

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Haushaltshilfe und Alltagshilfe - BAYERN

EXPRESS-Helfer

§ 1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Rechtsgeschäfte der "EXPRESS-Helfer • Schillerstraße 3 • 96465 Neustadt bei Coburg" im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt und den leistungsnehmenden Kundinnen und Kunden, im Folgenden „Kunden“ genannt. Soweit einzelvertragliche Regelungen bestehen, welche von den Bestimmungen dieser AGB abweichen oder ihnen widersprechen, gelten die einzelvertraglichen Regelungen. Diese gelten nur in schriftlicher Form.

§ 2 Gegenstand

Gegenstand der Leistungen ist die Erbringung der mit dem Kunden vereinbarten Dienstleistungen

a) Entlastungsleistung durch die Auftragnehmerin und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

§ 3 Inhalt und Umfang der Leistungen

(1) Der genaue Inhalt und der Umfang der Leistungen umfassen den Inhalt der Alltagsförderungsverordnung des Landes Bayern.

(2) Änderungen von Inhalt und Umfang der Leistungen können jederzeit mündlich vereinbart werden sofern sich diese mit dem Inhalt der Alltagsförderungsverordnung decken.

(3) Die Leistungen werden von Mitarbeiter*innen der Auftragnehmerin erbracht. Die Auftragnehmerin bestimmt nach Maßgabe der fachlichen und wirtschaftlichen Notwendigkeit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter welche für die Erbringung der vereinbarten Leistungen eingesetzt werden.

§ 4 Absage/Änderung eines Einsatzes zur Leistungserbringung

(1) Bei unverschuldeten Gründen einer kurzfristigen Absage der Leistungen (z.B. bei Krankenseinlieferung als Notfall) oder bei Absage bis mindestens einem Werktag vor dem geplanten Termin durch den Kunden entstehen keine Kosten. Andernfalls hat der Kunde die anfallenden Kosten zu tragen. Für geplante aber durch Verschulden des Kunden nicht zustande gekommene Einsätze wird die Ausfallzeit in Rechnung gestellt.

(2) Fällt ein fest vereinbarter Wochentag der Leistungserbringung auf einen Feiertag, so entfällt dieser ersatzlos. Auf Wunsch kann überprüft werden, ob ein Ersatztermin angeboten werden kann. Darauf besteht jedoch kein Anspruch.

(3) Muss der geplante Einsatz von Seiten der Auftragnehmerin (z.B. wegen Krankheit des geplanten Personals) geändert oder verschoben werden, teilt sie dies dem Kunden schnellstmöglich telefonisch mit und bietet ihm, wenn möglich, einen Ausweichtermin oder eine personelle Vertretung an. Der Kunde hat keinen Anspruch auf einen Ersatzesatz zum ursprünglich vereinbarten Termin.

(4) Ergänzung — Absagen / Nichterscheinen: Absagen müssen mindestens 24 Stunden vor dem geplanten Termin erfolgen. Erfolgt die Absage später, oder erscheint der Kunde nicht zum vereinbarten Termin bzw. öffnet nicht die Tür, wird der geplante Einsatz privat in Rechnung gestellt.

§ 5 Mitwirkungspflicht des Kunden

(1) Der Kunde verpflichtet sich, die Leistungserbringung zu unterstützen, indem er den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur vereinbarten Zeit den Zutritt zu den betreffenden Räumlichkeiten gewährleistet und alle benötigten Arbeitsmaterialien bereithält.

Der Kunde hat die Möglichkeit, der Auftragnehmerin einen Schlüssel zu überlassen. Die Übergabe wird protokolliert und der Schlüssel anonymisiert verwahrt.

Über besondere, die Leistungen betreffende Gegebenheiten (z.B. empfindliche Materialien/Flächen, Termine etc.) muss der Kunde die Auftragnehmerin vor der Leistungserbringung informieren.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, die Arbeitsgeräte in technisch, ordnungsgemäßen und sicherem Zustand zu halten und alle erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen im Arbeitsumfeld zu treffen, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Unfällen und Gesundheitsschäden zu schützen.

Chlorhaltige Reinigungsmittel dürfen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht verwendet werden.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, die Auftragnehmerin unverzüglich über potenzielle Gefahrenquellen oder das Auftreten ansteckender Krankheiten in seinem Haushalt zu informieren.

(4) Leistungen zu Lasten der Kranken- oder Pflegeversicherung setzen die Mitwirkung des Kunden als versicherter Person voraus. Der Kunde stellt die notwendigen Anträge und verpflichtet sich, in Anspruch genommene Leistungen, die nicht von der Kranken- oder Pflegeversicherung finanziert werden, selbst zu bezahlen.

Die Auftragnehmerin berät und unterstützt den Kunden auf Wunsch bei der Beantragung notwendiger Kranken- und Pflegeversicherungsleistungen.

§ 6 Vergütungsregelung

Die vom Kunden für die Leistungen der Auftragnehmerin zu zahlende Vergütung richtet sich:

- a) Bei Entlastungsleistungen über die Pflegeversicherung nach den Richtlinien der Alltagsförderungsverordnung des Landes Bayern.
- b) Bei Verhinderungspflege sowie Haushaltshilfe nach den vom Auftragnehmer vorgegebenen Stundenverrechnungssätzen.

Preisänderungen erfolgen:

Die Rechnungsstellung erfolgt zum Monatsende. Der Rechnungsbetrag ist spätestens eine Woche nach Rechnungsstellung fällig und unter Angabe der Rechnungsnummer und des Kundennamens auf das in der Rechnung genannte Konto des Auftragnehmers zu überweisen.

Bei einer Überschreitung des Zahlungsziels erfolgt nach 14 Tagen die erste Mahnung, nach weiteren 7 Tagen die zweite Mahnung. Für jede Mahnung wird eine Gebühr von 10,- Euro erhoben. Bei weiterem Zahlungsverzug wird ohne weitere Mahnung ein Inkassoverfahren eingeleitet.

Dem Kunden wird empfohlen, der Auftragnehmerin eine Einzugsermächtigung zu erteilen; diese kann jederzeit widerrufen werden.

Die Leistungen werden auf einem monatlichen Leistungsnachweis erfasst, den der Kunde jeweils zum Monatsende unterzeichnet. Der Kunde erhält auf Wunsch eine Kopie des Leistungsnachweises.

Pflegeversicherungsleistungen können auf Wunsch des Kunden über eine Abtretungserklärung direkt vom Auftragnehmer mit der Pflegekasse abgerechnet werden.

(5) Ergänzung — Abrechnung mit Krankenkassen / Budgetinformationen:

Die Abrechnung mit Kranken- und Pflegekassen kann durch den Auftragnehmer übernommen werden. Der Auftragnehmer erhält hierbei jedoch keine Information über die Höhe des dem Kunden zur Verfügung stehenden Budgets. Sollte eine von uns eingereichte Rechnung von der Kranken- oder Pflegekasse ganz oder teilweise abgelehnt werden, so sind die nicht übernommenen Kosten vom Kunden privat zu bezahlen. In diesem Fall stellt der Auftragnehmer dem Kunden eine entsprechende Privatrechnung.

(6) Erbrachte Leistungen, die über den gesetzlichen Anspruch des Kunden hinausgehen oder deren Kosten nicht seitens der Kranken- oder Pflegeversicherung übernommen werden, sind von ihm selbst zu tragen.

Ist der Kunde Mitglied einer privaten Krankenversicherung, sind die Rechnung von ihm selbst zu begleichen und bei seiner Krankenversicherung einzureichen.

Zusätzliche Kosten und Gebühren, wie z.B. Eintrittsgelder, Parkgebühren, Verpflegung, Reise- und Ausflugskosten müssen vom Kunden getragen werden.

Fahrten für den Kunden werden mit 30 Cent pro Kilometer abgerechnet.

Kosten für Besorgungen und Einkäufe durch den Auftragnehmer sind vom Kunden vor der Besorgung in bar an den Auftraggeber zu begleichen.

Vom Kunden in Auftrag gegebenen Dienstleistungen, die andernorts (z.B. Büro des Auftragnehmers) getätigt werden müssen, werden zum entsprechenden Stundensatz abgerechnet.

Die Arbeitszeit wird im 5-Minuten-Takt abgerechnet.

§ 7 Beschwerden und Qualitätsbegleitung

(1) Kundenbeschwerden

Der Einsatz gilt als auftragsgerecht erbracht und abgenommen, wenn der Kunde bei Mängeln und Unzufriedenheit mit der erbrachten Leistung nicht unverzüglich bei der Auftragnehmerin schriftlich oder mündlich Beschwerde vorbringt. Einer Beschwerde zugrunde liegende Mängel oder Vorfälle müssen konkret benannt werden, damit eine sachgerechte Bearbeitung möglich ist.

(2) Beschwerden werden von der Auftragnehmerin unverzüglich dokumentiert. Organisatorische Mängel sollen zeitnah behoben und leistungsbezogene Mängel mit dem Ziel der beiderseitigen Zufriedenheit geklärt und behoben werden.

Die Auftragnehmerin hat einen Mangel nicht zu vertreten, wenn dieser auf der gegebenen Aufgabenstellung oder der unzureichenden Mitwirkung des Kunden beruht.

(3) Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind angehalten, der Auftragnehmerin Probleme bei der Leistungserbringung zeitnah mitzuteilen. Die Kundenzufriedenheit wird zudem regelmäßig durch die Auftragnehmerin telefonisch oder durch selbst durchgeführte Einsätze erfragt und ausgewertet.

§ 8 Verschwiegenheitspflicht

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit und auch nach deren Beendigung, über alle erhaltenen, persönlichen Informationen des Kunden Stillschweigen zu bewahren.

§ 9 Haftung

(1) Der Auftragnehmer haftet für Personen- und Sachschäden, die nachweislich durch ihn oder seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei den vereinbarten Aufgaben verursacht werden. Er ist hiergegen ausreichend versichert.

(2) Für Arbeitsgeräte die dem Kunden gehören, welche bei normaler, sachgerechter Nutzung kaputt gehen (z.B. durch Alter oder Materialermüdung), wird keine Haftung übernommen.

(2a) Ergänzung — Marode/verschlissene Gegenstände (Fenster etc.):

Für Schäden an bereits verschlissenen, lockeren, maroden oder anderweitig vorgeschädigten Gegenständen, insbesondere Fenstern, Fensterrahmen, Fenstergriffen, Türen, Möbelstücken oder Dekorationselementen, übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung. Dies gilt insbesondere dann, wenn Schäden beim Öffnen oder Schließen von Fenstern oder Türen, beim Bewegen oder Verrücken von Gegenständen oder im Rahmen sonstiger Reinigungs- und Haushaltstätigkeiten entstehen und auf Alter, Materialermüdung oder bereits vorhandene Vorschäden zurückzuführen sind.

(3) Ergänzung — Schadensmeldung / Frist: Der Kunde verpflichtet sich, den Auftragnehmer über durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verursachte Schäden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 48 Stunden nach dem Einsatz schriftlich (z. B. per E-Mail) zu informieren; eine vorab mündliche Mitteilung wird empfohlen. Für später gemeldete Schäden entfällt die Haftung durch den

Auftragnehmer. Nach Eingang der Schadensmeldung wird sich die Versicherung des Auftragnehmers mit dem Kunden in Verbindung setzen, um die weitere Klärung und mögliche Regulierung zu veranlassen.

(4) Der Auftragnehmer schließt pflegerische Dienste, Rechtsberatung und Steuerberatung aus.

(5) Der Auftragnehmer bietet keinen gewerblichen Personaltransport an. Die Haftung aus Unfallfolgen oder sonstige Ansprüche die durch Mitfahren entstehen, sind ausgeschlossen.

§ 10 Datenschutz

(1) Der Auftragnehmer und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zur Verschwiegenheit sowie zur Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

(2) Soweit es zur Durchführung und Abrechnung der Leistungserbringung erforderlich ist, dürfen personenbezogene Daten des Kunden durch den Auftragnehmer erhoben, gespeichert, verarbeitet und an Dritte übermittelt werden. Diese Zustimmung ist nicht schriftlich notwendig, sondern greift mit Auftragserteilung durch den Kunden. Wird die Einwilligung zur Datenverarbeitung entzogen, hat dies den Ausschluss der Inanspruchnahme der Dienstleistungen zur Folge.

(3) Der Kunde hat das Recht auf Auskunft, welche Daten über ihn gespeichert sind.

§ 11 Gerichtsstand

Für sämtliche Geschäftsverbindungen gilt ausschließlich das deutsche Recht. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist der Geschäftssitz des Auftragnehmers.

Stand 01. Februar 2026