

Hilfe auf Knopfdruck

Hausnotrufdienste Sie sind sinnvoll für Ältere oder Erkrankte, die zu Hause in Not geraten können. Im Test haben die Dienste in fast allen Fällen geholfen. Doch auch Schwächen kamen ans Licht – und Risiken.



Hallo Frau Schmidt, was ist passiert?



Ob alleinstehend oder als Paar – im Alter wünschen sich viele Menschen, möglichst lange in den eigenen vier Wänden wohnen zu bleiben. Doch Kinder und Enkel in der Ferne sorgen sich: Wer hilft, wenn Oma stürzt? Rund 900 000 Menschen in Deutschland nutzen für solche Situationen einen Hausnotruf, schätzt die gleichnamige Initiative, ein Verbund von Anbietern und Geräteherstellern.

Wir haben neun Hausnotrufdienste getestet, fünf gemeinnützige Verbände und vier private Anbieter. Wir hätten uns ein besseres Ergebnis gewünscht: Kein Dienst ist uneingeschränkt zu empfehlen. Die meisten schneiden befriedigend ab, Sonotel ist nur ausreichend, Zembro mangelhaft (siehe Tabelle S. 92/93). Immerhin: Bis auf einen Fall bei Zembro konnten alle

Dienste unseren Testpersonen bei den von uns simulierten Notfällen helfen. Ihre Hauptaufgabe – das Bearbeiten von Notrufen – erfüllten sie gut oder befriedigend, wobei der Arbeiter-Samariter-Bund (ASB) dies am besten tat. Bei sechs Anbietern fanden wir deutliche oder sehr deutliche Vertragsmängel (siehe S. 91). Ohne sie wären alle Gemeinnützigen insgesamt gut: ASB, Deutsches Rotes Kreuz, Johanniter, Malteser und Volkssolidarität. ▶

Unser Rat

Wenn Sie gesundheitlich eingeschränkt oder sturzgefährdet und oft allein zu Hause sind, kann ein Hausnotruf für Sie sinnvoll sein. Am besten bearbeitete die Notrufe der **Arbeiter-Samariter-Bund**, gefolgt vom **Malteser Hilfsdienst**, **Deutschem Roten Kreuz** und der **Johanniter-Unfall-Hilfe**. Wegen deutlicher Vertragsmängel schneidet aber keiner von ihnen insgesamt gut ab.

Tipps

Angebote vergleichen. Informieren Sie sich über Leistungen und Kosten verschiedener Anbieter. Wenn Sie viel unterwegs sind, erkundigen Sie sich auch über mobile Notruflösungen.

Krankheiten angeben. Nennen Sie dem gewählten Dienst Ihre gesundheitlichen Einschränkungen und Medikamente, die Sie regelmäßig nehmen. Kontrollieren Sie, ob alle Angaben auf dem Formular für Ihre Daten richtig

notiert sind. Ändern sich Telefonnummern, Gesundheitszustand oder Medikamente, teilen Sie dies dem Hausnotrufdienst mit.

Kontaktpersonen nennen. Nicht jeder ist immer erreichbar. Geben Sie am besten mehrere Personen an, die im Notruffall verständigt werden können. Vielleicht ist auch ein netter Nachbar bereit dazu. Alle sollten gemäß Datenschutzverordnung schriftlich zustimmen, dass der Hausnotrufdienst persönliche Daten wie Name und Telefonnummer speichert.

Szenario 1

Ich komme nicht allein aus dem Sessel hoch und brauche Hilfe.

Ich informiere Ihren Sohn.



Szenario 2

Alles in Ordnung. Ich wollte nur mal wieder testen.

Alles klar. Schönen Tag noch.



Szenario 3

Ich kriege keine Luft mehr.

Ich rufe den Rettungsdienst für Sie.



So laufen typische Notrufe ab. Auf Knopfdruck meldet sich die Zentrale. Wie deren Mitarbeiter reagieren, hängt von der Situation ab. Im medizinischen Notfall rufen sie den Rettungsdienst. Oft reicht es, Angehörige zu informieren – wie in unserem Test.

Bereitschaftsdienst buchen. Sie haben niemanden, der jederzeit schnell bei Ihnen sein kann? Fragen Sie, ob im Notfall Mitarbeiter des Anbieters nach Ihnen schauen können. Das ist teils gegen Aufpreis möglich.

Täglich absichern. Manche Dienste bieten an, täglich mit einer Taste zu bestätigen, dass alles in Ordnung ist. Kunden vergessen das aber mitunter. Eine Alternative ist ein Bewegungsmelder, der den Notruf auslöst, wenn er in bestimmter Zeit keine Aktivität registriert.

Sprechverbindung testen. Gehen Sie bei der Inbetriebnahme in den Raum, der am weitesten von der Basisstation entfernt ist. Achten Sie darauf, dass die Zentrale Sie noch verstehen kann und auch Sie den Mitarbeiter hören.

Funkfinger immer tragen. Liegen Notruf-Armband oder -Kette in der Schublade, helfen sie nicht im Notfall. Viele Geräte sind wasserfest und können sogar mit in die Dusche.

Keine falsche Scheu haben. Lösen Sie den Notruf aus, wenn Sie Hilfe brauchen. Dafür ist er da! Verharmlosen Sie im Ernstfall nicht, wie es Ihnen geht, damit die Notrufzentrale adäquate Hilfe schicken kann.

Regelmäßig üben. Testen Sie etwa einmal im Monat den Notrufknopf. Das kostet nichts. So können Sie ein Gefühl dafür bekommen, wie es ist, mit der Zentrale zu sprechen.

So funktioniert der Hausnotruf

Die meisten Anbieter arbeiten mit klassischen Hausnotrufgeräten (siehe Fotos rechts). Die Kunden tragen ein Armband oder eine Kette mit Notrufknopf. Drücken sie ihn, geht ein Funksignal an die Basisstation. Sie verbindet sich mit der Notrufzentrale; dank Freisprechfunktion ermöglicht sie im Idealfall eine Kommunikation aus jedem Raum. Daneben gibt es moderne Systeme, die sowohl zu Hause als auch außerhalb der Wohnung funktionieren. Wir haben auch sie in den Test einbezogen: Libify und Zembro.

In der Zentrale bekommen die Mitarbeiter, die den Notruf entgegennehmen, alle Daten des Hilferufenden angezeigt: Name, Adresse, Gesundheitsinformationen, Kontaktpersonen. Sie entscheiden dann über das weitere Vorgehen. „Dafür sind die

Mitarbeiter geschult“, sagt Verena Querling von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (siehe Interview unten).

Hausnotruf ist kein Rettungsdienst

„Nur in zwei bis fünf Prozent aller Notrufe ist es erforderlich, den Rettungsdienst zu rufen“, sagt Matthias Langer. Er ist Geschäftsführer der Initiative Hausnotruf. Häufig lösten Technikwarnungen einen Alarm aus, etwa wenn Kunden beim Staubsaugen den Stecker vom Hausnotrufgerät gezogen haben. Es komme auch vor, dass sie sich nur unterhalten möchten oder aus Versehen den roten Knopf drücken. „Die Zentren nehmen jeden eingehenden Notruf ernst“, versichert Langer. In 20 bis 30 Prozent der Fälle schicken sie Angehörige, Nachbarn oder einen Bereitschaftsdienst zu den Betroffenen.

Für unseren Test konfrontierten wir jeden Anbieter mit jeweils drei simulierten Notrufen, wie sie täglich bei den Zentralen eintreffen – etwa, wenn die Betroffenen von der Bettkante gerutscht oder über den Teppich gestolpert sind, ihr Hörgerät verloren haben, ihnen schwindlig oder übel ist. Unsere Tester waren Senioren in zwei deutschen Großstädten. Sie leben im Zentrum oder am Stadtrand, in Mietwohnungen oder Einfamilienhäusern. Wie die Dienste beim Alarm reagieren, war der wichtigste Prüfpunkt im Test. Außerdem wollten wir wissen: Wie gut beraten sie im Vorfeld? Wie steht es um die Inbetriebnahme der Geräte, Kundenservice, rechtliche Bedingungen?

Kaum einer fragt nach

Die Reaktion auf einen medizinischen Notfall konnten wir nicht prüfen, da wir für Testzwecke keine Rettungsdienste missbrauchen dürfen. Wir erwarteten aber, dass die Mitarbeiter der Zentrale auch bei einem leichten gesundheitlichen Problem eine Frage zur Situation stellen: Etwa ob es reiche, die Tochter zu informieren oder ob doch medizinische Hilfe nötig sei (siehe Kasten S. 92). Das taten im Test die wenigsten: Nur selten kam eine solche Nachfrage – und nur bei den Johannitern und Libify (siehe Kommentare S. 94). Das ist ein Versäumnis: Da manche Ältere nur ungern Umstände machen wollen, ist es denkbar, dass sie ihre Situation beschönigen.

Hilfe oft innerhalb von einer Minute

Positiv fiel dagegen die Schnelligkeit der Zentralen auf: Die Mitarbeiter nahmen den Notruf meist innerhalb von wenigen Sekunden bis einer Minute an und informierten schnell die Kontaktpersonen. Bei Zembro allerdings meldete sich die Zentrale einmal gar nicht, sondern informierte nur die Angehörige per Smartphone-App, ein anderes Mal reagierte sie erst nach rund zwei Minuten. Kritisch merkten unsere Tester an, dass sie nicht immer erkennen konnten, ob sie den Notruf tatsächlich ausgelöst hatten. Einige Geräte signalisieren das mit einer automatischen Ansage, andere nicht. Welches Gerät ein Kunde bekommt, kann er kaum beeinflussen. Das hängt vorrangig vom Telefonanschluss ab.

Teils wenig einfühlsame Mitarbeiter

Wie schon im Test 2011 stellten wir erneut fest: Viele Anbieter gehen zu wenig auf die Bedürfnisse der meist älteren Kunden ein. Beim Notruf sprachen die Mitarbeiter der Zentrale teils nicht laut genug oder waren

„Notrufzentrale muss richtig entscheiden“

Ein Gerichtsurteil machte 2017 publik, dass ein Hausnotrufdienst einen medizinischen Notfall nicht erkannte. Verbraucherärztin Verena Querling sagt, ob das ein Grund zur Sorge ist.

Kommen solche Fälle oft vor?

Nein, das ist mir nicht bekannt. Wir haben aber viele Anfragen von verunsicherten Verbrauchern. Wichtig ist: Die Leute, die die Notrufe

entgegennehmen, müssen vernünftig geschult sein. Nur dann können sie – unter Berücksichtigung bekannter Erkrankungen des Notrufenden – entscheiden, welche Hilfe richtig und notwendig ist.

tige Komponente, um allein zu Hause sicher leben zu können, wenn man etwa gesundheitlich eingeschränkt ist, aber nicht permanent Hilfe braucht.

Wohin können sich Kunden mit Fragen zum Vertrag wenden?

Sie können ihn etwa bei einer Verbraucherzentrale prüfen lassen.

Was kann man tun, wenn er unwirksame Klauseln enthält?

Verbraucher sollten den Hausnotrufdienst darauf hinweisen und versuchen ihn dazu zu bringen, die entsprechenden Klauseln zu verändern. Klappt das nicht, ist es überlegenenswert, sich einen anderen Anbieter zu suchen.

Wie sind die Mitarbeiter in den Notrufzentralen ausgebildet?

Sie bekommen mindestens eine intensive Schulung, um einen medizinischen Notfall am Telefon erkennen zu können. Oft sind die Mitarbeiter auch medizinisch oder pflegerisch vorgebildet – etwa als Rettungssanitäter.

Ist im Notfall also Verlass auf Hausnotrufe?

Ich habe keinen Zweifel daran. Es ist eine wich-



Verena Querling. Die Juristin berät zu Pflegedienstleistungen bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen.

Drei Wege zur Hilfe

Stationäre Basis, Mobilteil, Smartphone-App: Die Dienste bieten verschiedene Möglichkeiten, Hilfe zu rufen.



Klassisches Hausnotrufgerät. So oder ähnlich sieht es aus: Die Notruftaste ist zum Beispiel am Armband. Die Basisstation hat Lautsprecher und Mikrofon.



Mit Mobilteil. Libify bietet neben Basisstation und Armband ein Mobilteil. Wenn Kunden es mitnehmen, können sie den Notruf auch unterwegs auslösen.



Ohne Basis. Das Zembro-Armband kann selbst eine Sprechverbindung herstellen – zur Notrufzentrale oder zu Angehörigen, die die Zembro-App auf ihrem Smartphone haben.

wenig einfühlsam. Manche verschwanden einfach aus der Leitung und ließen die Tester im Unklaren, ob sie Hilfe veranlasst hatten. Ähnliches bei der Beratung und Installation: In Ruhe erklären und auf mögliche Situationen eingehen, etwa wenn Angehörige nicht erreichbar sind – das vermissten unsere Testkunden des Öfteren. Bei einer Testerin blieb das Gefühl: „Das hätte ein Versicherungsvertreter sein können.“

Tester schätzen Hilfe bei Installation

Zur Inbetriebnahme schickten die gemeinnützigen Verbände einen Techniker. Am besten klappte die Installation samt Funk-

tionstests bei der Volkssolidarität, wenn gleich deren Techniker in einem Fall weniger sensibel auftrat: Er forderte die ältere Testkundin und die Angehörige schroff auf, selbst ein Sofa zu rücken. Generell aber schätzten unsere Tester die Unterstützung: „Es kommt für mich als alte Frau nicht infrage, das selber zu installieren“, sagte eine.

Bei den privaten Diensten installierten die Tester die Geräte allein, teils mithilfe einer Telefonhotline. Das klappte manchmal nur, weil Angehörige dabei waren. Die größten Probleme gab es bei Sonotel, einmal waren mehrere Hotline-Anrufe nötig. Zudem reichten die Funktionstests nicht aus.

Unzureichende Funktionstests fielen auch bei anderen auf: Nur in etwa der Hälfte der Testfälle prüfte die Zentrale mit dem Kunden, ob sie sich noch hören, wenn der Notrufende etwas weiter weg von der Basisstation steht, etwa im Bad. Das kann eine Ursache dafür sein, dass bei jedem fünften Notruf im Test die Sprachqualität schlecht war. Ein Risiko, das sich leicht minimieren ließe – für ein Plus an Sicherheit. ■ ►►

Im Alter zu Hause: Das „Themenpaket Pflege und Versicherung“ auf test.de informiert für 5 Euro über weitere Angebote, die helfen, im Alter zu Hause zu leben.

Unzulässig: Haftung ausschließen wegen Schwerhörigkeit

In vielen Verträgen und allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) fanden wir Rechtsverstöße. Besonders ärgerlich:

Keine Infos zum Widerruf. Wer einen Hausnotruf-Vertrag per Post, Telefon, online oder zu Hause abschließt, hat das Recht, ihn nach 14 Tagen ohne Begründung zu widerrufen. Drei Anbieter informieren darüber nicht. Andere haben fehlerhafte Widerrufsbelehrungen.

Viele wollen Haftung ausschließen. Die Klauseln von sechs Anbietern sind unwirksam – etwa, weil sie die Haftung für Personenschäden bei „einfacher Fahrlässigkeit“

ausschließen. Trifft sie eine noch so geringe Schuld an gesundheitlichen Schäden ihrer Kunden, haften die Anbieter immer. Sie dürfen auch „sonstige Schäden“ nicht ausschließen, ohne diese näher zu definieren. Unglaublich: Die Volkssolidarität will Schäden infolge von „Missverständnissen“ ausschließen und das Deutsche Rote Kreuz solche, die durch Schwerhörigkeit oder Demenz des Kunden entstehen. Beides halten wir für unzulässig. Nicht zu beanstanden ist es, wenn Anbieter die Haftung ausschließen für Fälle, die nicht in ihrer Macht stehen – etwa Störungen des Telefonnetzes. Auf solche Risiken sollten die Anbieter hinweisen.

Achtung bei Preisänderungsklauseln. Bei fünf Diensten sind sie unwirksam, etwa weil sie keine sachlich gerechtfertigten Gründe für Preiserhöhungen nennen.

Keiner informiert über Schlichtung. Unternehmen mit mehr als zehn Mitarbeitern müssen in den AGB informieren, ob sie im Streitfall an unbürokratischen Schlichtungsverfahren teilnehmen. Kein Anbieter machte das in jedem Vertrag.

Tipp: Vergleichen Sie die Verträge und AGB verschiedener Dienste. Lassen Sie sich eventuell bei einer Verbraucherzentrale beraten (siehe Interview links).

Sind Sie ganz sicher, dass Sie keinen Arzt brauchen?



Hausnotrufdienste: Vier im

Anbieter	Arbeiter-Samariter-Bund	
Angebotsgebiet	bundesweit	
test - QUALITÄTSURTEIL	100%	BEFRIEDIGEND (2,7)
Bearbeiten des Notrufs	50%	gut (1,6)
Inbetriebnahme und Funktionstests	20%	befriedigend (2,9)
Fachliche Beratung	20%	gut (2,4)
Kundenservice	10%	befriedigend (3,2)
Mängel in den Verträgen und AGB	0%	deutlich⁽¹⁾²⁾
Weitere Informationen laut Anbieter		
Kosten der Grundleistungen für Selbstzahler pro Monat (Euro) ¹⁾	23,00 ³⁾	
Einmalige Anschlusskosten für Selbstzahler (Euro)	20 bis 60	
Kosten für Schlüsselverwahrung pro Monat (Euro)	15,00 bis 25,00	
Einmalige Kosten für Schlüsselsafe (Euro)	Nicht angeboten ⁴⁾	
Kosten bei Nutzung eines Hausnotrufgerätes mit Mobilfunkverbindung pro Monat (Euro)	3 bis 8	
Mobiler Notruf mit bereitgestelltem Gerät möglich	■	

Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:
 ++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5).
 ○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5).
 – = Mangelhaft (4,6–5,5).
 Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet.
 *) Führt zur Abwertung (siehe „So haben wir getestet“ unten).
 ■ = Ja. □ = Nein.
Mängel in den Verträgen und AGB (allgemeine Geschäftsbedingungen):
 keine, sehr gering, gering, deutlich, sehr deutlich.

Bearbeiten des Notrufs: Was wir im Test erwarteten

Schnelle Reaktionszeit. Sehr gut bewerteten wir eine Annahme des Notrufs innerhalb von 30 Sekunden. Nicht mehr akzeptabel: Wenn es länger als 90 Sekunden dauerte. Bis dahin sollte der Notrufende erkennen, dass der Alarm ausgelöst ist – etwa durch eine automatische Ansage oder einen Signalton des Notrufgeräts.

Persönliche Ansprache. Die Zentrale sollte den Notrufenden mit seinem Namen anreden und dabei möglichst deutlich und verständlich sprechen.

Gute Sprechverbindung. Die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern der Notrufzentrale und den Hilfe-

suchenden sollte bei geöffneten Türen in einem Raum möglich sein, in dem nicht die Basisstation steht.

Nachfrage zum Notruf. Auch bei leichten gesundheitlichen Problemen wie im Test sollte die Zentrale eine Frage zur Situation stellen – etwa ob es reicht, Angehörige zu informieren oder ob medizinische Hilfe nötig ist.

Angehörige informieren. Das sollte innerhalb von zwei bis drei Minuten passieren. Die Zentrale sollte nachfragen, ob sie mit der richtigen Person am Telefon verbunden ist, angeben, wer den Notruf ausgelöst hat und welches Problem vorliegt.

Kosten: Was auf die Kunden zukommt

Wann die Pflegekasse zahlt. Für Nutzer mit Pflegegrad, die gänzlich oder überwiegend allein sind, trägt in der Regel die Pflegeversicherung die Kosten für den Hausnotruf. Das gilt für fast alle Dienste im Test. Nur Zembro ist noch nicht von den Kassen anerkannt. Extras wie Schlüsselverwahrung müssen Kunden selbst zahlen.

Ab 23 Euro für Selbstzahler. Die meisten Kunden sind Privatzahler. Viele Dienste erhöhten kürzlich ihre Preise. Die Grundleistung kostet nun im Monat 23 bis 29 Euro, bei Zembro 39 Euro. Hinzu kommen teils einmalige Anschlusskosten von bis zu 60 Euro.

Schlüssel verwahren kostet extra. Bis auf Zembro bieten die Dienste an, einen Schlüssel zu hinterlegen oder einen Schlüsselsafe am Haus des Kunden einzurichten. Sonotel übernimmt das gegen eine Kautions von 50 Euro. Die anderen Anbieter verlangen dafür entweder monatlich zwischen 4,50 und 25 Euro oder einmalig zwischen 10 und rund 100 Euro.

Basisstation mit Mobilfunk. Mithunter ist ein Notrufgerät nötig, das sich per Mobilfunk mit der Zentrale verbindet. Bei manchen Anbietern kostet das extra: monatlich zwischen 3 und 8 Euro oder einmalig bis zu 86 Euro.

So haben wir getestet

Im Test: Neun Dienste, die einen Hausnotruf in Verbindung mit einer Notrufzentrale in weiten Teilen Deutschlands anbieten – freigemeinnützige Verbände und private Unternehmen. Alle Prüfungen fanden von November 2017 bis Mai 2018 statt; die Anbieterbefragung im Juni und Juli 2018. Wir prüften in zwei deutschen Großstädten, im Zentrum und am Stadtrand.

Untersuchungen: 19 geschulte Testpersonen nahmen verdeckt als unterstützungsbedürftige Personen die Dienstleistung Hausnotruf als Selbstzahler in Anspruch. Sieben weitere agierten als Angehörige. Alle Testsituationen und Abläufe dokumentierten sie in teilstandardisierten Erhebungsbögen. Pro Anbieter nahmen wir fünf Beratungen in Anspruch, ließen drei Hausnotrufgeräte in Betrieb nehmen und lösten drei Notrufe aus.



Test bearbeiten den Notruf gut

Deutsches Rotes Kreuz	Malteser Hilfsdienst	Vitakt	Volkssolidarität	Johanniter-Unfall-Hilfe	Libify ⁹⁾	Sonotel	Zembro ⁹⁾
bundesweit	bundesweit	bundesweit	vorwiegend im Osten Deutschlands	bundesweit	bundesweit	bundesweit	bundesweit
BEFRIEDIGEND (2,8)	BEFRIEDIGEND (2,8)	BEFRIEDIGEND (2,8)	BEFRIEDIGEND (2,8)	BEFRIEDIGEND (3,0)	BEFRIEDIGEND (3,1)	AUSREICHEND (3,8)	MANGELHAFT (5,0)
gut (2,5)	gut (2,4)	befriedigend (3,2)	befriedigend (2,7)	gut (2,5)	befriedigend (3,1)	befriedigend (2,9)	mangelhaft (4,6)
gut (1,9)	gut (2,3)	gut (2,2)	gut (1,8)	gut (2,2)	befriedigend (3,2)	ausreichend (4,1) [*]	befriedigend (3,3)
gut (2,2)	gut (1,9)	befriedigend (2,6)	gut (1,9)	befriedigend (2,6)	befriedigend (3,0)	befriedigend (3,3)	befriedigend (3,1)
gut (2,5)	befriedigend (2,6)	gut (2,3)	befriedigend (2,7)	befriedigend (3,3)	befriedigend (3,3)	ausreichend (3,9)	ausreichend (3,9)
deutlich ⁷⁾	deutlich [*]	gering	deutlich [*]	deutlich ⁷⁾	gering	gering	sehr deutlich ^{*)¹⁴⁾}
23,00	25,00	23,00	23,00	25,00 bis 29,00	24,90 ¹⁰⁾	23,00	39,00 ¹⁵⁾
Keine	50	Keine	Keine	49	49	Keine	Keine
10,00 bis 20,00	Ja ⁵⁾⁷⁾	Nicht angeboten	4,50 ⁶⁾	Ja ⁷⁾	Nicht angeboten	Nicht angeboten	Nicht angeboten
19,00 bis 39,00	Nicht angeboten	103,15	10,00	20,00 ⁸⁾	29,00	50,00 ¹²⁾	Nicht angeboten
5 bis 8	3	Einmalig 86	6	Ja ⁷⁾	Entfällt ¹¹⁾	5 ¹³⁾	Entfällt ¹¹⁾
■	■	□	■	■	■ ¹¹⁾	■	■ ¹¹⁾

- 1) Dazu gehören in der Regel: Gerätemiete, Verbindung zur Notrufzentrale, Alarmierung von Kontaktpersonen oder Rettungsdienst, Gerätwartung.
- 2) Wir bewerteten die Vertragsabschlüsse an den beiden Prüfstandorten unterschiedlich und geben hier die schlechtere Bewertung an.
- 3) Regionale Unterschiede, kann höher ausfallen.
- 4) Mitunter regional möglich.
- 5) Einmalig 50 Euro Servicegebühr.
- 6) Leichte regionale Unterschiede möglich.
- 7) Ist in teureren Leistungspaketen anders als beim Basispaket (Grundleistungen für Selbstzahler) integriert.
- 8) Nur dort verfügbar, wo keine Schlüsselverwahrung angeboten wird.
- 9) Das Hausnotrufsystem ist aufgrund einer Mobilfunkverbindung auch außerhalb des häuslichen Umfeldes einsetzbar. Diese Funktion wurde nicht getestet.
- 10) Bei mobiler Nutzung unterwegs 29,90 Euro pro Monat.
- 11) Das Notrufsystem basiert an sich auf einer Mobilfunkverbindung.
- 12) Es handelt sich um eine Kautions.
- 13) Statt der monatlichen Zahlung ist auch eine einmalige von 79 Euro unabhängig von der Nutzungsdauer möglich.
- 14) Der Anbieter bestätigt mit der Bestellbestätigung bereits den Vertragsabschluss. Die Testpersonen erhielten englischsprachige AGB. Das ist nicht akzeptabel. Deutschsprachige AGB kamen erst mit der Rechnung. Damit sind sie nicht in den Vertrag einbezogen, stattdessen gilt insbesondere das Bürgerliche Gesetzbuch. Unabhängig davon ergab die Prüfung, dass auch die deutschsprachigen AGB sehr deutliche Mängel haben.
- 15) Die mobile Nutzung außer Haus ist im Preis begriffen.

Bearbeiten des Notrufs: 50 %

Beim Notruf gaben unsere Tester jeweils ein geringfügiges gesundheitliches Problem an. Wir bewerteten unter anderem die Reaktionszeit der Notrufzentrale, die Qualität der Sprechverbindung, ob die Zentralen Nachfragen zur Notrufsituation stellten und wie schnell sie Angehörige verständigten (Details siehe Kasten S. 92).

Inbetriebnahme und Funktionstests: 20 %

Je nach Angebot nahmen die Testpersonen die Installation durch einen Fachmann in Anspruch oder installierten die Geräte selbst mithilfe von Bedienungsanleitungen, teils mit telefonischer Unterstützung. Wir prüften, ob Probleme auftraten und wie der Anbieter diese löste. Wichtig war unter anderem, welche Informationen die Testpersonen zur Standortwahl und Bedienung der Geräte erhielten, ob es Funktionstests gab und ob die Tester dabei einbezogen wurden.

Fachliche Beratung: 20 %

Je nach Angebot ließen sich die Testpersonen persönlich oder telefonisch beraten. Wir prüften unter anderem, ob die Berater technische Voraussetzungen ansprachen, wie umfangreich sie zur Funktionsweise des Hausnotrufs, zur Notrufzentrale und zur ausgelösten Notrufkette informierten und inwieweit sie Leistungen und Kosten erläuterten.

Kundenservice: 10 %

Wir bewerteten unter anderem die Terminvereinbarung und -treue, ob die Anbieter Informationsmaterialien und Musterverträge vor Vertragsabschluss zur Verfügung stellten, die Gesprächskompetenz bei der Beratung, ob die Kunden ein unterschriebenes Vertragsexemplar erhielten und wie die Anbieter mit den Datenblättern zur Erfassung persönlicher und medizinischer Daten umgingen.

Mängel in Verträgen und AGB: 0 %

Ein Jurist prüfte die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vertragsunterlagen auf rechtlich unzulässige Klauseln, ob es Widerrufsbelehrungen gab und diese ordnungsgemäß waren. Pro Anbieter gingen zwei Vertragsabschlüsse in die Prüfung ein.

Abwertungen

Abwertungen führen dazu, dass sich Mängel verstärkt auf das test-Qualitätsurteil auswirken. Sie sind mit einem *) gekennzeichnet. Folgende setzten wir ein: Waren Inbetriebnahme und Funktionstests ausreichend, verschlechterte sich das test-Qualitätsurteil um eine halbe Note. Waren die Mängel in den Verträgen und AGB deutlich, wurde das test-Qualitätsurteil um eine halbe Note, bei sehr deutlichen Mängeln um eine ganze Note abgewertet.



BEFRIEDIGEND (2,7)

Bearbeiten des Notrufs. Beste Leistung von allen. Schnell und freundlich. Einwandfreie Sprechverbindung.
Inbetriebnahme. Mehrere Versäumnisse, einmal forderte Techniker die Testperson nicht auf, Notruftaste selbst zu probieren.
Beratung und Service. Gute Beratung telefonisch oder zu Hause. Die Mitarbeiter drängten aber teils auf sofortige Inbetriebnahme oder Schlüsselhinterlegung.
Vertrag. Deutliche Mängel, etwa unwirksamer Haftungsausschluss.



BEFRIEDIGEND (2,8)

Bearbeiten des Notrufs. Noch gut. Schnell. Mitarbeiter fielen aber durch fehlendes Einfühlungsvermögen auf.
Inbetriebnahme. Zweitbester im Test. Hat auf Risiken einer schlechten Sprechverbindung geachtet und diese vermieden.
Beratung und Service. Gut: Oft freundlich und ausführlich, aber nicht immer einfühlsam.
Vertrag. Deutliche Mängel, etwa unzulässiger Haftungsausschluss.



BEFRIEDIGEND (2,8)

Bearbeiten des Notrufs. Gute Leistung, schnell. Aber in einem der drei Testfälle Probleme mit der Sprachqualität.
Inbetriebnahme. Gut. Teils ausführliche Funktionstests, einmal aber, ohne Tester einzubeziehen.
Beratung und Service. Beriet mit am besten. Positiv: Nach der Beratung zu Hause konnten die Tester einen zweiten Termin für die Inbetriebnahme vereinbaren.
Vertrag. Deutliche Mängel, mehrere unwirksame Klauseln.



BEFRIEDIGEND (2,8)

Bearbeiten des Notrufs. Schnell, aber nicht immer idealer Ablauf. Einmal falsche Nummer der Angehörigen gespeichert; Zentrale konnte nur helfen, weil Testperson die richtige Nummer nannte.
Inbetriebnahme. Die Tester installierten selbst, das klappte gut. Unterstützung am Telefon möglich. Große, schwere Basisstation.
Beratung und Service. Bester Kundenservice, freundlich, geduldig. Schickte persönliche Daten einmal ungeschützt per E-Mail.
Vertrag. Nur geringe Mängel.



BEFRIEDIGEND (2,8)

Bearbeiten des Notrufs. Schnell, aber teils schlechte Sprechverbindung. Für Tester einmal unklar, ob Angehöriger informiert wird.
Inbetriebnahme. Am besten im Test: Sprechverbindung in allen Fällen aus verschiedenen Räumen getestet, teils Lautstärke angepasst, ausführliche Erläuterungen.
Beratung und Service. Beriet mit am besten. Ausführlich, freundlich. Zweimal Beratung und Installation am selben Termin – aber ohne Verkaufsdruck.
Vertrag. Deutliche Mängel, etwa unwirksamer Haftungsausschluss.



BEFRIEDIGEND (3,0)

Bearbeiten des Notrufs. Unterschiedlich schnell. Positiv: In zwei von drei Fällen wurde nach der Schwere des Problems gefragt.
Inbetriebnahme. Gut. Zweimal umfassender Funktionstest, einmal guter Hinweis, den Notruftknopf monatlich zu probieren.
Beratung und Service. Beriet nicht überall persönlich. Am Telefon einmal unfreundlich, Mitarbeiter informierte kaum von sich aus. Tester konnten Vertrag bei Telefonberatung nicht vor der Installation einsehen.
Vertrag. Deutliche Mängel, etwa unwirksamer Haftungsausschluss.



BEFRIEDIGEND (3,1)

Bearbeiten des Notrufs. Einmal Mikrofonprobleme, kaum Kommunikation möglich. Immerhin einmal Nachfrage zur Schwere des Problems. Außer Haus einsetzbar.
Inbetriebnahme. Tester waren in zwei von drei Fällen irritiert, weil die Basis blinkte, ohne dass sie einen Notruf ausgelöst hatten.
Beratung und Service. Nutzte DRK- und ASB-Notrufzentralen, dazu informierten nicht alle Berater aktiv. Kein Hinweis, wie Kunden persönliche Daten geschützt zum Anbieter senden können.
Vertrag. Nur geringe Mängel.



AUSREICHEND (3,8)

Bearbeiten des Notrufs. Zentrale reagierte einmal erst nach mehr als eineinhalb Minuten. Einmal schlechte Sprachqualität.
Inbetriebnahme. Schlechtesten im Test. Teils Probleme wegen nicht eindeutiger Anleitung zur Selbstinstallation. Hinweise zur Standortwahl der Basis reichten nicht aus, dadurch beim Notruf einmal sehr schlechte Verständigung. Lückenhafte Funktionstests.
Beratung und Service. Schwach im Kundenservice, Berater waren desinteressiert.
Vertrag. Nur geringe Mängel.



MANGELHAFT (5,0)

Das System ermöglicht, im Notfall zu Hause oder unterwegs Angehörige per Smartphone-App zu benachrichtigen. Ein Notrufservice lässt sich dazubuchen. Dieses Angebot haben wir getestet.

Bearbeiten des Notrufs. Schlechtesten im Test. In allen Fällen Probleme mit der Notrufzentrale: Ein-

mal meldete sie sich gar nicht, die App informierte nur Angehörige. Einmal längste Reaktionszeit im Test mit rund 2 Minuten (erst nach 24 Sekunden wird Verbindung aufgebaut, zuvor lässt sich Notruf abbrechen). Mehrmals löste Mantelärmel der Testerin Fehlalarm aus. Verständigung über Armbandlautsprecher war mäßig.

Inbetriebnahme. Einziger Anbieter, der keinen Funktionstest mit der Notrufzentrale vorsah.
Beratung und Service. Schwacher Kundenservice. Nicht immer eindeutig, dass fremde Notrufzentrale im Auftrag die Notrufe bearbeitet. Kein Hinweis, wie Kunden persönliche Daten geschützt zum Anbieter senden können.

Vertrag. Sehr deutliche Mängel. Deutschsprachige AGB kamen erst mit der Rechnung und damit zu spät.
Datensendeverhalten. Kritisch: Die App sendete die Standortdaten der Kontaktpersonen an Zembro, auch wenn kein Notruf ausgelöst wurde. Das lässt sich in der App nicht ausschalten.