



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Alltagsengel 24 – Betreuungs- und Entlastungsdienst
Anerkannter Anbieter nach § 45a SGB XI in Baden-Württemberg
Cleanit Services LLC, Mittenfeldstraße 87, 70499 Stuttgart

Stand: Januar 2026

Übersicht

- § 1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand
 - § 2 Leistungsumfang und Leistungserbringung
 - § 3 Vergütung und Abrechnung
 - § 4 Abtretungserklärung und Kostenübernahme
 - § 5 Terminvereinbarung und Mitwirkungspflichten
 - § 6 Absage, Ausfallentschädigung und Stornierung
 - § 7 Vertretung und Ausfall der Betreuungskraft
 - § 8 Vertragslaufzeit und Kündigung
 - § 9 Widerrufsrecht
 - § 10 Haftung und Versicherung
 - § 11 Schlüsselregelung
 - § 12 Datenschutz und Schweigepflicht
 - § 13 Qualitätssicherung und Beschwerdemanagement
 - § 14 Ruhen des Vertrages
 - § 15 Änderungen der AGB
 - § 16 Salvatorische Klausel und Gerichtsstand
- Anlage 1: Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für sämtliche Leistungen der Cleanit Services LLC, handelnd unter der Marke „Alltagsengel 24“ (nachfolgend „Dienstleister“), gegenüber dem Auftraggeber (nachfolgend „Kunde“) im Bereich Betreuungs- und Entlastungsleistungen im häuslichen Bereich.
- (2) Der Dienstleister ist als Anbieter von Angeboten zur Unterstützung im Alltag gemäß § 45a SGB XI durch die zuständige Behörde in Baden-Württemberg anerkannt. Einsatzgebiet: Stadtgebiet Stuttgart und Landkreis Böblingen.
- (3) **Diese AGB treten automatisch mit der Buchung einer Leistung des Dienstleisters in Kraft.** Durch die Buchung erklärt der Kunde sein Einverständnis mit diesen AGB.
- (4) Kunde im Sinne dieser AGB ist die pflegebedürftige Person selbst oder – sofern diese nicht geschäftsfähig ist oder eine Vollmacht vorliegt – deren gesetzlicher Vertreter, Bevollmächtigter oder Betreuer im Sinne des BtOG.
- (5) Abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Dienstleister stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

§ 2 Leistungsumfang und Leistungserbringung

- (1) Der Dienstleister erbringt folgende Leistungen gemäß § 45a SGB XI:
 - a) Betreuungsleistungen: Alltagsbegleitung, Gesprächsführung, Aktivierung, Beaufsichtigung, Spaziergänge, Vorlesen, Gesellschaftsspiele
 - b) Entlastungsleistungen für pflegende Angehörige: Beratende Unterstützung und Entlastung in der Pflegesituation
 - c) Hauswirtschaftliche Unterstützung: Einkaufen, Kochen, Reinigung, Wäschepflege, Botengänge, Arztbegleitung, Behördengänge
 - d) Organisatorische Hilfestellungen: Post, Terminkoordination, Kommunikation mit Behörden
- (2) **Leistungen werden auf eigene Verantwortung der Versicherten vereinbart und gebucht.** Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, die Buchung mit den ihm zur Verfügung stehenden Budgets der Pflegekasse abzustimmen. Umfang, Häufigkeit und Einsatzzeiten werden bei Buchung festgelegt.
- (3) Der Dienstleister erbringt **keine** Leistungen der medizinischen Behandlungspflege oder körperbezogenen Pflegemaßnahmen im Sinne des § 36 SGB XI.
- (4) Die Leistungserbringung erfolgt durch qualifizierte Betreuungskräfte mit Schulung gemäß Anerkennungsverordnung BW. Pflegefachliche Anleitung durch examinierte Pflegefachkraft.
- (5) Der Dienstleister ist berechtigt, Leistungen durch von ihm ausgewählte Betreuungskräfte erbringen zu lassen. Anspruch auf eine bestimmte Betreuungskraft besteht nicht; möglichst hohe Personalkontinuität wird angestrebt.

§ 3 Vergütung und Abrechnung

- (1) Die Vergütung beträgt **43,66 € pro Stunde** (brutto). Zuzüglich fällt eine **Kilometerpauschale von 0,50 €/km** an, sofern Leistungen mit dem PKW für den Versicherten erbracht werden (z. B. Arztbegleitung, Einkaufsfahrten, Behördengänge).
- (2) Die Abrechnung erfolgt monatlich im Nachhinein auf Grundlage der tatsächlich erbrachten Leistungen. Der Dienstleister erstellt eine detaillierte Rechnung (Art, Umfang, Datum, Dauer).
- (3) Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang ohne Abzug zahlbar, sofern keine Abtretungserklärung gemäß § 4 vorliegt.
- (4) Die Vergütung darf gemäß § 45b Abs. 4 SGB XI die Preise für vergleichbare Sachleistungen zugelassener Pflegeeinrichtungen nicht übersteigen.
- (5) Preisänderungen werden dem Kunden mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt. Der Kunde hat ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens.

§ 4 Abtretungserklärung und Kostenübernahme

- (1) Verfügt der Kunde über einen Pflegegrad, kann er dem Dienstleister eine Abtretungserklärung erteilen. Diese berechtigt zur Direktabrechnung mit der Pflegekasse (Entlastungsbetrag § 45b, Verhinderungspflege § 39, Kurzzeitpflege § 42, Umwandlungsanspruch § 45a Abs. 4 SGB XI).
- (2) Die Abtretungserklärung ist jederzeit widerrufbar.
- (3) Eine Garantie für die Kostenübernahme durch die Pflegekasse übernimmt der Dienstleister nicht.
- (4) Lehnt die Pflegekasse die Kostenerstattung ganz oder teilweise ab, trägt der Kunde die nicht erstatteten Beträge, soweit die Leistung vereinbarungsgemäß erbracht wurde.
- (5) Privatleistungen werden direkt mit dem Kunden gemäß § 3 abgerechnet.

§ 5 Terminvereinbarung und Mitwirkungspflichten

- (1) Einsatztermine werden einvernehmlich vereinbart. Regelmäßige Termine werden bei der Buchung festgelegt.
- (2) Der Kunde stellt sicher, dass die Betreuungskraft zum vereinbarten Zeitpunkt Zugang zur Wohnung erhält.
- (3) Der Kunde informiert den Dienstleister unverzüglich über:
 - a) Änderungen des Pflegegrades oder der Pflegekassenzugehörigkeit
 - b) Krankenhausaufenthalte, Rehabilitation, Kurzzeitpflege
 - c) Ansteckende Erkrankungen oder besondere gesundheitliche Risiken
 - d) Änderungen der Wohnsituation oder Kontaktdaten
 - e) Widerruf oder Änderung von Vollmachten
- (4) Kann die Leistung aufgrund fehlender Mitwirkung des Kunden nicht erbracht werden (z. B. kein Zugang zur Wohnung), berührt dies den Vergütungsanspruch nicht, sofern der Dienstleister leistungsbereit war (§ 615 BGB).

§ 6 Absage, Ausfallentschädigung und Stornierung

Diesen Paragraphen bitte besonders aufmerksam lesen.

6.1 Kostenfreie Absage

- (1) Der Kunde kann Einsatztermine bis spätestens **24 Stunden** vor dem geplanten Einsatzbeginn kostenfrei absagen (telefonisch, E-Mail, SMS/WhatsApp). Maßgeblich ist der Zugang beim Dienstleister.

6.2 Kurzfristige Absage (weniger als 24 Stunden)

- (2) Bei Absage unter 24 Stunden vor Einsatzbeginn steht dem Dienstleister eine Ausfallentschädigung in Höhe von **80 %** der vereinbarten Vergütung zu. Diese Pauschale entspricht dem gewöhnlich zu erwartenden Schaden unter Berücksichtigung ersparter Aufwendungen (§ 615 Satz 2 BGB).
- (3) **Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass dem Dienstleister ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe als die Pauschale entstanden ist** (§ 309 Nr. 5 lit. b BGB).

6.3 Nichterscheinen ohne Absage (No-Show)

- (4) Erscheint der Kunde nicht und erfolgt keine Absage, steht dem Dienstleister die volle Vergütung zu, abzüglich ersparter Aufwendungen (§ 615 Satz 1 und 2 BGB), sofern die Leistungsbereitschaft hergestellt war.
- (5) Auch hier steht dem Kunden der Nachweis eines geringeren Schadens offen.

6.4 Wiederholtes Nichterscheinen

- (6) Bei dreimaligem unentschuldigtem Nichterscheinen innerhalb von drei Monaten: außerordentliches Kündigungsrecht des Dienstleisters (vgl. § 8 Abs. 4).

6.5 Pflegekasse und Ausfallentschädigung

(7) **Wichtiger Hinweis:** Ausfallentschädigungen können **nicht** über die Pflegekasse abgerechnet werden. Sie sind vom Kunden selbst zu tragen.

6.6 Höhere Gewalt

(8) Bei höherer Gewalt (Naturkatastrophen, behördliche Anordnungen) oder unverschuldeten Notfällen (z. B. Notfall-Krankenhauseinweisung) entfällt die Ausfallentschädigung. Der Kunde hat den Notfall auf Verlangen glaubhaft zu machen.

§ 7 Vertretung und Ausfall der Betreuungskraft

(1) Bei planbaren Ausfällen (Urlaub, Fortbildung) stellt der Dienstleister eine qualifizierte Vertretung. Information an den Kunden spätestens **48 Stunden** vorher.

(2) Bei unvorhersehbaren Ausfällen (Krankheit) bemüht sich der Dienstleister nach Kräften um Vertretung. Eine Garantie besteht nicht.

(3) Kann weder die planmäßige Kraft noch eine Vertretung gestellt werden, entfällt der Vergütungsanspruch vollständig. Nachholung wird angestrebt.

(4) Schadensersatzansprüche wegen Ausfalls einzelner Einsätze sind ausgeschlossen, es sei denn, Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit.

(5) Fällt die Leistung an mehr als **drei aufeinanderfolgenden planmäßigen Terminen** ohne Vertretung aus: Sonderkündigungsrecht des Kunden (§ 8 Abs. 6).

§ 8 Vertragslaufzeit und Kündigung

(1) Das Leistungsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit begründet, sofern nicht ausdrücklich eine befristete Laufzeit vereinbart wird.

(2) Der Kunde kann das Leistungsverhältnis mit einer Frist von **vier Wochen** zum Monatsende ordentlich kündigen. Die Kündigung kann in jeder Form erfolgen (mündlich, telefonisch, per E-Mail, per Brief). Aus Beweisgründen wird Schriftform empfohlen.

(3) Der Dienstleister kann mit einer Frist von **vier Wochen** zum Monatsende ordentlich kündigen. Schriftform erforderlich.

(4) Außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund, insbesondere bei:

- a) Wiederholter Nichterbringung vereinbarter Leistungen trotz Abmahnung
- b) Dreimaligem unentschuldigtem Nichterscheinen (§ 6 Abs. 6)
- c) Zahlungsverzug von mehr als zwei Monatsrechnungen trotz Mahnung
- d) Vertrauensverlust durch schwere Pflichtverletzungen
- e) Straftaten oder schwerwiegendem Fehlverhalten
- f) Aggressivem Verhalten gegenüber der Betreuungskraft

(5) Vertragsende automatisch bei Tod des Kunden. Erbrachte Leistungen werden den Erben in Rechnung gestellt; nicht erbrachte Vorausleistungen erstattet.

(6) Sonderkündigungsrecht des Kunden bei:

- a) Preiserhöhung (§ 3 Abs. 5)
- b) Dauerhaftem Leistungsausfall (§ 7 Abs. 5)
- c) Dauerhaftem Umzug aus dem Einzugsgebiet
- d) Aufnahme in eine stationäre Pflegeeinrichtung
- e) Wegfall des Pflegegrades

§ 9 Widerrufsrecht

(1) Wird das Leistungsverhältnis außerhalb der Geschäftsräume des Dienstleisters begründet (z. B. in der Wohnung des Kunden), steht dem Kunden ein Widerrufsrecht gemäß § 312g Abs. 1 BGB zu. Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular: siehe Anlage 1.

(2) Widerrufsfrist: **14 Tage** ab Vertragsschluss. Rechtzeitige Absendung genügt.

(3) Hat der Kunde vor Ablauf der Widerrufsfrist ausdrücklich den Leistungsbeginn verlangt und seine Kenntnis bestätigt, dass er das Widerrufsrecht bei vollständiger Erfüllung verliert, schuldet er anteiligen Wertersatz (§ 357 Abs. 8 BGB).

(4) Das Widerrufsrecht besteht unabhängig vom Kündigungsrecht nach § 8 Abs. 2.

§ 10 Haftung und Versicherung

10.1 Personenschäden

(1) Für Personenschäden haftet der Dienstleister **unbeschränkt, auch bei leichter Fahrlässigkeit**. Eine Beschränkung auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit ist unwirksam.

10.2 Sachschäden

(2) Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit: volle Haftung.

(3) Bei leichter Fahrlässigkeit: Haftung begrenzt auf **5.000 EUR je Schadensfall**, außer bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten).

10.3 Vermögensschäden

(4) Haftung für reine Vermögensschäden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Kardinalpflichten bleiben unberührt.

10.4 Versicherung

(5) Betriebshaftpflichtversicherung in branchenüblicher Höhe vorhanden. Nachweis auf Verlangen.

10.5 Mitverschulden

(6) Mitverschulden nach § 254 BGB. Schadensmeldung unverzüglich, spätestens **72 Stunden** nach Kenntnis.

§ 11 Schlüsselregelung

(1) Schlüsselübergabe wird protokolliert (Anzahl, Art).

(2) Der Dienstleister haftet für Verlust **auch bei leichter Fahrlässigkeit**. Ein Haftungsausschluss ist unwirksam (vgl. OLG Stuttgart). Haftung umfasst Schlüsselersatz und ggf. Austausch der Schließanlage.

(3) Verwendung nur zum Zweck des Zugangs im Rahmen der Leistungserbringung. Weitergabe an Dritte untersagt.

(4) Rückgabe bei Vertragsende innerhalb von **fünf Werktagen**. Protokollierte Rückgabe.

§ 12 Datenschutz und Schweigepflicht

12.1 Datenschutz

(1) Personenbezogene Daten werden ausschließlich zur Vertragsdurchführung und Abrechnung erhoben (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO).

(2) Gesundheitsdaten (Art. 9 Abs. 1 DSGVO) nur soweit für sichere Leistungserbringung erforderlich. Rechtsgrundlage: Einwilligung (Art. 9 Abs. 2 lit. a) oder Gesundheitsdienstleistung (Art. 9 Abs. 2 lit. h DSGVO).

(3) Weitergabe an Dritte nur bei Vertragserfordernis (z. B. Pflegekasse), gesetzlicher Pflicht oder ausdrücklicher Einwilligung.

(4) Betroffenenrechte: Auskunft (Art. 15), Berichtigung (Art. 16), Löschung (Art. 17), Einschränkung (Art. 18), Datenübertragbarkeit (Art. 20), Widerspruch (Art. 21 DSGVO).

(5) Datenschutzerklärung unter www.alltagsengel-24.de/datenschutz abrufbar.

12.2 Schweigepflicht

(6) Alle Mitarbeiter sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Gilt auch nach Vertragsende.

(7) Ausnahme: gesetzliche Offenbarungspflichten (z. B. Infektionsschutzgesetz) oder ausdrückliche Entbindung durch den Kunden.

§ 13 Qualitätssicherung und Beschwerdemanagement

(1) Internes QM-System gemäß Anerkennungsverordnung BW. Regelmäßige Überwachung durch pflegfachliche Leitung.

(2) Beschwerden jederzeit möglich (mündlich, telefonisch, per E-Mail, schriftlich).

(3) Eingangsbestätigung innerhalb von **drei Werktagen**. Prüfergebnis innerhalb von **14 Tagen**.

(4) Zusätzlich: Beschwerdemöglichkeit bei der Anerkennungsbehörde oder der Pflegekasse.

§ 14 Ruhen des Vertrages

(1) Bei vorübergehender Abwesenheit (Krankenhaus, Reha, Kurzzeitpflege, Urlaub) ruht der Vertrag. Kein Vergütungsanspruch während des Ruhens.

(2) Mitteilung der Abwesenheit so früh wie möglich.

(3) Vertrag lebt nach Rückkehr automatisch auf.

(4) Bei Ruhen über **sechs Monate**: Kündigungsrecht beider Parteien mit zwei Wochen Frist.

§ 15 Änderungen der AGB

(1) Änderungen nur aus triftigen Gründen (Gesetzesänderungen, Rechtsprechung, Anerkennungs Voraussetzungen) und nur soweit der Kunde nicht unangemessen benachteiligt wird.

(2) Mitteilung **vier Wochen** vor Inkrafttreten in Textform. Kein Widerspruch innerhalb von vier Wochen = Genehmigung. Hinweis auf Bedeutung des Schweigens wird erteilt.

(3) Bei Widerspruch gelten die bisherigen AGB fort. Sonderkündigungsrecht beider Parteien.

§ 16 Salvatorische Klausel und Gerichtsstand

(1) Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam. An die Stelle tritt die wirtschaftlich nächstkommende wirksame Regelung. Gleiches gilt bei Lücken.

(2) Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand: Stuttgart (soweit gesetzlich zulässig).

(3) Der Dienstleister nimmt nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren teil. Universalschlichtungsstelle: www.verbraucher-schlichter.de.

Anlage 1: Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Cleanit Services LLC (Alltagsengel 24)

Geschäftsführer: Maxim Altenhof
Mittenfeldstraße 87, 70499 Stuttgart
E-Mail: info@alltagsengel-24.de
Telefon: 0711 76975124

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. Brief, Fax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden (nicht vorgeschrieben).

Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung der Mitteilung.

Folgen des Widerrufs

Wir erstatten alle erhaltenen Zahlungen unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Zugang Ihres Widerrufs, mit demselben Zahlungsmittel. Keine Entgelte für die Rückzahlung.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen, zahlen Sie einen angemessenen Anteil für bereits erbrachte Leistungen.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An: Cleanit Services LLC (Alltagsengel 24), Mittenfeldstraße 87, 70499 Stuttgart, E-Mail: info@alltagsengel-24.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*) / erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift: _____

Unterschrift (nur bei Papier): _____

Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.