

13.08.2024

## Irreführung mit Hilfsmitteln: Mehr Schutz für Pflegebedürftige

Anbieterfirmen dürfen seit Juli Menschen mit Pflegegrad nicht mehr unaufgefordert kontaktieren

Häufig benötigen Menschen, die einen Pflegegrad haben und zuhause gepflegt werden, Hilfsmittel. Dafür können sie von der Pflegekasse einen Zuschuss in Höhe von höchstens 40 Euro erhalten. Dies wird immer wieder von Firmen ausgenutzt, die ungefragt pflegebedürftige Verbraucher:innen anrufen und ihnen ein Abo über eine fertige Pflegehilfsmittelbox anbieten. Die Verbraucherzentrale NRW erhält häufig Beschwerden darüber. Die Betroffenen stellen dann nach Erhalt fest, dass sie diese Hilfsmittel weder haben wollen noch benötigen. Neue Regelungen für Sanitätshäuser und Co., die einen Vertrag mit der Pflegekasse haben, sollen dies nun verhindern. Pflegerechtsexpertin Verena Querling gibt Tipps, wie man sich bei ungewollten Anrufen verhalten sollte und erläutert die neuen Regelungen.

- **Wer hat Anspruch auf Pflegehilfsmittel zum Verbrauch?**

Pflegehilfsmittel zum Verbrauch sollen die Pflege zu Hause erleichtern. Dies können zum Beispiel Einmalhandschuhe, Händedesinfektionsmittel oder Einmal-Bettwäscheeinlagen sein. Der Anspruch besteht ab Pflegegrad 1, wenn die pflegebedürftige Person zu Hause gepflegt wird. Der Anspruch besteht auch, wenn sie in einer Einrichtung des Betreuten Wohnens oder einer Wohngemeinschaft lebt. Menschen, die ausschließlich von einem Pflegedienst gepflegt werden, in einem stationären Pflegeheim leben oder im Krankenhaus sind, haben keinen Anspruch auf diesen Zuschuss.

- **Wie erhält man den Zuschuss?**

Es gibt zwei Möglichkeiten. Entweder kauft man die Pflegehilfsmittel selbst, zum Beispiel in einem Drogeriemarkt. Dann beantragt man bei der Pflegekasse eine Erstattung der Kosten. Dafür halten die meisten Pflegekassen ein Online-Formular bereit, das man ausfüllt und mit der Quittung zusammen einreicht. Oder man wendet sich an einen Anbieter, der mit der eigenen Krankenkasse einen Vertrag hat. Wer das ist, erfragt man bei der Kasse. Bei diesem Anbieter lassen sich die passenden Pflegehilfsmittel nach Bedarf zusammenstellen. Der Anbieter reicht den Antrag für den Zuschuss bei der Krankenkasse ein, die den Bedarf

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.  
Verbraucherarbeit im Kreis Kleve  
mobil & digital  
Tel. (0211) 54 2222 11  
[service@verbraucherzentrale.nrw](mailto:service@verbraucherzentrale.nrw)  
[www.verbraucherzentrale.nrw/kleve](http://www.verbraucherzentrale.nrw/kleve)

tipp  
tipp  
tipp  
tipp  
tipp

prüft. Liegt dieser vor, wird ein entsprechender Zuschuss von höchstens 40 Euro genehmigt.

- **Wie verhält man sich bei ungewollten Anrufen?**

Meldet sich ein Anbieter von Pflegehilfsmitteln unaufgefordert telefonisch, legt man am besten schnell wieder auf. Wenn dann allerdings doch die ungebetenen Pflegehilfsmittel zugesandt werden, sollte man die Bestellung widerrufen und diese vorsorglich anfechten. Dazu kann der Musterbrief der Verbraucherzentrale NRW genutzt werden. Außerdem ist es sinnvoll, die Pflegekasse zu kontaktieren und die Bestellung zu stornieren. Zusätzlich sollte die Annahme verweigert werden und etwaigen Zahlungsansprüchen widersprochen werden. Immer gilt: Keine Daten herausgeben. Fragen zu persönlichen Angaben wie Name, Anschrift, Geburtsdatum oder Versicherungsnummer sowie Fragen zur Gesundheit und zum Pflegegrad sollten nicht beantwortet werden.

- **Was ändert sich mit der neuen Regelung?**

Überraschende Anrufe und ungewollte Besuche von Anbietern sollen der Vergangenheit angehören. Die neuen Regelungen des Spitzenverbandes der Krankenkassen verbieten Anbietern, die Verträge mit den Pflegekassen haben, zu Verbraucher:innen unaufgefordert Kontakt aufzunehmen. Außerdem ist es untersagt, fertig gepackte Pflegeboxen zu versenden. Dies soll verhindern, dass Verbraucher:innen Pflegehilfsmittel erhalten, die sie nicht benötigen. Vielmehr muss die pflegebedürftige Person die Möglichkeit haben, diese je nach Bedarf zusammenzustellen. Damit die passenden Pflegehilfsmittel ausgesucht werden können, muss durch eine speziell geschulte Fachkraft eine Beratung erfolgen.

### Weiterführende Infos und Links:

- Mehr zu untergeschobenen Verträgen und wie man sich wehrt unter [www.verbraucherzentrale.nrw/node/96519](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/96519)
- Regeln für Pflegehilfsmittel (inkl. Musterbrief): [www.verbraucherzentrale.nrw/node/95810](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/95810)
- Hilfe zum Thema Widerruf bietet die Rechtsberatung in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW: [www.verbraucherzentrale.nrw/node/1439](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/1439)