser, Erdbeben, Naturkatastrophen und Ähnlichem, ausgeschlossen.

10. Kündigung / Beendigung des Vertrages

(1) Ist der Vertrag auf eine bestimmte Dauer geschlossen, endet der Vertrag durch den im Vertrag vereinbarten Zeitpunkt, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

(2) Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, ist er von beiden Seiten zum Monatsende unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 4 Wochen kündbar. Die Kündigung erfolgt in schriftlicher Form.

(3) Im Falle des Ablebens des Teilnehmers, geht das Mietverhältnis auf seine/n Erben über. Die Kündigung muss in diesem Fall durch den Erben erfolgen.

(4) Der DRK-Hausnotrufdienst verpflichtet sich, die ihm überlassenen Schlüssel des Teilnehmers nach Beendigung des Vertragsverhältnisses innerhalb von zwei Wochen zurückzugeben.

11. Zahlungsbedingungen

(1) Für regelmäßige vertragliche Leistungen werden über die im Vertrag hierfür ausgewiesenen Beträge keine gesonderten Rechnungen erstellt. Für alle anderen Leistungen erhält der Teilnehmer eine Einzelrechnung.

(2) Monatliche Beträge sind jeweils zum Ersten nach dem jeweils abgelaufenen Monat fällig, jährliche Beträge jeweils zum Ersten des Folgemonats, in dem der Vertrag beginnt. Alle anderen Beträge werden mit einer Zahlungsfrist von 10 Tagen nach Rechnungsstellung fällig. Soweit ein SEPA-Basislastschrift-Mandat erteilt wurde, werden alle Beträge erteilte SEPA-Basislastschrift-Mandat abgebucht. Für unberechtigte Widersprüche des Teilnehmers gegen Lastschriften werden dem Teilnehmer die jeweiligen Bankspesen sowie eine Bearbeitungspauschale von 10,00 € in Rechnung gestellt.

12. Änderung des Vertrages und Entgelterhöhung

(1) Der DRK-Hausnotrufdienst behält sich Änderungen der Vereinbarung mit dem Teilnehmer vor. Dazu gehört auch die angemessene Erhöhung des Entgelts.

(2) Beabsichtigte Vertragsänderungen werden dem Teilnehmer mindestens 2 Monate vorher schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Teilnehmer nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung widersprochen hat. Widerspricht der Teilnehmer einer Vertragsänderung, steht dem DRK-Hausnotrufdienst ein Kündigungsrecht gemäß Ziffer 10. Abs. 2 zu.

(3) Bei einer Erhöhung des Entgelts steht dem Teilnehmer ein Sonderkündigungsrecht zum Monatsende zu. Dieses kann er innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ausüben.

13. Datenschutz

(1) Die im Datenblatt aufgenommenen Angaben und Daten des Teilnehmers sowie der von ihm benannten Kontaktpersonen werden elektronisch gespeichert und - soweit erforderlich - zum Zweck der Vertragsdurchführung verarbeitet. Zum Zweck der Vertragsdurchführung werden auch die dafür notwendigen personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben.

(2) Auskunft darüber, welche Daten über den Teilnehmer und die Kontaktpersonen elektronisch gespeichert und verarbeitet werden sowie welche Daten zu welchen Zwecken an Dritte übermittelt wurden, erhält der Teilnehmer auf gemäß § 34 des Bundesdatenschutzgesetzes auf Verlangen.

14. Widerrufsrecht nach Vertragsschluss

Der Teilnehmer kann seine Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen nach Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder – wenn ihm das Hausnotrufgerät oder das Mobilnotrufgerät vor Fristablauf überlassen wird – durch Rückgabe des Hausnotrufgerätes oder des Mobilnotrufgerätes widerrufen. Die Frist beginnt frühestens nach Erhalt dieser Belehrung in Textform. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. Der Widerruf ist an den Vertragspartner (Kontaktadresse des DRK-Hausnotrufdienstes, siehe unten) zu richten.

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Kann der Teilnehmer dem DRK-Hausnotrufdienst die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, muss er dem DRK-Hausnotrufdienst insoweit ggf. Wertersatz leisten. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung der Sache ausschließlich auf deren Prüfung – wie es dem Teilnehmer etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre – zurückzuführen ist. Im Übrigen kann der Teilnehmer die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem er die Sache nicht wie sein Eigentum in Gebrauch nimmt und alles unterlässt, was deren Wert beeinträchtigt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für den Teilnehmer mit der Absendung seiner Widerrufserklärung oder der Sache, für den DRK-Hausnotrufdienst mit deren Empfang.

15. Sonstiges

(1) Der Hausnotrufvertrag, Mobilnotrufvertrag und Rauchwarmmeldervertrag unterliegen deutschem Recht.

(2) Alle Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Kündigungen und Rücktrittserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit ebenfalls der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen des Hausnotruf- bzw. Mobilnotruf-/ Rauchwarmmeldervertrag unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt, soweit er in seinem Kerngehalt durchführbar bleibt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der Zielsetzung der Vertragsparteien am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

16. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Vereinbarung unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine Regel zu ersetzen, die dem Sinn und Zweck der wirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Weitere Dienstleistungen, die über die in diesem Vertrag enthaltenen Leistungen hinausgehen, können durch Zusatzvereinbarungen mit dem DRK verabredet werden, wobei diese gesondert zu vergüten sind.

Gerichtsstand ist Karlsruhe.

DRK-Kreisverband Karlsruhe e. V.

Am Mantel 3 • 76646 Bruchsal
Telefon: 07251 922 - 0 • Fax: 07251 922 - 104
E-Mail: soziales@drk-karlsruhe.de
www.drk-karlsruhe.de
Vereinsregister Bruchsal: VR1011
Steuernummer: 30073/10727

MENSCHLICHKEIT
UNPARTEILICHKEIT
NEUTRALITÄT
UNABHÄNGIGKEIT
FREIWILLIGKEIT
EINHEIT
UNIVERSALITÄT