

## Anlage 7

### 1. Leistungsumfang

#### 1.1 Basisleistungen

Folgende Leistungen werden durch das Deutsche Rote Kreuz – nachfolgend DRK genannt -als Basisleistungen erbracht:

##### (1) Geräteausstattung

Leihweise Bereitstellung

- eines stationären Hausnotrufgerätes und eines zugehörigen Handsenders (im Folgenden insgesamt "Hausnotrufgerät") für den häuslichen Gebrauch oder
- eines ROTRUFgerätes für den häuslichen Gebrauch und den Gebrauch für Unterwegs.

Ferner können auch Zusatzgeräte & Installationszubehör Bestandteil der Geräteausstattung sein.

Eine Geräteausstattung kann auch durch den Teilnehmer (nachfolgend insgesamt „Teilnehmer“) selbst bereitgestellt werden. Möchte der Teilnehmer die Leistung ROTRUF mit Ortung in Anspruch nehmen, ist er verpflichtet, nur ein solches eigenes Gerät zu verwenden, das über einen GPS-Empfänger verfügt und im Notfall die Standortkoordinaten automatisch per SMS versenden kann.

Die Bezeichnung Gerät bezieht sich nachfolgend auf das Hausnotrufgerät und ROTRUFgerät bzw. ROTRUF-Uhr oder ein aufgeschaltetes Mobiltelefon. Als Leihgerät werden nur Geräte bezeichnet, die dem Teilnehmer leihweise überlassen werden.

Die Festlegung der Art und des Umfanges der Geräteausstattung erfolgt im Datenblatt (Anlage 1 des Vertrags).

Hausnotrufgeräte und der dazugehörige Funksender entsprechen den Qualitätsstandards des Pflegehilfsmittelverzeichnisses nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB XI. Die Notrufzentrale entspricht den Anforderungen des Pflegehilfsmittelverzeichnisses nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB XI.

- (2) Konfiguration des Gerätes in der Weise, wie es vom Teilnehmer oder einer von ihm beauftragten Person entsprechend den Erfordernissen des Einzelfalles in Auftrag gegeben wird.
- (3) Einweisung des Teilnehmers in den Gebrauch des Gerätes.
- (4) Entgegennahme der sprachübermittelten Notrufe durch eine 24 Stunden besetzte Notrufzentrale und Einleitung der erforderlichen Maßnahmen nach dem beigefügten Maßnahmenplan (Anlage 8 des Vertrags) entsprechend der jeweiligen Situation.
- (5) Abstimmung eines Maßnahmenplans im Falle eines Notrufs.
- (6) Im Falle eines Hausnotrufgerätes sorgt das DRK bei der Installation für die Sicherstellung der technisch einwandfreien Funktion des Gerätes einschließlich der Anbindung an die Notrufzentrale. Das Hausnotrufgerät führt wöchentlich automatische Kontrollrufe während der Versorgungszeit durch – wodurch Telefonkosten für den Teilnehmer entstehen.
- (7) Instandhaltung und Ersatz des Leihgerätes und ggf. Austausch des Leihgerätes bei Änderungen an der technischen Infrastruktur.

#### 1.2 Angebotene Leistungspakete

##### (1) Hausnotruf Basispaket

Das Hausnotruf Basispaket beinhaltet alle unter 1.1 (Basisleistungen) genannten Leistungen.

Im Falle der Notwendigkeit einer Hilfeleistung werden die angegebenen Kontaktpersonen zur Wohnung entsendet. Ist eine Hilfeleistung der Kontaktpersonen nicht in einem adäquaten Zeitraum gewährleistet oder ist für die Notrufzentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt, so werden die Notfalldaten unverzüglich an die örtliche Rettungsleitstelle übermittelt. Die Entscheidung über Art und Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die verständigte Rettungsleitstelle.

Sofern bei Eintreffen des Rettungsdienstes keine Kontaktperson mit einem Haus-bzw. Wohnungstürschlüssel des Teilnehmers vor Ort ist, besteht die Möglichkeit, dass der Rettungsdienst entscheidet, die Haus-bzw. Wohnungstüre durch die Feuerwehr gewaltsam öffnen zu lassen um eine Gefahr für Leib und Leben des Teilnehmers durch weitere zeitliche Verzögerung abwenden zu können. Die dadurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass es sich um keinen medizinischen Notfall handelt, so trägt die Kosten des Rettungsdienstes – sofern diese in Rechnung gestellt werden – der Teilnehmer.

## (2) Hausnotruf Komfortpaket

Das Hausnotruf Komfortpaket beinhaltet aufbauend auf alle unter 1.1 (Basisleistungen) genannten Leistungen zusätzlich:

- Schlüsselhinterlegung im Schlüsseldepot (siehe 1.4.1)
- DRK-Helfereinsatz für nicht pflegerische Hilfeleistungen (siehe 1.4.2)
- Lebenszeichenfunktion (Tagestaste), optional ohne Aufpreis (siehe 1.4.3)

Im Falle der Notwendigkeit einer Hilfeleistung wird ein DRK-Helfer mit dem hinterlegten Schlüssel zur Wohnung entsendet. Ist für die Notrufzentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt, so werden, parallel zur Entsendung des DRK-Helfers, die Notfalldaten unverzüglich an die örtliche Rettungsleitstelle übermittelt. Die Entscheidung über Art und Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die verständigte Rettungsleitstelle. Sofern bei Eintreffen des Rettungsdienstes keine Kontaktperson bzw. der DRK-Helfer mit einem Haus-bzw. Wohnungstürschlüssel des Teilnehmers vor Ort ist, besteht die Möglichkeit, dass der Rettungsdienst entscheidet die Haus-bzw. Wohnungstüre durch die Feuerwehr gewaltsam öffnen zu lassen, um eine Gefahr für Leib und Leben des Teilnehmers durch weitere zeitliche Verzögerung abwenden zu können. Die dadurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass es sich um keinen medizinischen Notfall handelt, so trägt die Kosten des Rettungsdienstes – sofern diese in Rechnung gestellt werden – der Teilnehmer.

## (3) ROTRUFaktiv (mit Ortung)

Das Aktivpaket beinhaltet aufbauend auf alle unter 1.1 (Basisleistungen) genannten Leistungen zusätzlich:

- Standortermittlung per GPS
- Geofencing, optional gegen Aufpreis (siehe 1.4.4)
- Ortungsplattform, optional gegen Aufpreis (siehe 1.4.6)

Im Falle der Notwendigkeit einer Hilfeleistung werden die angegebenen Kontaktpersonen zum ermittelten Standort entsendet, sofern dieser eindeutig für die Notrufzentrale erkennbar ist. Dies ist der Fall, wenn:

- der Teilnehmer den Notruf auslöst und das Gerät die per GPS ermittelten Standortdaten per SMS an die Notrufzentrale sendet und der Teilnehmer sich in der vereinbarten Region aufhält;
- der Teilnehmer den Notruf auslöst, sich in der im Vertrag vereinbarten Region aufhält und seine Position eindeutig beschreiben kann.

Ist der aktuelle Standort des Teilnehmers nicht eindeutig zu ermitteln, liegt es im Ermessen des jeweiligen Notrufbearbeiters, Maßnahmen zur Konkretisierung des Standorts zu ergreifen. Sollte dabei weder eine Standortbestimmung noch eine Kontaktaufnahme möglich sein, ist eine Hilfeleistung gegebenenfalls nicht möglich und mithin mangels Standortbestimmung nicht geschuldet.

Ist eine Hilfeleistung der Kontaktpersonen nicht in einem adäquaten Zeitraum gewährleistet oder ist für die Notrufzentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt, so werden die Notfalldaten unverzüglich an die örtliche Rettungsleitstelle übermittelt. Die Entscheidung über Art und Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die verständigte Rettungsleitstelle. Sofern bei Eintreffen des Rettungsdienstes keine Kontaktperson mit einem Haus-bzw. Wohnungstürschlüssel des Teilnehmers oder Schlüssel zu Türen anderer Gebäude vor Ort ist, besteht die Möglichkeit, dass der Rettungsdienst entscheidet, die Haus-bzw. Wohnungstüre durch die Feuerwehr gewaltsam öffnen zu lassen um eine Gefahr für Leib und Leben des Teilnehmers durch weitere zeitliche Verzögerung abwenden zu können. Die dadurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass es sich um keinen medizinischen Notfall handelt, so trägt die Kosten des Rettungsdienstes – sofern diese in Rechnung gestellt werden – der Teilnehmer.

## (4) Klassik (mit Ortung)

Das Klassikpaket beinhaltet aufbauend auf alle unter 1.1 (Basisleistungen) genannten Leistungen zusätzlich:

- Standortermittlung per GPS
- Schlüsselhinterlegung im Schlüsseldepot (siehe 1.4.1)

- DRK-Helfereinsatz für nicht pflegerische Hilfeleistungen (siehe 1.4.2)
- Geofencing, optional gegen Aufpreis (siehe 1.4.4)

Im Falle der Notwendigkeit einer Hilfeleistung wird das DRK Helfer zum ermittelten Standort entsenden, sofern sich der Teilnehmer im Stadtgebiet Düsseldorf oder Kreis Mettmann befindet und der Standort eindeutig für die Notrufzentrale erkennbar ist. Dies ist der Fall, wenn:

- der Teilnehmer den Notruf auslöst und das Gerät die per GPS ermittelten Standortdaten per SMS an die Notrufzentrale sendet und der Teilnehmer sich in der vereinbarten Region aufhält.
- der Teilnehmer den Notruf auslöst, sich in der im Vertrag vereinbarten Region aufhält und seine Position eindeutig beschreiben kann.

Sofern der Teilnehmer sich in der vereinbarten Region, jedoch außerhalb des Stadtgebiets Düsseldorf oder Kreises Mettmann aufhält, wird die nächstgelegene Rettungsleitstelle informiert.

Ist der aktuelle Standort des Teilnehmers nicht eindeutig zu ermitteln, liegt es im Ermessen des jeweiligen Notrufbearbeiters, ob weitere Maßnahmen eingeleitet werden können, um eine Standortbestimmung durchzuführen. Sollte eine Standortbestimmung nicht möglich sein, ist einer Hilfeleistung nicht geschuldet und gegebenenfalls nicht möglich.

Ist für die Notrufzentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt, so werden parallel zur Entsendung des DRK-Helfers die Notfalldaten unverzüglich an die örtliche Rettungsleitstelle übermittelt. Die Entscheidung über Art und Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die verständigte Rettungsleitstelle. Sofern bei Eintreffen des Rettungsdienstes keine Kontaktperson bzw. der DRK-Helfer mit einem Haus- bzw. Wohnungstürschlüssel des Teilnehmers oder Schlüssel zu Türen anderer Gebäude vor Ort ist, besteht die Möglichkeit, dass der Rettungsdienst entscheidet die Haus- bzw. Wohnungstüre durch die Feuerwehr gewaltsam öffnen zu lassen, um eine Gefahr für Leib und Leben des Teilnehmers durch weitere zeitliche Verzögerung abwenden zu können. Die dadurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass es sich um keinen medizinischen Notfall handelt, so trägt die Kosten des Rettungsdienstes – sofern diese in Rechnung gestellt werden – der Teilnehmer.

#### **(5) ROTRUF Company (mit Ortung) – exklusives Firmenangebot –**

Das ROTRUF Companypaket beinhaltet aufbauend auf alle unter 1.1 (Basisleistungen) genannten Leistungen zusätzlich:

- Standortermittlung per GPS
- Schlüssel hinterlegung im Schlüsseldepot (siehe 1.4.1)
- DRK Helfereinsatz für nicht pflegerische Hilfeleistungen (siehe 1.4.2)
- Geofencing, optional gegen Aufpreis (siehe 1.4.4)

Im Falle der Notwendigkeit einer Hilfeleistung wird der DRK-Helfer zum ermittelten Standort entsendet, sofern sich der Teilnehmer im Stadtgebiet Düsseldorf oder Kreis Mettmann befindet und der Standort eindeutig für die Notrufzentrale erkennbar ist. Dies ist der Fall, wenn:

- der Teilnehmer den Notruf auslöst und das Gerät die per GPS ermittelten Standortdaten per SMS an die Notrufzentrale sendet und der Teilnehmer sich in der vereinbarten Region aufhält.
- der Teilnehmer den Notruf auslöst, sich in der im Vertrag vereinbarten Region aufhält und seine Position eindeutig beschreiben kann.

Sofern der Teilnehmer sich in der vereinbarten Region, jedoch außerhalb des Stadtgebiets Düsseldorf oder Kreises Mettmann aufhält, wird die nächstgelegene Rettungsleitstelle informiert.

Ist der aktuelle Standort des Teilnehmers nicht eindeutig zu ermitteln, liegt es im Ermessen des jeweiligen Notrufbearbeiters, ob weitere Maßnahmen eingeleitet werden können um eine Standortbestimmung durchzuführen. Sollte eine Standortbestimmung nicht möglich sein, ist einer Hilfeleistung nicht geschuldet und gegebenenfalls nicht möglich.

Ist für die Notrufzentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt, so werden die Notfalldaten unverzüglich an die örtliche Rettungsleitstelle übermittelt. Die Entscheidung über Art und Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die verständigte Rettungsleitstelle. Sofern bei Eintreffen des Rettungsdienstes keine Kontaktperson bzw. der DRK-Helfer mit einem Haus- bzw. Wohnungstürschlüssel des Teilnehmers oder Schlüssel zu Türen anderer Gebäude vor Ort ist, besteht die Möglichkeit, dass der Rettungsdienst entscheidet, die Haus- bzw. Wohnungstüre durch die Feuerwehr gewaltsam öffnen zu lassen, um eine Gefahr für Leib und Leben des Teilnehmers durch weitere zeitliche Verzögerung abwenden zu können. Die dadurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. Sollte sich im Nachhinein

herausstellen, dass es sich um keinen medizinischen Notfall handelt, so trägt die Kosten des Rettungsdienstes – sofern diese in Rechnung gestellt werden – der Teilnehmer.

**(6) Aufschaltung eines Mobiltelefons (ohne Ortung)/ einer ROTRUF-Uhr (ohne Ortung)**

Die Aufschaltung eines Mobiltelefons/einer ROTRUF-Uhr beinhaltet alle unter 1.1 (Basisleistungen) genannten Leistungen.

Im Falle der Notwendigkeit einer Hilfeleistung muss uns der Teilnehmer seinen genauen Aufenthaltsort mitteilen können und sich in der vereinbarten Region aufhalten. Ist der aktuelle Standort des Teilnehmers nicht eindeutig zu ermitteln, liegt es im Ermessen des jeweiligen Notrufbearbeiters, Maßnahmen zur Konkretisierung des Standorts zu ergreifen. Sollte dabei weder eine Standortbestimmung noch eine Kontaktaufnahme möglich sein, ist eine Hilfeleistung gegebenenfalls nicht möglich und mithin mangels Standortbestimmung nicht geschuldet.

Ist eine Hilfeleistung der Kontaktpersonen nicht in einem adäquaten Zeitraum gewährleistet oder ist für die Notrufzentrale erkennbar, dass es sich um einen medizinischen Notfall handelt, so werden die Notfalldaten unverzüglich an die örtliche Rettungsleitstelle übermittelt. Die Entscheidung über Art und Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport) trifft die verständigte Rettungsleitstelle. Sofern bei Eintreffen des Rettungsdienstes keine Kontaktperson mit einem Haus- bzw. Wohnungstürschlüssel des Teilnehmers oder Schlüssel zu Türen anderer Gebäude vor Ort ist, besteht die Möglichkeit, dass der Rettungsdienst entscheidet, die Haus- bzw. Wohnungstüre durch die Feuerwehr gewaltsam öffnen zu lassen um eine Gefahr für Leib und Leben des Teilnehmers durch weitere zeitliche Verzögerung abwenden zu können. Die dadurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass es sich um keinen medizinischen Notfall handelt, so trägt die Kosten des Rettungsdienstes – sofern diese in Rechnung gestellt werden – der Teilnehmer.

### 1.3 Kostenfreie Leistungen des DRK

Folgende Leistungen werden kostenfrei für den Teilnehmer erbracht:

**(1) Erweiterte Notrufbearbeitung**

Im Falle eines medizinischen Notfalls wird mindestens eine der im Datenblatt aufgeführten Angehörigen benachrichtigt, wenn nötig der Haus- oder Notarzt informiert und der Kontakt mit dem Teilnehmer, wenn möglich, so lange gehalten, bis die Hilfsperson eintrifft. Nach Ermessen der Notrufzentrale kann es dabei durchaus sinnvoll sein, die Verbindung zeitweise zu unterbrechen, um die Hilfeleistung zu organisieren. Die Rettungsleitstelle wird alarmiert, wenn bei Auslösung eines Notrufs kein Sprechkontakt zustande kommt.

**(2) Notrufzentrale an 1. Stelle**

Wird die Notruftaste betätigt, erfolgt stets der Anruf in der Notrufzentrale, von der aus die weiteren Kontaktpersonen verständigt und die Hilfemaßnahmen eingeleitet werden.

**(3) Gebrauchseinweisung**

Die Gebrauchseinweisung des Teilnehmers erfolgt vor Ort durch einen Mitarbeiter des DRK. Dies kann bei Bedarf auch mehrfach geschehen.

**(4) Antragstellung bei der Pflegekasse (nur Hausnotruf)**

Der Teilnehmer wird bei der Antragstellung des Hausnotrufgerätes als kostenloses Pflegehilfsmittel bei der Pflegekasse umfassend beraten und unterstützt.

**(5) Schaffung der technischen Voraussetzungen (nur Hausnotruf)**

Der Teilnehmer wird bei der notwendigen Schaffung der technischen Voraussetzungen für den Anschluss des Hausnotrufgerätes umfassend beraten und unterstützt. Dies betrifft auch das Anschließen weiterer Zusatzgeräte.

**(6) Vermittlung sonstiger Dienstleistungen**

Werden im Fall eines Notrufs vom Teilnehmer weitere Dienstleistungen gewünscht (z.B. Ruf eines Taxis), so kann die Notrufzentrale diese vermitteln. Eine Verpflichtung hierzu besteht nicht. Die Abrechnung erfolgt direkt zwischen dem Dritten und dem Teilnehmer.

### 1.4 Zusatzleistungen der Pakete / optional

**(1) Schlüsseldepot (Hausnotruf Komfortpaket / ROTRUF Komfort, ROTRUF Company)**

Zur Sicherung eines möglichst ununterbrochenen Zugangs der Helfenden im Notfall, übergibt der Teilnehmer, soweit möglich, die notwendigen Haus- und Wohnungsschlüssel an das DRK. Bei einem Notruf von zu Hause aus werden diese Schlüssel verwendet, wenn erkennbar ist, dass eine Öffnung der Tür notwendig und nicht durch den Teilnehmer oder eine andere Person zeitgerecht vorgenommen werden kann. Die Bereitstellung der Schlüssel hat unverzüglich zu erfolgen. Sollte Gefahr im Verzug sein, kann – soweit der Schlüssel nicht rechtzeitig vorliegt, ein gewaltsames Aufbrechen der Tür durch Rettungskräfte veranlasst werden. Die daraus ggf. resultierenden Kosten trägt der Teilnehmer.

**(2) Helfereinsatz für nicht pflegerische Hilfeleistungen  
(Hausnotruf Komfortpaket / ROTRUF Komfort, ROTRUF Company)**

Der Teilnehmer kann im Falle eines Notrufs, bei dem der Einsatz des Rettungsdienstes oder Notarztes nicht gerechtfertigt ist, Hilfe des DRK in Anspruch nehmen. Voraussetzung dafür ist, dass ein Schlüssel im Schlüsseldepot des DRK hinterlegt wurde, es sich um eine vertretbare Notfallsituation handelt und keine pflegerischen Maßnahmen getroffen werden müssen.

**(3) Lebenszeichenfunktion (Hausnotruf Komfortpaket)**

Im Falle des Hausnotrufes betätigt der Teilnehmer täglich die Tagestaste (Lebenszeichenfunktion). Bleibt die Betätigung der Tagestaste aus, so wird ein automatischer Alarm zur Notrufzentrale abgesetzt. Kann der Teilnehmer nicht erreicht werden, so liegt ein automatischer Notruf vor. Der Helfer des DRK wird, sofern die Kontaktpersonen nicht den sicheren, aktuellen Aufenthaltsort des Teilnehmers benennen kann, zur Wohnung gesendet.

**(4) Geofencing – Einrichten von Gefahrenzonen (ROTRUF Komfort, ROTRUF Company)**

Auf Wunsch des Teilnehmers können gegen Aufpreis Gefahrenzonen (Geofencing) eingerichtet werden. Hierbei werden bestimmte Bereiche definiert, welche der Teilnehmer nicht betreten bzw. nicht verlassen darf. Wird ein solcher Bereich betreten bzw. verlassen, wird automatisch eine Sprechverbindung zur Notrufzentrale aufgebaut. Kann über diese Sprechverbindung kein Kontakt zum Teilnehmer hergestellt werden, wird der Mitarbeiter der Notrufzentrale daraufhin schnellstmöglich einen Helfer des DRK zu dem übermittelten Standort entsenden.

**(5) Fall-/ Lagesensor (Geräteabhängige Funktion)**

Auf Wunsch des Teilnehmers kann gegen Aufpreis ein (Fallsensor) aktiviert werden. Hierbei wird automatisch eine Sprechverbindung mit der Notrufzentrale aufgebaut, sobald der Teilnehmer mit einer definierten Geschwindigkeit seine Lage ändert. Kann über diese Sprechverbindung kein Kontakt zum Teilnehmer hergestellt werden, wird der Mitarbeiter der Notrufzentrale daraufhin schnellstmöglich einen Helfer des DRK zu dem übermittelten Standort entsenden.

## 2. Voraussetzungen

### 2.1 Telekommunikationsleistungen

- (1) Die Erbringung von Telekommunikationsleistungen ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Der Teilnehmer unterhält 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, das DRK unverzüglich darüber zu informieren. Dies betrifft im Falle des stationären Hausnotrufes auch die Veränderung an den Telefonanschlüssen.
- (2) Im Falle des ROTRUFs kann der Teilnehmer einen beliebigen Vertrag mit einem Mobilfunkanbieter abschließen und diesen für den ROTRUF nutzen. Bei einem Wechsel des Mobilfunkanbieters und / oder der Rufnummer muss das DRK im Vorfeld informiert werden.

### 2.2 Pflichten des Teilnehmers

- (1) Der Teilnehmer versichert, dass alle Angaben auf dem Datenblatt des Vertrages zum Hausnotruf bzw. ROTRUF zutreffend sind und alle Personen, die als Kontaktpersonen benannt wurden, informiert und mit ihrer Nennung, sowie der Speicherung und Verwendung ihrer Daten durch das DRK für den Hausnotrufservice einverstanden sind. Ferner versichert der Teilnehmer, dass die als Kontaktpersonen benannten Personen einverstanden sind, dass von ihnen mit der Notrufzentrale geführte Telefonate zu Zwecken der Rekonstruierbarkeit des Telefonats aufgezeichnet werden. Die Aufzeichnungen werden nach spätestens 6 Monaten gelöscht.
- (2) Soweit die benannten Kontaktpersonen nachträglich der Speicherung und Verwendung der Daten bzw. Aufzeichnung der Notruftelefonate widersprechen, hat der Teilnehmer oder die Kontaktperson dem DRK den Wi-

derruf in Textform mitzuteilen. Die Angaben werden, soweit datenschutzrechtlich zulässig, unverzüglich gelöscht. Soweit dadurch keine einzige Kontaktperson mehr benannt ist, wird der Teilnehmer eine Neubenennung vornehmen.

- (3) Der Teilnehmer ist verpflichtet, Änderungen der im Vertrag aufgeführten Angaben der Notrufzentrale unverzüglich mitzuteilen. Dazu gehören z.B. Änderungen, die den Telekommunikationsanschluss und alle damit verbundenen Geräte oder den Anbieter für Telekommunikationsleistungen betreffen.
- (4) Der Teilnehmer verpflichtet sich, Änderungen bzw. Ergänzungen zu den abgefragten Angaben dieses Vertrages dem DRK unverzüglich mitzuteilen. Einer Mitteilung bedarf es nicht, soweit die Information dem DRK offenkundig oder anderweitig bekannt geworden ist.
- (5) Der Teilnehmer verpflichtet sich, wesentliche Änderungen seines Gesundheitszustandes, die eine besondere Behandlung seines Notrufes nötig machen könnten, unverzüglich in Textform dem DRK mitzuteilen.
- (6) Der Teilnehmer verpflichtet sich, Änderungen seiner Rufnummern, insbesondere der Mobilfunknummer im Falle des ROTRUFs, unverzüglich dem DRK in Textform mitzuteilen.
- (7) Der Teilnehmer ist im Zusammenhang mit der Schlüssel hinterlegung verpflichtet, bei Änderungen an den Türschlössern bzw. Schließzylindern, unverzüglich das DRK zu benachrichtigen und – soweit möglich -dem DRK neue, passende Schlüssel zur Verfügung zu stellen. Soweit keine neuen Schlüssel übergeben werden (können), wird Anlage 3 einvernehmlich aufgehoben.
- (7) Die von dem DRK vorgenommenen Einstellungen an den Geräten, welche einen Einfluss auf die Funktionsfähigkeit des Gerätes und / oder die Notruf funktion haben, dürfen nicht verändert werden (Dies betrifft im Falle des ROTRUFs beispielsweise die Rufnummer der SMS-Zentrale des Mobilfunkbetreibers).

### 2.3 Technische Voraussetzungen für den Hausnotruf

- (1) Für den Anschluss des Hausnotrufgerätes muss der Teilnehmer alternativ zur Verfügung stellen:
  - Analoges Festnetzanschluss
  - ISDN Festnetzanschluss
  - Breitbandanschluss mit auf dem Internet basierendem Telefonservice (VoIP)
- (2) Der Anschluss wird als technische Voraussetzung für den Hausnotruf durch den Teilnehmer auf seine Kosten bereitgestellt. Die laufenden Kosten für den Anschluss trägt der Teilnehmer. Erforderliche Genehmigungen durch den Vermieter holt der Teilnehmer ein.
- (3) Der Hausnotruf arbeitet nur sicher, wenn der Teilnehmer über einen analogen Festnetzanschluss verfügt. Ein auf dem Internet basierender Telefondienst (Voice over IP) ist für die Nutzung des Hausnotruf-Services zurzeit mit einem Sicherheitsrisiko verbunden, da hier keine bzw. keine zuverlässige Verbindungsstabilität bestehen kann.
- (4) Liegen die in 2.3.1 genannten technischen Voraussetzungen nicht vor, besteht die Möglichkeit eines GSM-Anschlusses durch das DRK. Für diese optionale Möglichkeit besteht seitens des DRK keinerlei Verpflichtung. Das DRK haftet nicht für Ausfälle seitens der Mobilfunkbetreiber.

**Hinweis:** Die Deutsche Telekom plant, bis 2018 alle bisherigen ISDN und Analog-Anschlüsse durch NGN Anschlüsse (Next Generation Network) zu ersetzen. Bei dieser Umstellung besteht die Möglichkeit, dass eine einwandfreie Funktion der Hausnotrufgerätes nicht mehr sichergestellt ist. Sollte bei Ihnen eine Umstellung durchgeführt werden, bitten wir Sie dringend mit uns in Kontakt zu treten um das Gerät und die Gerätefunktion überprüfen zu können.

### 2.4 Technische Voraussetzungen für den ROTRUF

- (1) Im Falle eines ROTRUFgerätes bzw. einer ROTRUF-Uhr oder eines aufgeschalteten Mobiltelefons können die Leistungen durch das DRK nur dann erbracht werden, wenn der Anruf in der Notrufzentrale eingeht und die Rufnummernübermittlung aktiviert ist. Die Funktionstüchtigkeit des ROTRUFgerätes bzw. der ROTRUF-Uhr oder des aufgeschalteten Mobiltelefons und dessen korrekte Bedienung sowie die Verfügbarkeit des Mobilnetzes werden für die Leistungen des DRK vorausgesetzt.
- (2) Liefert das ROTRUFgerät die Standortposition auf Basis einer aktuellen GPS-Ortung, so tritt die Voraussetzung für eine Hilfeleistung auf Basis dieser Daten erst ein, wenn diese Daten in der Notrufzentrale eingegangen sind.
- (3) Um die Funktionstüchtigkeit des ROTRUFgerätes bzw. der ROTRUF-Uhr oder eines aufgeschalteten Mobiltelefons zu überprüfen, verpflichtet sich der Teilnehmer, einen Testanruf pro Monat an die Notrufzentrale

durchzuführen. Ferner trägt der Teilnehmer dafür Sorge, dass das Gerät stets aufgeladen und betriebsbereit ist.

### 3. Leihweise zur Verfügung gestellte Geräteausstattung

- (1) Alle Geräte, die dem Teilnehmer leihweise zur Verfügung gestellt werden, befinden sich in einem hygienisch und technisch einwandfreien Zustand. Sie stehen im Eigentum des DRK. Sie dürfen an keinen Dritten verliehen oder verpfändet werden. Die Geräte hat der Teilnehmer vor Zugriffen Dritter, insbesondere vor Maßnahmen der Zwangsvollstreckung freizuhalten. Wird ein Gerät gepfändet oder anderweitig entwendet hat der Teilnehmer das DRK hiervon unverzüglich zu unterrichten. Der Teilnehmer trägt in diesem Fall die Kosten einer gleichwertigen Ersatzbeschaffung.
- (2) Die Installation, Instandsetzung, Wartung und der Ersatz der Geräte werden ausschließlich durch den DRK-Vertragspartner oder von diesem beauftragten Dritte vorgenommen.
- (3) Die Geräte sind sachgemäß und pfleglich zu behandeln. Verlust, Beschädigungen oder Funktionseinschränkungen sind dem DRK unverzüglich mitzuteilen.
- (4) Die Instandsetzung oder der Ersatz eines Gerätes erfolgt in der Regel spätestens 48 Stunden nach Meldungseingang durch ein gleichwertiges Hausnotrufgerät.
- (5) Die Kosten für die Instandsetzung oder den Ersatz eines Gerätes trägt das DRK, es sei denn, es liegt ein Fall von 3. Abs. 6 vor. Eine Rückvergütung des Beitrages für eine Ausfallzeit bis zu einem Tag wird nicht gewährt. Beträgt die Ausfallzeit mehr als 1 Tag nach Benachrichtigung des DRK, so wird dem Teilnehmer ausschließlich eine Rückvergütung des Vertragsentgeltes gewährt, sofern das DRK Verursacher der Störung ist oder das DRK diese Störung hätte beheben können.
- (6) Bei Verlust eines Gerätes oder bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Beschädigung des Gerätes durch den Teilnehmer oder einen Dritten erfolgt die Instandsetzung oder der Ersatz auf Kosten des Teilnehmers zuzüglich einer pauschalen Aufwandsentschädigung von 39 €. Der Teilnehmer (bzw. der Berechtigte) ist berechtigt, nachzuweisen, dass dem DRK kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Eine Beschränkung der Ausfallzeit auf 10 Tage wird angestrebt, jedoch nicht garantiert. Eine Rückvergütung des Beitrages für die Ausfallzeit wird nicht gewährt.
- (7) Nach Vertragsende sind die Geräte in einwandfreiem Zustand auf Kosten und Gefahr des Teilnehmers an das DRK zurückzugeben. Der Teilnehmer trägt die Kosten des Rücktransports und das Risiko von Verlust und Beschädigung beim Rücktransport, soweit ein Schaden nicht von dem Transportunternehmer zu vertreten ist. Das DRK berechnet dem Kunden bei Verlust oder Nichtrückgabe die Kosten der Ersatzbeschaffung zuzüglich einer pauschalen Aufwandsentschädigung von 39 €. Der Teilnehmer (bzw. der Berechtigte) ist berechtigt, nachzuweisen, dass dem DRK kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Für die Rückgabe des Gerätes gilt eine Frist von 10 Tagen ab Vertragsende. Die Rückgabe ist bei Eingang des Gerätes beim DRK erfüllt.

### 4. Kosten für Hilfeleistungen durch Dritte

Sollte aufgrund eines Notrufs eine Hilfeleistung durch eine Rettungsleitstelle notwendig werden, so geschieht die jeweilige Beauftragung durch das DRK im Namen und auf Kosten des Teilnehmers. Dies betrifft auch alle weiteren Folgeleistungen, die sich aus der Inanspruchnahme des Hausnotruf- oder ROTRUFdienstes ergeben, sofern sie nicht als Zusatzleistungen vereinbart sind.

### 5. Fehlalarm

Ein Fehlalarm entsteht, wenn ohne Vorliegen eines Notfalls ein Notruf ausgelöst wird und die Notrufzentrale Notfallmaßnahmen gemäß Vertragsvereinbarung in die Wege leitet. Ein Fehlalarm kann auch durch vom Teilnehmer zu vertretende Missverständnisse bei der Entgegennahme von Notfallmeldungen ausgelöst werden. Im Falle eines Fehlalarms trägt der Teilnehmer die daraus entstehenden Kosten. **Bei Test -oder Fehlalarmen ist dies dem Disponenten der Notrufzentrale eindeutig als solcher mit dem Worten Fehl -oder Testalarm bekannt zu geben.**

### 6. Zutritt zur Wohnung und Wohnungsschlüssel

(1) Der Teilnehmer, welcher einen Wohnungsschlüssel im Schlüsseldepot des DRK hinterlegt hat, gestattet den im Zusammenhang mit einem Hilfeinsatz vom DRK zu ihm entsandten Einsatzkräften, soweit keine Öffnung erfolgt oder aus dem Notruf eine Vorankündigung entbehrlich ist, den Zutritt zu seiner Wohnung. Gleiches gilt für

Mitarbeiter des DRK, die den Teilnehmer zwecks Wartung oder Reparatur der leihweise zur Verfügung gestellten Geräteausstattung, nach jeweils vorheriger, telefonischer Terminabstimmung, aufsuchen. Diese Personen werden sich durch einen Dienstausweis oder eine Bescheinigung über ihre Tätigkeit beim DRK 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 DRK übergibt, die entsprechenden Türen ordnungsgemäß aufschließen. Bei eventuellen Schlosswechseln erhält das DRK unverzüglich einen neuen Schlüssel.

(3) Das DRK verpflichtet sich, die ihm im Rahmen des Vertrages überlassenen Schlüssel des Teilnehmers gegen unbefugten Zugriff gesichert zu verwahren. Die Schlüssel werden ausschließlich zu Zwecken, die mit einem Hilfeinsatz in Verbindung stehen, verwendet. Die Schlüssel werden in einem abgeschlossenen Schlüsseldepot verwahrt.

## 7. Erbringung von Leistungen durch Dritte

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

## 8. Unübertragbarkeit der Dienstleistung

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

## 9. Haftung

(1) Im Falle einfacher oder leichter Fahrlässigkeit eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen ist die Haftung des DRK bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen ist die Haftung bei einfacher und leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(2) Abweichend von den im vorangehenden Absatz genannten Bestimmungen haftet das DRK unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des DRK beruhen.

## 10. Kündigung / Beendigung des Vertrages

(1) Ist der Vertrag auf eine bestimmte Dauer geschlossen, endet der Vertrag durch den im Vertrag vereinbarten Zeitpunkt. Ein außerordentliches Kündigungsrecht ist dadurch nicht ausgeschlossen.

(2) Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, ist dieser Vertrag von beiden Seiten zum Monatsende unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 4 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 DRK zurück erstattet.

(4) Das DRK verpflichtet sich, die ihm überlassenen Schlüssel des Teilnehmers nach Beendigung des Vertragsverhältnisses innerhalb von zwei Wochen an den Kunden oder die genannten Bezugspersonen zurückzugeben.

## 11. Preise & Zahlungsbedingungen

(1) Über die vereinbarten regelmäßigen monatlichen Beiträge erhält der Teilnehmer, der hierfür eine Einzugsermächtigung erteilt hat, auf Wunsch eine Jahresrechnung jeweils zum Ende eines Kalenderjahres. Die einzelnen monatlichen Beiträge sind jeweils bis zum 1. Tag des Monats zur Zahlung fällig und werden zu diesem Zeitpunkt eingezogen.

Soweit der Teilnehmer keine Einzugsermächtigung erteilt hat, erhält er monatliche Rechnungen. Der jeweilige Monatsbeitrag ist bis zum 5. des Monats zur Zahlung fällig.

(2) Für unregelmäßige Zusatzleistungen erhält der Teilnehmer gesonderte Rechnungen, die jeweils 14 Tage nach dem Rechnungsdatum zur Zahlung fällig sind.

- (3) Für einen unberechtigten Widerspruch gegen einen Zahlungseinzug werden dem Teilnehmer 12 € berechnet. Scheitert ein berechtigter Zahlungseinzug an mangelnder Kontodeckung und kommt es dadurch zu einer Rücklastschrift, werden dem Teilnehmer ebenfalls € 12 berechnet. Auch hierfür tritt 14 Tage nach Rechnungsdatum Zahlungsfälligkeit ein.

## 12. Änderung des Vertrages und Entgelterhöhung

(1) Der DRK-Vertragspartner ist berechtigt, das Entgelt angemessen unter folgenden Bedingungen zu erhöhen:

- der Preis für die Grundleistung steigt jährlich in dem Maße, wie die Pflegeversicherung den Kostensatz für die technische Ausstattung als „Hilfsmittel für Pflegebedürftige“ erhöht
- die Preise für Zusatzleistungen werden maximal ein Mal pro Jahr an Erhöhungen der Beschaffungs- und Personalkosten angepasst.

(2) Änderungen werden mindestens 2 Monate vorher schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Teilnehmer nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung widersprochen hat.

(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.

## 13. Widerruf

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) oder, wenn Ihnen die Sache vor Fristablauf überlassen wird, durch Rücksendung der Sache widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform jedoch nicht vor Eingang der Ware beim Empfänger (bei der wiederkehrenden Lieferung gleichartiger Waren nicht vor Eingang der ersten Teillieferung) und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Sache. Der Widerruf ist zu richten an:

Deutsches Rotes Kreuz  
Rettungs- und Einsatzdienste Düsseldorf gGmbH  
Kölner Landstraße 169  
40591 Düsseldorf  
Fax: 0211 – 2299 2433  
Email: [hausnotruf@drk-duesseldorf.de](mailto:hausnotruf@drk-duesseldorf.de) bzw.  
[rotruf@drk-duesseldorf.de](mailto:rotruf@drk-duesseldorf.de)

### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und ggf. gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit ggf. Wertersatz leisten. Bei der Überlassung von Sachen gilt dies nicht, wenn die Verschlechterung der Sache ausschließlich auf deren Prüfung – wie sie Ihnen etwa im Ladengeschäft möglich gewesen wäre – zurückzuführen ist. Im Übrigen können Sie die Pflicht zum Wertersatz für eine durch die bestimmungsgemäße Ingebrauchnahme der Sache entstandene Verschlechterung vermeiden, indem Sie die Sache nicht wie Ihr Eigentum in Gebrauch nehmen und alles unterlassen, was deren Wert beeinträchtigt. Paketversandfähige Sachen sind auf unsere Kosten und Gefahr zurückzusenden. Nicht paketversandfähige Sachen werden bei Ihnen abgeholt. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung oder der Sache, für uns mit deren Empfang.

Ende der Widerrufsbelehrung.

#### **14. Sonstiges**

(1) Der Vertrag unterliegt deutschem Recht.

(2) Alle Änderungen, Ergänzungen und Nebenabreden bedürfen der Schriftform. Kündigungen und Rücktrittserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit ebenfalls der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen des Hausnotruf-bzw. ROTRUFvertrages teilunwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss teilunwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. An die Stelle der teilunwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der teilunwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.