

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Daheim Altern – Organisation von Personenbetreuung

Dr. Zelmira Nickel | Lofererstraße 14, 5760 Saalfelden

Stand: 06.03.2026 | Gültig für alle **zukünftigen Vertragsverhältnisse** ab sofort. Gültig für alle **bestehenden Vertragsverhältnisse** ab 1. Mai 2026.

i Hinweis: Diese AGB verwenden eine klare, verständliche Sprache gemäß § 6 Abs 3 KSchG. Fachbegriffe werden bei erster Verwendung erklärt. Für Verbraucher:innen gelten stets zwingende gesetzliche Schutzbestimmungen vorrangig.

Übersicht der Vertragsbeziehungen

□ Die drei Verträge im Überblick:

- Pflegevereinbarung – Vertrag direkt zwischen Klient:in und Betreuungskraft (die Agentur ist daran nicht beteiligt)
- Betreuungsvereinbarung – Vertrag zwischen Klient:in und Agentur (regelt die Vermittlungs- und Organisationsleistung der Agentur)
- Organisationsvertrag – Vertrag zwischen Agentur und Betreuungskraft (regelt Provision, Pflichten und Wettbewerbsschutz)

TEIL I – ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsstruktur

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der Agentur „Daheim Altern – Organisation von Personenbetreuung“, Inhaberin Dr. Zelmira Nickel, Lofererstraße 14, 5760 Saalfelden (nachfolgend „Agentur“), gelten für alle Vertragsbeziehungen zwischen der Agentur und:

- betreuungsbedürftigen Personen sowie deren Angehörigen oder gesetzlichen Vertretern (nachfolgend „Klient:innen“)
- selbständig tätigen Personenbetreuungskräften gemäß § 159 GewO 1994 (nachfolgend „Betreuungskraft“)

(2) Was macht die Agentur? Die Agentur vermittelt selbständige Betreuungskräfte an Klient:innen und unterstützt bei der organisatorischen Koordination. Es gibt drei getrennte Vertragsverhältnisse:

- Betreuungsvereinbarung – zwischen Klient:in und Agentur (regelt die Vermittlungs- und Organisationsleistung der Agentur)
- Organisationsvertrag – zwischen Agentur und Betreuungskraft (Rahmenvertrag, wird einmalig bei Beginn der Zusammenarbeit abgeschlossen und gilt für alle künftigen Einsätze)
- Pflegevereinbarung – direkt zwischen Klient:in und Betreuungskraft (wird für jeden einzelnen Betreuungseinsatz bei einer Familie abgeschlossen)

Die Agentur ist nicht Vertragspartei der Pflegevereinbarung und übernimmt daraus keine Rechte oder Pflichten.

(3) Es findet keine Arbeitnehmerüberlassung im Sinne des Österreichischen Arbeitskräftebereitzstellungsgesetzes (AUG) statt.

(4) Für Verbraucher:innen (Privatpersonen, die nicht in Ausübung einer gewerblichen Tätigkeit handeln) gelten zwingende Schutzbestimmungen – insbesondere des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) – stets vorrangig vor diesen AGB.

(5) Abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform (auch E-Mail genügt). Mündliche Nebenabreden haben keine Bindungswirkung.

§ 2 Leistungsbeschreibung

(1) Die Agentur erbringt folgende Leistungen:

- Suche, Auswahl und Vermittlung geeigneter selbständiger Personenbetreuungskräfte gemäß § 159 GewO 1994

- Organisatorische Koordination (z.B. Rotationsplanung, Rückkehrmanagement bei Wechsel der Betreuungskraft)
- Unterstützung bei der Vertragsvorbereitung zwischen Klient:in und Betreuungskraft
- Laufende Erreichbarkeit als Ansprechstelle für beide Seiten

(2) Die Agentur schuldet eine sorgfältige Vermittlungs- und Organisationsleistung, aber keinen bestimmten Pflegeerfolg. Die Qualität der Pflege liegt in der Verantwortung der Betreuungskraft selbst.

(3) Die Agentur überprüft das Vorliegen einer gültigen Gewerbeberechtigung gemäß § 159 GewO 1994 bei jeder Betreuungskraft. Eine Überprüfung weiterer fachlicher Qualifikationen wird nach Möglichkeit durchgeführt, begründet aber keine erweiterte Haftung.

§ 3 Rechtsstellung der Betreuungskraft

(1) Alle vermittelten Betreuungskräfte sind selbstständig tätige Gewerbetreibende gemäß § 159 GewO 1994 (Personenbetreuung). Es besteht kein Arbeitsverhältnis – weder zwischen Agentur und Betreuungskraft noch zwischen Klient:in und Betreuungskraft.

(2) Der Organisationsvertrag als Rahmenvertrag: Der Organisationsvertrag wird einmalig bei Beginn der Zusammenarbeit mit der Agentur unterzeichnet. Er gilt automatisch für alle künftigen Einsätze bei verschiedenen Familien – unabhängig davon, wie viele Klient:innen im Laufe der Zeit betreut werden oder ob es sich um Erstbetreuung, Vertretung oder Folgeeinsätze handelt. Für jeden einzelnen Betreuungseinsatz wird lediglich eine neue Pflegevereinbarung direkt mit der jeweiligen Familie abgeschlossen.

(3) Freiheit der Betreuungskraft: Die Betreuungskraft ist nicht ausschließlich an die Agentur gebunden. Sie kann jederzeit auch für andere Agenturen tätig sein oder Einsätze auf eigene Initiative übernehmen. Einzige Einschränkung ist die Wettbewerbsschutzklausel gemäß § 13 dieser AGB, welche ausschließlich für jene Klient:innen gilt, die durch diese Agentur vermittelt wurden.

(4) Die Betreuungskraft:

- handelt bei der Erbringung ihrer Dienstleistung eigenverantwortlich
- ist nicht weisungsgebunden gegenüber der Agentur
- trägt ihr eigenes wirtschaftliches Risiko und ist selbstständig sozialversichert (SVS)
- haftet für ihre Tätigkeit und daraus entstehende Schäden persönlich nach ABGB
- entscheidet eigenverantwortlich, ob sie eine Berufshaftpflichtversicherung abschließt; die Agentur empfiehlt dies ausdrücklich, übernimmt jedoch keine Haftung für Schäden, die aus dem Fehlen eines Versicherungsschutzes entstehen; die Betreuungskraft bestätigt, auf dieses Risiko hingewiesen worden zu sein

(5) Sollte ein Verhältnis durch Behörden oder Gerichte als Scheinunternehmertum eingestuft werden, haftet die Betreuungskraft der Agentur für alle dadurch entstehenden Nachteile, sofern sie die Umqualifikation durch ihr Verhalten verursacht hat.

TEIL II – VERTRAGSSCHLUSS UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

§ 4 Vertragsschluss

(1) Eine Betreuungsvereinbarung (zwischen Klient:in und Agentur) kommt zustande durch:

- schriftliche Auftragserteilung (Brief, E-Mail, Online-Formular) durch Klient:in oder Betreuungskraft
- Annahme durch die Agentur (Bestätigungs-E-Mail oder Unterzeichnung)

(2) Vor Vertragsabschluss erhält jede Vertragspartei diese AGB sowie alle wesentlichen Vertragsinformationen in klarer und verständlicher Form gemäß § 5a KSchG und §§ 4 ff FAGG (bei Fernabsatz).

(3) Die Agentur bestätigt den Vertragsabschluss unverzüglich schriftlich. Klient:innen erhalten dabei folgende Informationen:

- Vollständige Bezeichnung und Anschrift der Agentur
- Beschreibung der Vermittlungsleistung
- Alle anfallenden Entgelte inkl. USt (Servicepauschale, Vermittlungspauschale)
- Hinweis auf die Kündigungsbedingungen für laufende Verträge
- Hinweis auf Streitbeilegungsmöglichkeiten

§ 5 Entgelte und Zahlungsbedingungen

A) Entgelte gegenüber Klient:innen

(1) Servicepauschale: Für die laufende Vermittlungs- und Organisationsleistung der Agentur wird monatlich eine Servicepauschale gemäß dem individuell vereinbarten Tarif in Rechnung gestellt.

- Fälligkeit: Spätestens am 5. des jeweiligen Kalendermonats, im Vorhinein
- Beginn nach dem 5. des Monats: Servicepauschale für den Startmonat wird mit Vertragsabschluss fällig
- Betreuungsbeginn ab dem 27. eines Monats: Servicepauschale erstmals ab dem Folgemonat

(2) Vermittlungspauschale: Die einmalige Vermittlungspauschale gemäß Tarif wird mit dem ersten Tag des tatsächlichen Betreuungseinsatzes fällig.

(3) Alle genannten Beträge sind Bruttopreise und enthalten die gesetzlich anfallende Umsatzsteuer (USt).

(4) Die Agentur stellt Rechnungen gemäß § 11 UStG aus. Klient:innen wählen bei Vertragsabschluss eine der folgenden Zahlungsarten:

Variante A – SEPA-Lastschriftinzug: Fällige Beträge werden automatisch am 5. des jeweiligen Kalendermonats vom angegebenen Konto eingezogen. Mit Erteilung des SEPA-Lastschriftmandats bei Vertragsabschluss stimmen Klient:innen dem regelmäßigen Einzug zu. Klient:innen sind verpflichtet, für ausreichende Kontodeckung zu sorgen.

Variante B – Selbstzahlung:

Vermittlungspauschale: fällig mit Vertragsabschluss

Servicepauschale: fällig bis spätestens 5. des jeweiligen Kalendermonats im Vorhinein

Sonstige Rechnungen: fällig binnen 7 Tagen ab Rechnungsdatum

Maßgeblich ist in jedem Fall der Eingang des Betrages auf dem Konto der Agentur. Die gewählte Zahlungsart wird in der Betreuungsvereinbarung festgehalten.

(5) Zahlungsmittel: Überweisung auf das in der Rechnung angegebene Konto. Andere Zahlungsarten nach Vereinbarung.

B) Entgelte der Betreuungskraft

(6) Die Provision der Agentur gegenüber der Betreuungskraft sowie fällige Registrierungsgebühren werden im individuellen Organisationsvertrag (zwischen Agentur und Betreuungskraft) gesondert geregelt.

i Transparenz-Hinweis: Alle Entgelte sind vor Vertragsabschluss offenzulegen. Klient:innen erhalten auf Wunsch jederzeit eine detaillierte Aufstellung aller anfallenden Kosten.

§ 6 Wertsicherung

(1) Die Entgelte gemäß § 5 sind wertgesichert auf Basis des vom Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) oder eines späteren Nachfolgeindex.

(2) Eine Anpassung erfolgt:

- Einmal jährlich zum 1. Jänner
- Nur bei einer Indexveränderung von mehr als 3 % gegenüber dem Ausgangswert
- Im gleichen prozentuellen Ausmaß wie die Indexveränderung (also sowohl nach oben als auch nach unten)

(3) Die Agentur informiert Klient:innen mindestens zwei Monate vor Wirksamkeit der Anpassung schriftlich.

(4) Sonderkündigungsrecht für Verbraucher:innen: Bei jeder für Sie nachteiligen Preisänderung haben Sie das Recht, den Vertrag ohne Angabe von Gründen bis spätestens einen Monat vor Inkrafttreten schriftlich zu kündigen (gemäß § 6 Abs 1 Z 5 KSchG).

§ 7 Zahlungsverzug

A) Verbraucher:innen

- (1) Bei Zahlungsverzug fallen gesetzliche Verzugszinsen von 4 % pro Jahr gemäß § 1000 ABGB an.
- (2) Mahnkosten werden nur in tatsächlich angefallener Höhe verrechnet. Pauschale Mahnspesen über dem tatsächlichen Aufwand sind nach § 6 Abs 1 Z 15 KSchG unzulässig und werden nicht verrechnet.

B) Unternehmer:innen

- (3) Bei Zahlungsverzug fallen Verzugszinsen von 9,2 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gemäß § 456 UGB an.
- (4) Zusätzlich ist eine Betreuungspauschale von € 40,– gemäß § 458 UGB fällig.

C) Allgemein bei Verzug über 14 Tage

- (5) Besteht ein Zahlungsrückstand von mehr als 14 Tagen, ist die Agentur berechtigt:
- ihre Leistungen bis zum vollständigen Ausgleich der offenen Beträge auszusetzen
 - nach schriftlicher Nachfristsetzung (mind. 7 Tage) vom Vertrag zurückzutreten

§ 8 Rechnungslegung

- (1) Einwendungen gegen eine Rechnung sind innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt schriftlich zu erheben. Gesetzliche Rechte – insbesondere das Recht auf Korrektur sachlich falscher Rechnungen – bleiben stets unberührt.
- (2) Rechnungen werden per E-Mail oder per Post zugesandt. Klient:innen können die bevorzugte Zustellform festlegen.

TEIL III – VERBRAUCHERRECHTE UND RÜCKTRITT

§ 9 Rücktrittsrecht bei Fernabsatz und Auswärtsgeschäften (FAGG)

i Wichtig: Dieser Paragraph gilt ausschließlich für Verbraucher:innen (Privatpersonen). Er ist zwingend und kann vertraglich nicht ausgeschlossen werden.

- (1) Auch wenn die Betreuungsvereinbarung außerhalb der Geschäftsräume der Agentur oder im Fernabsatz abgeschlossen wird, erlischt ein allfälliges Rücktrittsrecht gemäß FAGG mit Vertragsunterzeichnung, da die Vermittlungsleistung der Agentur – Suche, Auswahl und Organisation der Betreuungskraft – zu diesem Zeitpunkt bereits vollständig erbracht wurde. Klient:innen bestätigen dies ausdrücklich durch ihre Unterschrift.

- (2) Ab Vertragsabschluss gilt ausschließlich das Kündigungsrecht gemäß § 12 dieser AGB.

- (3) Sollte ausnahmsweise ein Rücktritt vor tatsächlichem Betreuungsbeginn erforderlich sein, ist die Vermittlungspauschale dennoch in voller Höhe zu entrichten, da der Vermittlungsaufwand bereits entstanden ist (§ 16 FAGG).

- (4) Rücktrittserklärungen sind schriftlich zu richten an: Dr. Zelmira Nickel, Lofererstraße 14, 5760 Saalfelden oder per E-Mail: office@daheimaltern.at

§ 10 Sonderkündigung bei Preisänderungen

Bei jeder von der Agentur angekündigten Preisänderung (insbesondere im Rahmen der Wertsicherungsklausel gemäß § 6) haben Verbraucher:innen das Recht, den Vertrag ohne Kosten und

ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, wenn die Änderung zu ihren Ungunsten erfolgt. Die Kündigung ist bis spätestens einen Monat vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich einzureichen.

TEIL IV – HAFTUNG, VERTRAGSLAUFZEIT UND SONDERTHEMEN

§ 11 Haftung

A) Haftung der Agentur

(1) Wofür haftet die Agentur? Die Agentur haftet ausschließlich für eigenes, schuldhaftes Fehlverhalten im Rahmen ihrer Vermittlungs- und Organisationsleistung.

(2) Wofür haftet die Agentur nicht? Für folgende Bereiche ist die Agentur nicht verantwortlich:

- Pflege- oder Betreuungsfehler und Schäden durch Handlungen oder Unterlassungen der Betreuungskraft
- Inhalt und Erfüllung der Pflegevereinbarung zwischen Klient:in und Betreuungskraft
- Schäden durch unrichtige oder unvollständige Angaben von Klient:innen oder der Betreuungskraft
- Schäden durch höhere Gewalt gemäß § 15 dieser AGB
- Schäden, die daraus entstehen, dass die Betreuungskraft keine Berufshaftpflichtversicherung abgeschlossen hat

(3) Eine Haftung der Agentur entsteht nur bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Auswahl- oder Organisationsverschulden. Konkret bedeutet das: Wenn der Agentur bei Vermittlung bekannt war oder bekannt sein musste, dass eine Betreuungskraft für den Einsatz offensichtlich ungeeignet ist, haftet sie für daraus entstehende Schäden.

(4) Zwingende Verbraucherrechte: Gegenüber Verbraucher:innen ist eine Haftungsbeschränkung bei Personenschäden gemäß § 6 Abs 1 Z 9 KSchG ausgeschlossen. Haftungsbeschränkungen für sonstige Schäden gelten nur im gesetzlich zulässigen Umfang.

B) Haftung der Betreuungskraft gegenüber Klient:innen

(5) Die Betreuungskraft ist als selbständige Gewerbetreibende gemäß § 159 GewO 1994 persönlich und unmittelbar verantwortlich für die ordnungsgemäße Erfüllung der Pflegevereinbarung. Sie haftet Klient:innen gegenüber für alle Schäden, die durch ihr Handeln oder Unterlassen bei der Betreuung entstehen, insbesondere für:

- Betreuungs- und Pflegefehler jeder Art
- Körperliche Schäden an der betreuten Person durch Unachtsamkeit oder Fehlverhalten
- Sachschäden im Haushalt der Klient:innen
- Vermögensschäden durch pflichtwidrige Handlungen (z.B. Verstoß gegen ärztliche Anordnungen)

(6) Die Haftung der Betreuungskraft richtet sich nach den allgemeinen Bestimmungen des ABGB (§§ 1293 ff) sowie den Bestimmungen der Pflegevereinbarung. Die Agentur ist weder Erfüllungsgehilfin noch Gesamtschuldnerin für Ansprüche aus der Pflegevereinbarung.

(7) Empfehlung an Klient:innen: Klient:innen wird empfohlen, sich vor Betreuungsbeginn zu erkundigen, ob die Betreuungskraft über eine Berufshaftpflichtversicherung verfügt. Die Agentur kann auf Anfrage mitteilen, ob ihr eine entsprechende Versicherung bekannt ist – ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Aktualität.

☐ Wichtig für Klient:innen: Im Schadensfall wenden Sie sich direkt an die Betreuungskraft und deren Versicherung. Die Agentur steht als Ansprechstelle zur Verfügung, ist aber nicht haftbar für Schäden aus der Pflegetätigkeit.

§ 12 Vertragsdauer und Kündigung

(1) Verträge werden auf unbestimmte Zeit geschlossen, sofern keine befristete Laufzeit schriftlich vereinbart wird.

(2) Ordentliche Kündigung: Beide Seiten können den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende schriftlich kündigen.

(3) Außerordentliche Kündigung: Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist eine fristlose Kündigung möglich. Wichtige Gründe sind insbesondere:

- Zahlungsverzug von mehr als 14 Tagen nach Mahnung und Nachfristsetzung
- Grobe Pflichtverletzung oder unzumutbares Verhalten
- Dauerhafter Wegfall des Betreuungsbedarfs (z.B. durch Tod oder Heimaufnahme der betreuten Person)
- Insolvenz einer Vertragspartei

(4) Nach Kündigung der Betreuungsvereinbarung ist es Klient:innen und Betreuungskräften nicht gestattet, das bestehende Betreuungsverhältnis ohne die Agentur direkt weiterzuführen. Es gelten die Wettbewerbsschutzbestimmungen gemäß § 13 dieser AGB. Ein Verstoß löst die dort vorgesehene Vertragsstrafe aus.

§ 13 Wettbewerbsschutz

(1) Geltungsbereich: Diese Klausel gilt im Rahmen des Organisationsvertrages (Rahmenvertrag) und erfasst alle Klient:innen, die der Betreuungskraft durch diese Agentur vermittelt wurden – unabhängig davon, wie viele Einsätze stattgefunden haben oder wie lange die jeweilige Betreuung gedauert hat.

(2) Die Betreuungskraft verpflichtet sich, während der Laufzeit des Organisationsvertrages und für sechs (6) Monate nach Beendigung des jeweils letzten Einsatzes bei einer Familie keine direkte Vertragsbeziehung mit folgenden Personen aufzunehmen:

der betreuten Person selbst

dem Ehe- oder Lebenspartner der betreuten Person

den Kindern und Geschwistern der betreuten Person

allen sonstigen Angehörigen und Haushaltsmitgliedern der Familie

allen Personen, die im selben Haushalt leben oder der Familie nahestehen

Diese Einschränkung gilt für alle Klient:innen, die durch diese Agentur vermittelt wurden – unabhängig davon, auf welchem Weg der Kontakt zur Familie zustande gekommen ist. Kurz gesagt: Die Betreuungskraft darf nach einem Einsatz niemanden aus dieser Familie direkt betreuen – weder die betreute Person selbst noch irgendein Familienmitglied.

(3) Was bleibt erlaubt: Die Betreuungskraft darf weiterhin für andere Agenturen tätig sein, eigene Klient:innen außerhalb dieser Agentur betreuen sowie den Organisationsvertrag jederzeit kündigen und danach frei arbeiten – lediglich der direkte Kontakt zu den durch diese Agentur vermittelten Familien ist für sechs Monate nach dem letzten Einsatz eingeschränkt.

(4) Umgehungsverbot: Die Verpflichtung gilt auch für Verträge, die über nahestehende Personen (Ehepartner:in, Lebensgefährte:in, Kinder, Haushaltsangehörige) oder beauftragte Dritte abgeschlossen werden.

(5) Vertragsstrafe: Bei schuldhafter Verletzung ist die Betreuungskraft verpflichtet, eine Vertragsstrafe in Höhe von vier (4) monatlichen Servicepauschalen der zuletzt betreuten Familie zu zahlen. Das richterliche Mäßigungsrecht gemäß § 1336 Abs 2 ABGB bleibt unberührt. Weitergehende Schadenersatzansprüche bleiben ausdrücklich vorbehalten.

(6) Die Klausel gilt nur im sachlich und zeitlich notwendigen Ausmaß zum Schutz des berechtigten Geschäftsinteresses der Agentur.

§ 14 Zahlungsverzug der Betreuungskraft

(1) Bei Verzug der Betreuungskraft mit vereinbarten Provisionszahlungen gelten Verzugszinsen gemäß § 456 UGB.

§ 15 Höhere Gewalt

(1) Die Agentur kann für Leistungsstörungen nicht verantwortlich gemacht werden, die durch Ereignisse außerhalb ihres Einflussbereichs verursacht werden. Dazu zählen u.a.: Naturkatastrophen, Pandemien, staatlich angeordnete Verbote, Krieg oder sonstige nicht abwendbare Ereignisse.

(2) Die Agentur informiert die andere Vertragspartei unverzüglich schriftlich über Eintritt und voraussichtliche Dauer des Hindernisses.

(3) Dauert das Hindernis länger als vier Wochen, steht beiden Seiten ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Während der Dauer des Hindernisses ruhen die Leistungspflichten; Entgelte für tatsächlich nicht erbrachte Leistungen werden nicht geschuldet.

TEIL V – DATENSCHUTZ, STREITBEILEGUNG UND SCHLUSSBESTIMMUNGEN

§ 16 Datenschutz

(1) Die Agentur verarbeitet personenbezogene Daten von Klient:innen und Betreuungskräften ausschließlich im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem österreichischen Datenschutzgesetz (DSG 2018). Verantwortliche im Sinne der DSGVO ist: Dr. Zelmira Nickel, Daheim Altern – Organisation von Personenbetreuung, Lofererstraße 14, 5760 Saalfelden.

(2) Welche Daten werden verarbeitet? Die Agentur verarbeitet folgende Kategorien personenbezogener Daten:

- Kontaktdaten (Name, Geburtsdatum evt. Sozialversicherungsnummer, Adresse, Telefon, E-Mail)
- Vertragsdaten (Leistungsumfang, Entgelte, Laufzeiten)
- Zahlungsdaten (Kontodaten für Rechnungslegung)
- Gesundheits- und Pflegedaten (nur soweit für die Vermittlung notwendig – siehe Abs. 3)
- Qualifikationsnachweise der Betreuungskraft (Gewerbeschein, Kursabschlüsse)

(3) Zweck und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung:

- Durchführung der Betreuungsvereinbarung (Klient:in ↔ Agentur) gemäß Art 6 Abs 1 lit b DSGVO
- Durchführung des Organisationsvertrages (Agentur ↔ Betreuungskraft) gemäß Art 6 Abs 1 lit b DSGVO
- Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen, z.B. Buchführung, Aufbewahrungspflichten (Art 6 Abs 1 lit c DSGVO)
- Berechtigte Geschäftsinteressen der Agentur, soweit Ihre Interessen nicht überwiegen (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO)

(4) Gesundheitsdaten (besondere Kategorien gemäß Art 9 DSGVO): Informationen zum Pflegebedarf und Gesundheitszustand werden nur verarbeitet, soweit dies für die Vermittlung unbedingt erforderlich ist. Rechtsgrundlage ist Ihre ausdrückliche Einwilligung gemäß Art 9 Abs 2 lit a DSGVO, die separat und schriftlich eingeholt wird. Diese Einwilligung kann jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen werden – der Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis dahin erfolgten Verarbeitung.

(5) Datenweitergabe an Dritte: Daten werden nur weitergegeben, soweit dies zur Vertragserfüllung notwendig ist (z.B. relevante Pflegeinformationen an die vermittelte Betreuungskraft) oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Eine Weitergabe zu Werbezwecken oder an Dritte ohne Rechtsgrundlage findet nicht statt.

(6) Speicherdauer: Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck der Verarbeitung nicht mehr benötigt werden. Vertragsdaten werden entsprechend der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (in der Regel 7 Jahre gemäß UGB/BAO) gespeichert.

(7) Ihre Rechte als betroffene Person:

- Auskunft über gespeicherte Daten (Art 15 DSGVO)
- Berichtigung unrichtiger Daten (Art 16 DSGVO)
- Löschung („Recht auf Vergessenwerden“, Art 17 DSGVO)
- Einschränkung der Verarbeitung (Art 18 DSGVO)
- Datenübertragbarkeit (Art 20 DSGVO)
- Widerspruch gegen Verarbeitung (Art 21 DSGVO)
- Widerruf einer erteilten Einwilligung (Art 7 Abs 3 DSGVO)

(8) Kontakt für Datenschutzanfragen: Alle Anfragen zu Ihren Datenschutzrechten richten Sie bitte schriftlich an: Dr. Zelmira Nickel, Lofererstraße 14, 5760 Saalfelden oder per E-Mail an: office@daheimaltern.at. Wir beantworten Ihre Anfrage binnen 30 Tagen.

(9) Beschwerderecht: Sie können jederzeit eine Beschwerde bei der Österreichischen Datenschutzbehörde einreichen.

Datenschutzerklärung der Agentur ist Bestandteil dieser AGB und wird als eigenständiges Dokument bereitgestellt. Sie ist auf der Website der Agentur dauerhaft und leicht auffindbar abrufbar unter:

[Datenschutzerklärung –](#)

Klient:innen und Betreuungskräfte werden vor Vertragsabschluss auf die Datenschutzerklärung der Agentur hingewiesen. Mit Unterzeichnung des Vertrages bestätigen sie, die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen zu haben.

§ 17 Außergerichtliche Streitbeilegung

(1) Bei Streitigkeiten aus diesem Vertrag empfehlen wir, zunächst das direkte Gespräch mit der Agentur zu suchen. Wir sind bestrebt, Konflikte rasch und einvernehmlich zu lösen.

(2) Online-Streitbeilegung (OS-Plattform): Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, über die Verbraucher:innen Streitigkeiten mit Online-Händlern beilegen können:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

(3) Teilnahme an Schlichtungsverfahren: Die Agentur ist nicht gesetzlich zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und nimmt grundsätzlich nicht daran teil. Sie kann im Einzelfall jedoch einer Teilnahme zustimmen.

(4) Österreichische Streitbeilegungsstellen: Bei Streitigkeiten können Verbraucher:innen sich auch an den Verein für Konsumenteninformation (VKI) oder die Arbeiterkammer wenden.

§ 18 Gerichtsstand und anwendbares Recht

(1) Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss von Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts (CISG).

(2) Für Streitigkeiten mit Unternehmer:innen ist ausschließlicher Gerichtsstand Zell am See (Bezirksgericht bzw. Landesgericht Salzburg, je nach Streitwert).

(3) Für Streitigkeiten mit Verbraucher:innen gilt § 14 KSchG. Die Agentur klagt ausschließlich am Gericht Zell am See. Verbraucher:innen können wahlweise am Gericht ihres Wohnsitzes oder in Zell am See klagen.

§ 19 Schlussbestimmungen

(1) Salvatorische Klausel: Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt jene gesetzlich zulässige Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt (§ 878 ABGB).

(2) Schriftform: Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses selbst.

(3) AGB-Änderungen: Die Agentur ist berechtigt, diese AGB mit einer Ankündigungsfrist von mindestens zwei Monaten zu ändern. Bei nachteiligen Änderungen für Verbraucher:innen besteht ein Sonderkündigungsrecht.

(4) Sprache: Diese AGB wurden ausschließlich in deutscher Sprache erstellt. Verträge werden ausschließlich auf Deutsch abgeschlossen.

(5) Hinweis Website-Publikation: Diese AGB sind auf der Website der Agentur dauerhaft und leicht auffindbar abrufbar. Klient:innen und Betreuungskräfte werden vor Vertragsabschluss auf diese AGB hingewiesen. Auf Wunsch wird eine Ausfertigung der AGB als PDF per E-Mail zugesandt.

Saalfelden, am 06.03.2026

Dr. Zelmira Nickel – Daheim Altern, Organisation von Personenbetreuung