

## **Anhang 1 Allgemeine Vertragsbedingungen**

### **§ 1 Basis- und Zusatzleistungen, Abgrenzungen**

#### **1.1 Basisleistungen**

Folgende Leistungen werden insbesondere nach Maßgabe einer gesonderten Leistungsbeschreibung (siehe Anhang "Hausnotruf") durch den Hausnotrufdienst des örtlich zuständigen BRK-Kreisverbandes als Basisleistungen erbracht:

(1) **Geräteausstattung**

Leihweise Bereitstellung

- eines stationären Hausnotrufgerätes und eines zugehörigen Handsenders für den häuslichen Gebrauch.

Ferner können auch Zusatzgeräte Bestandteil der Geräteausstattung sein. Alle Geräte hat das BRK von namhaften und bewährten Fremdherstellern seinerseits käuflich oder mietweise erworben.

Als Leihgerät werden Geräte bezeichnet, die dem Teilnehmer vom BRK leihweise überlassen werden. Die Festlegung der Art und des Umfanges der Geräteausstattung erfolgt im Vertrag.

- (2) Die Konfiguration des Gerätes wird in der Weise vorgenommen, wie es vom Teilnehmer oder einer von ihm beauftragten Person entsprechend des Erfordernisses des Einzelfalles in Auftrag gegeben wird. Die HNR- Zentrale wird grundsätzlich an erster Stelle programmiert.
- (3) Nicht Gegenstand des Hausnotrufsystems sind klassische pflegerische Leistungen im Sinne des Kranken- und Pflegeversicherungsrechtes (z. B. Grund- und Behandlungspflege)
- (4) Der Teilnehmer wird in den Gebrauch der Geräte bei Übergabe eingewiesen.
- (5) Es erfolgt die Abstimmung eines Maßnahmenplans im Falle eines Notrufs (im Folgenden "Ablaufplan" gemäß vorstehender Nr. 9 dieses Dienstleistungsvertrages).
- (6) Die Notrufe werden durch eine 24 Stunden besetzte Hausnotrufzentrale entgegengenommen und erforderliche Maßnahmen nach dem vorgenannten Ablaufplan entsprechend der jeweiligen Situation eingeleitet. Ist aufgrund der Alarmsituation ein lebensbedrohlicher Zustand des Teilnehmers zu befürchten, wird vorrangig und stets die örtliche Integrierte Leitstelle alarmiert. Die Entscheidung über die Art und den Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die verständigte Integrierte Leitstelle anhand der ihr über die Notrufsituation von der Hausnotrufzentrale gegebenen Informationen. Die Hausnotrufzentrale ist nicht identisch mit der Rettungsleitstelle.
- (7) Bei vom Hausnotrufdienst des BRK-Kreisverbandes zur Verfügung gestellten Hausnotrufgeräten gewährleistet dieser die Sicherstellung der technisch einwandfreien Funktion der Geräte während der vertraglichen Versorgungsdauer. Er führt dazu geeignete Kontrollen (z.B. Testauslösungen, ggf. Geräteinspektionen bei Hausbesuchen) durch. Für das Funktionieren und die Verfügbarkeit insbesondere des Fernsprecher- und/oder Datennetzes sowie kundeneigener Hardware kann das BRK keine Garantie übernehmen. Der Teilnehmer ist zur Gewährleistung des störungsfreien Funktionierens des Hausnotrufs verpflichtet, ihm bekannt werdende Störungen und Schäden der Hausnotrufanlage und -geräte sowie der Leitungsanschlüsse unverzüglich der Hausnotrufzentrale anzuzeigen.
- (8) Der BRK-Hausnotrufdienst kümmert sich während der Vertragslaufzeit um die Instandhaltung und den Ersatz des Leihgerätes.

(9) Schlüsseldepot

Zur Sicherung eines schnellen Zugangs der Helfenden im Notfall kann der Teilnehmer die notwendigen Haus- und Wohnungsschlüssel dem BRK-Hausnotrufdienst bzw. einem von diesem benannten Schlüsseldepot übergeben. Der Hausnotrufdienst verpflichtet sich, die ihm im Rahmen des Vertrages überlassenen Schlüssel des Teilnehmers gegen unbefugten Zugriff gesichert zu verwahren. 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 Hausnotrufzentrale 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.

(10) Schlüsseltresor

Es besteht die Möglichkeit, in der Nähe der Haustür einen Schlüsseltresor mit PIN-Code anzubringen. Der Schlüsseltresor kann zu einem in der Preisliste genannten Betrag käuflich erworben werden.

Ist die Nutzung eines Schlüsseltresors vereinbart, so montiert der Teilnehmer den Schlüsseltresor an einer geeigneten Stelle. Er muss dem BRK die genaue Lage sowie den PIN-Code mitteilen, falls nicht durch das BRK selbst der Code einprogrammiert wird. Sollte die PIN geändert werden, muss das BRK unverzüglich informiert werden. In Ausnahmefällen montiert das BRK auf Wunsch des Teilnehmers den Schlüsseltresor an einer geeigneten Stelle.

Eine geeignete Stelle in diesem Sinne sollte ein Holzbauteil sein, das nicht Bestandteil des Hauses ist. An folgenden Bauteilen werden die Schlüsseltresore nicht montiert: Türrahmen, Fensterrahmen sowie Türzargen, Briefkastenanlagen und unmittelbar am Mauerwerk. Bei Mehrfamilienhäusern ist der Teilnehmer verpflichtet, die Zustimmung des Hausverwalters/Eigentümers einzuholen.

Das BRK übernimmt keine Haftung, wenn unbefugte Dritte den Schlüssel aus dem Tresor entnehmen, um so in die Wohnung des Teilnehmers zu gelangen. Versicherungsrechtliche Fragen muss der Teilnehmer selbst mit einer Versicherungsagentur seiner Wahl besprechen. Soweit die Programmierung des PIN-Codes durch den Teilnehmer selbst erfolgt, ist er nach jedem Einsatzfall verpflichtet, den Code zu ändern und die diesbezüglichen neuen Daten dem BRK mitzuteilen.

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

Der Teilnehmer kann auch im Falle eines Notrufs, bei dem der Einsatz des Rettungsdienstes oder Notarztes nicht erforderlich ist, Hilfe von allgemeinen BRK-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 Wohnungsnachschaue handelt. Weitere Voraussetzung ist, dass Bezugspersonen entweder nicht erreichbar bzw. persönlich und/oder fachlich überfordert (z.B. Notabschaltungen) sind. Ausgenommen von der Hilfeleistung gemäß diesem Absatz sind auch jegliche Situationen, die den Einsatz eines ambulanten Pflegedienstes oder medizinische Leistungen beliebiger Art erfordern. Bis zu 3 Helfereinsätze im Kalenderjahr sind im Entgelt des Hausnotrufs enthalten. Jeder darüberhinausgehende Helfereinsatz wird laut beiliegender Preisliste vom Kreisverband berechnet.

(12) Sensoren

In der Wohnung des Teilnehmers können Sensoren montiert werden. Die Anzahl der beim Teilnehmer zu montierenden Sensoren wird im Vertrag individuell vereinbart. Die Sensoren sind und bleiben Eigentum des BRK. Sie müssen an geeigneter Stelle sach- und fachgerecht befestigt werden. Dazu kann es erforderlich sein, Löcher zu bohren oder Klebemittel anzubringen. Das BRK wartet die Sensoren regelmäßig und testet diese auf ihre Funktionsfähigkeit. Löst ein Sensor einen Alarm aus, so erfolgt dessen Bearbeitung gemäß nachfolgendem § 6.

## 1.2 Ergänzende Leistungen

Folgende weitere Leistungen werden für den Teilnehmer kostenfrei erbracht:

- (1) Notrufentgegennahme in der Hausnotrufzentrale und Situationsbewertung  
Wird die Notruftaste betätigt, löst dies stets und ausschließlich einen Anruf in der Hausnotrufzentrale aus, von der aus gegebenenfalls die weiteren Kontaktpersonen verständigt und die aus dem Gesamtbild des Notrufes offensichtlich erforderlichen Hilfemaßnahmen bis hin zur Alarmierung der Integrierten Leitstelle eingeleitet werden.
- (2) Erweiterte Notrufbearbeitung  
Im Falle eines medizinischen Notfalls wird die Integrierte Leitstelle benachrichtigt. Erfolgt hieraus eine Krankenseinlieferung wird auf Wunsch des Teilnehmers eine Kontaktperson benachrichtigt, soweit eine solche im Ablaufplan aufgeführt ist. Liegt kein offensichtlicher medizinischer Notfall vor, wird auf Wunsch des Teilnehmers dessen Hausarzt oder der ärztliche Notdienst informiert. Nach Ermessen der Hausnotrufzentrale kann es erforderlich sein, die Telefonverbindung mit dem Teilnehmer zeitweise zu unterbrechen, um die Hilfeleistung zu organisieren.
- (3) Gebrauchseinweisung  
Die Gebrauchseinweisung des Teilnehmers und gegebenenfalls seiner Angehörigen oder Personen seines Vertrauens erfolgt vor Ort durch geschulte Mitarbeiter des BRK.
- (4) Unverzögliche Inbetriebnahme  
Das Hausnotrufgerät wird unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Vertragsschluss, bereitgestellt und installiert, sofern beim Teilnehmer die notwendigen Voraussetzungen gegeben sind.

Voraussetzung für die Teilnahme am Hausnotruf ist die Schaffung eines geeigneten Anschlusses für das Hausnotrufgerät und ein evtl. erforderlicher Internetzugang über einen entsprechenden Anbieter (sog. „Provider“). Hierfür ist der Kunde selbst zuständig: er trägt auch die dafür erforderlichen Kosten.

- (5) Lebenszeichenfunktion  
Im Falle der Inanspruchnahme der Vertragsleistung „Tagestaste“ (Lebenszeichenfunktion) hat der Teilnehmer mindestens zweimal täglich (morgens und mittags) diese Taste zu betätigen, sofern keine automatische Tagestastenfunktion (z.B. Bewegungsmelder) oder ein Zusatzgerät (z. B. Sensoren) diese Funktion ersetzt. Bleibt die Betätigung der Tagestaste innerhalb einer vorher definierten Zeit aus, setzt das Hausnotrufgerät einen automatischen Alarm an die Hausnotrufzentrale ab. Daraufhin wird von der Hausnotrufzentrale die Verbindung zum Teilnehmer über das Hausnotrufgerät oder telefonisch aufgenommen. Kann der Teilnehmer nicht erreicht und die Situation nicht geklärt werden, erfolgt unverzüglich eine Wohnungsnachschaue. Eine weitergehende Verpflichtung des BRK besteht nicht. Aus dem Unterlassen der Betätigung der Tagestaste resultierende Kosten für von der Hausnotrufzentrale wegen Nichterreichens des Teilnehmers eingeleitete Hilfe- oder Rettungsmaßnahmen gehen ab dem 4. Fehleinsatz innerhalb eines Kalenderjahres zu Lasten des Teilnehmers, wenn er nicht infolge einer Notfallsituation (Einsatzfall) am Betätigen der Tagestaste verhindert war.  
Ein Fehleinsatz speziell bei Nichtbetätigung der Tagestaste liegt dann vor, wenn nicht durch Bezugspersonen oder z.B. telefonische Nachfrage beim Teilnehmer selbst der Grund für die Nichtbetätigung der Tagestaste geklärt werden kann, sondern BRK-Personal zu einer Nachschau in die Wohnung des Teilnehmers kommen muss.

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). Auch die Wieder-Aktivierung der Lebenszeichenfunktion nach

Rückkehr liegt im Verantwortungsbereich des Teilnehmers und muss der Notrufzentrale zwingend angezeigt werden.

Falls der Teilnehmer bzw. ein von ihm Beauftragter den vorstehenden Informations- bzw. Anzeigepflichten nicht, nicht vollständig oder nicht unverzüglich nachkommt, gilt der nachfolgende § 3.2, Abs. 6 entsprechend.

- (6) Schaffung der technischen Voraussetzungen für die Schaltung des Hausnotrufs  
Der Teilnehmer wird bei den von ihm notwendig zu schaffenden technischen Voraussetzungen für den Anschluss des Hausnotrufgerätes vom BRK-Hausnotrufdienst beraten. Dies betrifft auch das Anschließen von Zusatzgeräten des Hausnotrufdienstes.

## **§ 2 Bearbeitung des Notrufs**

- (1) Wird vom Teilnehmer ein Notruf ausgelöst, so wird von der Hausnotrufzentrale eine im Datenblatt aufgeführte, vom Teilnehmer benannte Kontaktperson verständigt, soweit diese erreichbar ist. Maßgeblich ist die im Datenblatt angegebene Reihenfolge der Kontaktpersonen. Kann mit einer Kontaktperson ein Telefonkontakt hergestellt werden, so wird mit dieser, sofern kein Rettungsdiensteinsatz gemäß §1, 1.1., Abs. 6 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.
- (2) Der BRK-Hausnotrufdienst versucht, im Falle eines Teilnehmernotrufs, eine Kontaktperson telefonisch zu erreichen. Ein tatsächliches Erreichen der Kontaktpersonen ist jedoch nicht geschuldet.
- (3) Ist für die Hausnotrufzentrale erkennbar, dass es sich bei dem Teilnehmernotruf um einen medizinischen Notfall handelt oder handeln könnte, so verständigt sie die Integrierte Leitstelle zur Veranlassung geeigneter Rettungsmaßnahmen. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass kein medizinischer Notfall gegeben ist, so trägt die Kosten des Rettungsdienst-, Notarzt- und/oder sonstigen Rettungskräfteinsatzes – sofern diese Dienste Kosten in Rechnung stellen – der Teilnehmer. Auch die Kosten einer eventuellen erforderlichen Suchaktion trägt in vollem Umfang der Teilnehmer. Dies gilt auch im Falle grundlosen oder versehentlichen Auslösens eines Notrufes durch den Teilnehmer.
- (4) Standortbestimmung  
Die Verpflichtung der Hausnotruf-Zentrale zur Alarmierung der Rettungsleitstelle gilt nur, wenn der Standort des Teilnehmers für die Hausnotruf-Zentrale eindeutig erkennbar ist. Eine eindeutige Standortbestimmung beim Hausnotruf ist nur dann möglich, wenn der Teilnehmer das gemäß Buchstaben B 01 bis B 06 der Leistungsbeschreibung (siehe nachfolgender Anhang 2) in Betrieb genommene stationäre Hausnotrufgerät benutzt.

## **§ 3 Leistungsvoraussetzungen und weitere vertragliche Verpflichtungen**

### 3.1 Technische Voraussetzungen für den Hausnotruf

- (1) Für den Anschluss des Hausnotrufgerätes muss der Teilnehmer auf eigene Kosten für einen geeigneten Festnetz-, IP- oder Mobilfunkanschluss über einen entsprechenden Anbieter (sog. „Provider“) zur Verfügung stellen:

- (2) Der Anschluss wird als technische Voraussetzung für den Hausnotruf dem BRK durch den Teilnehmer bereitgestellt. Die aus dem Betrieb der Teilnehmerstation entstehenden Telefongebühren trägt ebenfalls der Teilnehmer. Alle Alarmer und technische Meldungen sowie manuelle Probe- und automatische Testrufe führen zu gebührenpflichtigen Verbindungen mit der HNR-Zentrale. Eventuell erforderliche Genehmigungen seines Vermieters für Installationsarbeiten holt der Teilnehmer ein.
- (3) Der Hausnotruf arbeitet nur sicher, wenn der Teilnehmer den vorhandenen geeigneten Festnetz- bzw. IP-Anschluss mit Router gegen einen Stromausfall schützt. Hierfür empfiehlt das BRK den Einsatz der sog. unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), damit der Router auch bei Stromausfall die Verbindung ins Telefonnetz aufrechterhalten kann. Bei einigen Anbietern ist der Anschluss für Sonder-Rufnummern gesperrt, weshalb der Betrieb von verschiedenen Diensten ausgeschlossen bzw. eingeschränkt ist. In diesem Fall muss der Teilnehmer für eine Entsperrung sorgen. Alternativ kann die Einsatzmöglichkeit eines GSM-Moduls bzw. GSM-fähigen Hausnotrufgeräts geprüft werden. Der Teilnehmer wird vom BRK auf dieses Funktionsrisiko vor Vertragsschluss ausdrücklich hingewiesen.
- (4) Stellt das BRK ein Hausnotrufgerät mit einer vom BRK zur Verfügung gestellten Mobilfunkvertrag zur Verfügung, so fallen Kosten gem. Preisliste des Kreisverbandes an. Das BRK nutzt hierzu die Infrastruktur eines externen Providers. Die dauerhafte Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Mobilfunknetzes obliegt dem jeweiligen Provider.
- (5) Die Funktionsfähigkeit der Teilnehmerstation und des Handsenders ist vom Teilnehmer einmal pro Monat durch einen sogenannten Probealarm zu testen, falls nicht zuvor eine Aktivierung stattgefunden hat. Unterbleibt dieser Probealarm versehentlich, wird zunächst die Kontaktaufnahme mit dem Teilnehmer bzw. der im Ablaufplan genannten Bezugs- und/oder Hilfsperson versucht. Schlägt diese fehl, erfolgt eine Kontrolle durch das BRK- Personal selbst.

Bei einigen Anbietern ist der Anschluss für Sonder-Rufnummern gesperrt, weshalb der Betrieb von verschiedenen Diensten ausgeschlossen bzw. eingeschränkt ist. In diesem Fall muss der Teilnehmer für eine Entsperrung sorgen. Alternativ kann die Einsatzmöglichkeit eines GSM-Moduls bzw. GSM-fähigen Hausnotrufgeräts geprüft werden.

### 3.2 Informations-, Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Teilnehmers

- (1) Der Teilnehmer versichert, dass seine für die Übernahme in das Datenblatt des Vertrages zum Hausnotruf gemachten Angaben zutreffend und vollständig sind. Alle Personen, die er dem BRK als Kontaktpersonen benannt hat, sind hierüber informiert und mit ihrer Aufgabe sowie der Speicherung und Verwendung ihrer Daten durch das BRK für Zwecke des Hausnotrufservices einverstanden. 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 spätestens nach 6 Monaten gelöscht werden. Die Datenlöschung unterbleibt jedoch, solange die gespeicherten Daten im Einzelfall zu Beweis Zwecken in gerichtlichen oder behördlichen Verfahren oder allgemein zur Abwicklung etwaiger Beanstandungen benötigt werden.
- (2) Sollten Kontaktpersonen mit der Speicherung ihrer Daten oder der Aufzeichnung von Telefonaten nicht einverstanden sein, so hat der Teilnehmer dies dem BRK umgehend mitzuteilen. Die Angaben werden dann unverzüglich im Datenblatt 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 in Textform mitzuteilen. Dazu gehören z.B. Änderungen, die den Telekommunikationsanschluss oder den Provider für Telekommunikationsleistungen betreffen.
- (4) Der Teilnehmer verpflichtet sich, Änderungen in den Angaben zum Datenblatt, z.B. die Kontaktdaten der zu informierenden Personen, dem BRK 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.
- (6) Falls der Teilnehmer trotz Aufforderung durch das BRK den vorstehenden Mitwirkungspflichten nicht, nicht vollständig oder nicht unverzüglich nachkommt, ist das BRK, soweit und solange ihm dadurch die Erbringung seiner Leistungen unmöglich gemacht wird, von diesen befreit.
- (7) 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 Preisübersicht). Eine Beschränkung der Ausfallzeit auf 10 Tage wird angestrebt, jedoch nicht garantiert. Eine Rückvergütung des Beitrages für die Ausfallzeit wird nicht gewährt.

### 3.3 Pflichten im Zusammenhang mit Telekommunikationsleistungen

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 BRK-Hausnotruf unverzüglich darüber zu informieren. Verletzt der Teilnehmer die Informationspflicht gem. vorstehendem Satz 4, gilt § 3, Ziffer 3.2 Abs. 6 entsprechend.

#### **§ 4 Kosten für Hilfeleistungen**

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

#### **§ 5 Fehlalarm**

Ein Fehlalarm entsteht, wenn ohne Vorliegen eines Notfalls ein Notruf ausgelöst wird und die Zentrale Maßnahmen gemäß dem Ablaufplan in die Wege leitet. Ein Fehlalarm kann auch durch vom Teilnehmer zu vertretenden Unklarheiten 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 Hilfeinsatz vom BRK-Hausnotrufdienst oder der Integrierten Leitstelle zu ihm entsandten Einsatz- und Hilfekräften den Zutritt zu seiner Wohnung. Gleiches gilt – nach vorheriger Anmeldung – für Mitarbeiter des BRK-Hausnotrufdienstes, die den Teilnehmer zwecks Besichtigung, Wartung oder Reparatur der leihweise zur Verfügung gestellten Geräteausstattung aufsuchen. Diese Personen werden sich durch einen Dienstausweis oder eine Bescheinigung über ihre Tätigkeit beim BRK 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 BRK-Hausnotrufdienst übergibt, die entsprechenden Türen für den Zugang zu seiner Wohnung ordnungsgemäß aufschließen (Zugang von der Straße bis in jeden einzelnen Raum). Soweit Riegel, Sperrketten oder sonstige Sperrvorrichtungen angebracht sind oder werden, trägt der Teilnehmer das Risiko und die Kosten einer Türöffnung entsprechend der Regelung im nachstehenden Abs.4. Bei eventuellen Schlosswechslern erhält der BRK-Hausnotrufdienst unverzüglich einen passenden neuen Schlüssel. Das BRK muss zusätzlich über folgende Veränderungen umgehend schriftlich (vorab mündlich) informiert werden:
  - Änderung der Schließanlage bzw. Schließberechtigungen
  - Installation einer Alarmanlage
  - Neuausgabe bzw. Einzug von Schlüsseln bei Kontaktpersonen.

Der Teilnehmer verpflichtet sich, keine Innentüren (Zimmertüren) zu verschließen und keine Schlüssel von innen stecken zu lassen.

- (3) Bei einer sich für die Hausnotrufzentrale aus der Notrufsituation darstellenden Gefahr für Leib und Leben ist der BRK-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 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. Dies gilt auch wenn kein Schlüssel hinterlegt wurde. In diesen Fällen übernimmt der Teilnehmer die für die Türöffnung und Türreparatur anfallenden Kosten. Kosten für Folgeschäden einer Türöffnung gehen – wie auch im Fall des § 6 Abs.2 - ebenfalls auf Rechnung des Teilnehmers.

## **§ 7**

### **Haftung**

- (1) Der BRK-Hausnotrufdienst haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit – unabhängig vom Rechtsgrund der Haftung – unbegrenzt.
  
- (2) Im Falle einfacher oder leichter Fahrlässigkeit des BRK oder eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen ist die Haftung des BRK bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten der Höhe nach beschränkt auf den typischerweise bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Teilnehmer vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

- (3) Abweichend von den im vorangehenden Absatz 2 genannten Bestimmungen haftet der BRK-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 BRK-Hausnotrufdienstes, beruhen. Soweit dem BRK über den Ablaufplan Bezugspersonen (Angehörige, Nachbarn) und/oder ärztliches bzw. pflegerisches Personal für die Erbringung von Hilfeleistungen benannt werden, handelt es sich bei diesen nicht um Erfüllungsgehilfen des BRK. Eine Haftung des BRK für diesen Personenkreis ist ausgeschlossen.
- (4) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen.
- (5) Die beiderseitige Haftung ist im Falle höherer Gewalt, insbesondere auch bei Vertragsstörungen infolge von Sturm, Gewitter, Hochwasser, Erdbeben, Naturkatastrophen und Ähnlichem, ausgeschlossen.
- (6) Die Funktionsfähigkeit der zur Übertragung an die Hausnotrufzentrale notwendigen Telefonverbindung (z. B. Festnetz, Stromnetz, Funknetz) fällt nicht in den Verantwortungsbereich des BRK.
- (7) Das BRK haftet darüber hinaus auch nicht für Schäden aufgrund von Funktionsstörungen oder Funktionseinschränkungen, die grundsätzlich auftreten können zum Beispiel bei:
  - einvernehmlicher Montage ohne Vorrangschaltung
  - Stromausfällen
  - Veränderung der vom BRK vorgenommenen Installation
  - Wechsel des Telefonanbieters
  - Wahl eines Preselection-Tarifes (Dauerhafte „Vorwahl“)
- (8) Verzögert sich im Falle einer Notlage, die keinen körperlichen oder gesundheitlichen Schaden zum Gegenstand hat, die Vertragsleistung des BRK-Hausnotrufdienstes für den Teilnehmer wegen eines fehlenden bzw. verzögerten Zutritts zur Wohnung mangels Zugriffes auf einen Wohnungsschlüssel, bzw. wegen Verletzung vertraglicher Pflichten nach § 6, Abs.2, so ist der BRK-Hausnotrufdienst diesbezüglich von jeglicher Haftung freigestellt.

## **§ 8**

### **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 2 Wochen kündbar. Die Kündigung erfolgt in schriftlicher Form.
- (3) Im Falle des Ablebens des Teilnehmers endet dieser Vertrag zum Ende des Monats, in dem der Teilnehmer verstorben ist, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Etwaige Differenzbeträge, die der Teilnehmer im Voraus erbracht hat, werden durch das BRK zurückerstattet.
- (4) Unberührt bleibt das Recht der fristlosen Kündigung dieses Vertrages aus wichtigem Grund. Ein solcher Grund liegt für das BRK insbesondere dann vor, wenn der Teilnehmer bei mindestens zwei aufeinanderfolgenden Monatszahlungen mit der Entrichtung des Entgeltes oder eines nicht unerheblichen Teiles davon in Verzug ist. Gleiches gilt bei Missbrauch des Hausnotrufsystems durch den Teilnehmer.

- (5) Nach Vertragsende sind die Geräte in einwandfreiem und sauberem Zustand auf Kosten und Gefahr des Teilnehmers an den BRK-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 BRK-Hausnotrufdienst berechnet bei Transportverlust dem Kunden die Kosten der Ersatzbeschaffung zuzüglich einer pauschalen Aufwandsentschädigung (Aufwandsentschädigung laut Preisübersicht). Die Entgegennahme des Gerätes vor Ort beim Teilnehmer und der Rücktransport können auch durch den BRK-Hausnotrufdienst erfolgen. In diesem Fall wird eine pauschale Aufwandsentschädigung erhoben (Aufwandsentschädigung laut Preisübersicht).
- (6) Das BRK verpflichtet sich, die ihm überlassenen Schlüssel des Teilnehmers nach Beendigung des Vertragsverhältnisses innerhalb von zwei Wochen zurückzugeben. Die Schlüsselerückgabe erfolgt gemäß Kundenwunsch (Empfangsbestätigung Schlüssel). Im Falle des § 8, Abs. 3 erfolgt die Rückgabe an die Erben oder einen gesondert benannten Empfangsberechtigten (siehe vorstehende Nr. 9 des Dienstleistungsvertrages).

## **§ 9 Zahlungsbedingungen**

- (1) Für regelmäßige vertragliche Leistungen werden über die im Vertrag hierfür ausgewiesenen Beträge keine gesonderten Rechnungen ausgestellt. Für alle anderen Leistungen erhält der Teilnehmer Einzelrechnungen.
- (2) Monatliche Beträge sind jeweils zum Ersten des Monats im Voraus fällig, jährliche Beträge jeweils zum Ersten des Monats, in dem der Vertrag beginnt. Alle anderen Beträge werden mit einer Zahlungsfrist gemäß Rechnungsstellung fällig. Alle Beträge werden über das vom Teilnehmer zu erteilende SEPA-Lastschriftmandat abgebucht.
- (3) Fällige Beträge werden nach Maßgabe der erteilten „Einzugsermächtigung“ als SEPA-Basislastschrift eingezogen. Für unberechtigte Widersprüche des Teilnehmers gegen Lastschriften sowie Rücklastschriften wegen nicht ausreichender Kontodeckung werden dem Teilnehmer die jeweiligen Bankspesen sowie eine Bearbeitungspauschale von 10 € in Rechnung gestellt, außer der Teilnehmer weist nach, dass der Schaden nicht entstanden oder geringer ist.
- (4) Im Falle des Einzugs einer fälligen Forderung per SEPA-Basislastschrift wird der Teilnehmer bei wechselnden Rechnungsbeträgen über das Ausführungsdatum der Lastschrift sowie den Betrag spätestens 5 Tage vor Einzug schriftlich oder in Textform unterrichtet (z. B. per Rechnung oder per E-Mail). Bei wiederkehrenden Lastschriften mit gleichen Beträgen erfolgt nur eine einmalige Unterrichtung des Zahlungspflichtigen vor dem ersten Lastschritteinzug. Dabei werden auch die Fälligkeitstermine der folgenden Abbuchungen angegeben. Sollte das Einzugsdatum nicht auf einen Bankarbeitstag entfallen, erfolgt der Einzug am nächsten Bankarbeitstag.

## **§ 10 Änderung des Vertrages und Entgelterhöhung**

- (1) Der BRK-Hausnotrufdienst behält sich Änderungen der Vereinbarung mit dem Teilnehmer vor. Der HNR-Dienst ist berechtigt, maximal 1 Mal pro Jahr das Entgelt angemessen an Erhöhungen der Sach- und Personalkosten anzupassen.
- (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 BRK-Hausnotrufdienst ein Kündigungsrecht gemäß § 8. 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.

## **§ 11 Datenschutz**

Die Regelungen und Hinweise zum Datenschutz sind in der Ziffer 3 des Dienstleistungsvertrages enthalten und Vertragsbestandteil.

## **§ 12 Widerrufsbelehrung und Widerrufsrecht**

Die Regelungen zum Widerruf sind unter den vorstehenden Ziffern 6 bis 8 des Dienstleistungsvertrages erläutert und Vertragsbestandteil.

## **§ 13 Erbringung von Leistungen durch Dritte; Unübertragbarkeit der Dienstleistung**

Dem BRK bleibt es vorbehalten, Vertragsleistungen durch Dritte ganz oder teilweise erbringen zu lassen. Das BRK informiert den Teilnehmer auf Anfrage, welche Leistungen durch Dritte erbracht werden.

Die Inanspruchnahme der Dienstleistung beschränkt sich ausschließlich auf den Teilnehmer und ist im Rahmen eines Vertrages auf Dritte nicht übertragbar.

## **§14 Schriftform, ergänzende Vertragsauslegung**

- (1) Der Dienstleistungsvertrag unterliegt mit seinen Ziffern 1-9 sowie seinem Anhang 1 und 2 ("Allgemeine Vertragsbedingungen" sowie "Leistungsbeschreibung") deutschem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechtes. Mündliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen grundsätzlich der Schriftform. Gleiches gilt für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.
- (2) Sollte eine Vertragsklausel unwirksam oder undurchführbar sein, wird der Vertrag dadurch nicht insgesamt unwirksam, soweit er in seinem Kerngehalt durchführbar bleibt. Vielmehr verpflichten sich die Parteien, zunächst in Verhandlungen mit dem Ziel einzutreten, die unwirksame oder undurchführbare Vertragsklausel durch eine wirksame oder durchführbare Bestimmung zu ersetzen, die dem gewollten Zweck am nächsten kommt. Sollten diese Verhandlungen scheitern, treten dann ergänzend die für die einzelnen Leistungselemente jeweils einschlägigen gesetzlichen Vorschriften an die Stelle der zu ersetzenden Vertragsklauseln.  
Für den Fall einer Lücke gelten die vorstehenden Sätze entsprechend.