RickenbacherServices
Amanda Rickenbacher · Obstgartenstrasse 30 · 8187 Weiach
+41 79 870 83 30 · admin@rickenbacherservices.ch
www.rickenbacher-admin.ch

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Begleitung in besonderen Lebenslagen

Stand: November 2026

1. Geltungsbereich

Diese AGB gelten für die administrative Begleitung von RickenbacherServices, Amanda Rickenbacher, Obstgartenstrasse 30, 8187 Weiach (nachfolgend «Dienstleisterin»), für Menschen in besonderen Lebenslagen, zum Beispiel bei Krankheit, Klinikaufenthalt, IV-Verfahren, Sozialhilfe, Behinderung oder Haft.

Die betroffene Person heisst nachfolgend «Klientin». Erteilt eine andere Person oder Stelle den Auftrag (z. B. Angehörige, Sozialdienst, Klinik, Beistandsperson), heisst sie «Auftraggeberin». Bezahlt eine Stelle die Begleitung, heisst sie «Kostenträger».

Die Auftragsvereinbarung (Vorlage 50) geht diesen AGB vor. Es gelten die Bestimmungen über den einfachen Auftrag (Art. 394 ff. OR).

2. Leistungen

Die Dienstleisterin unterstützt die Klientin bei der Administration, zum Beispiel:

- Post sichten und ordnen, Pendenzen- und Fristenliste führen
- Korrespondenz und Anmeldungen bei Sozialdienst, RAV, IV, AHV, Ergänzungsleistungen, Krankenkasse und Steueramt
- Fristen überwachen, Fristerstreckungen beantragen
- Termine vorbereiten und auf Wunsch begleiten
- Gesuche um Kostengutsprache an Sozialdienste und Stiftungen vorbereiten
- Rechnungen im Überblick behalten, Übergabe an Beistandschaft oder Fachstellen vorbereiten

Ziel ist, dass die Klientin ihre Administration nach Möglichkeit wieder selbst erledigen kann. Die Dienstleisterin arbeitet deshalb mit ihr zusammen und nicht über sie hinweg.

3. Was nicht zum Angebot gehört

- **Kein Zahlungsverkehr:** keine Bankvollmacht, kein Bargeld, keine Zahlungen im Namen der Klientin
- **Keine Rechtsberatung und keine Prozessvertretung:** Braucht es eine Anwältin oder einen Anwalt, sagt die Dienstleisterin das frühzeitig.
- **Keine Beistandschaft:** Die Begleitung ersetzt keine Massnahme der KESB.
- **Keine medizinische, psychologische oder therapeutische Beratung**
- **Kein Notfalldienst:** In einer akuten Krise wählen Sie 144 (Notruf) oder 143 (Die Dargebotene Hand) oder wenden sich an Ihre Ärztin oder Klinik.

Die Dienstleisterin nimmt von der Klientin keine Geschenke von Wert, Darlehen oder Erbschaften an.

4. Entscheide und Vollmacht

Die Klientin behält alle Entscheide. Die Dienstleisterin handelt gegenüber Dritten nur mit schriftlicher Vollmacht und nur gegenüber den Stellen, die darin angekreuzt sind. Rechtsmittel (z. B. Einsprache) reicht sie nur nach ausdrücklicher Weisung ein.

Hat die Klientin eine Beistandsperson oder eine andere gesetzliche Vertretung, unterzeichnet diese im Rahmen ihrer Befugnisse mit. Zweifelt die Dienstleisterin daran, dass die Klientin eine Frage selbst beurteilen kann, bespricht sie das offen und zieht mit Einwilligung eine Vertrauensperson oder Fachstelle bei.

5. Mitwirkung der Klientin

Die Klientin gibt der Dienstleisterin die nötigen Unterlagen und Informationen rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgetreu. Neue Post, Verfügungen und Zahlungsbefehle meldet sie sofort, weil Fristen oft kurz sind. Sie informiert die Dienstleisterin über Klinikeintritte, Adresswechsel und neue Ansprechpersonen.

6. Zusammenarbeit mit Fachpersonen

Mit Ärztinnen, Therapeuten, Kliniken, Sozialdiensten und anderen Stellen tauscht die Dienstleisterin nur Informationen aus, wenn die Klientin schriftlich eingewilligt hat (Vorlage 60), und nur so viel wie nötig. Die Klientin kann diese Einwilligung jederzeit widerrufen.

7. Preise

Es gilt die Preisliste Besondere Lebenslagen in der jeweils aktuellen Fassung:

Leistung	Ansatz
Begleitung und Administration	CHF 120 pro Stunde
Telefon und Online-Termine	CHF 90 pro Stunde
Reisezeit	CHF 60 pro Stunde
Fahrspesen Auto / ÖV, Porto	CHF 0.70 pro km / effektiv
Dringlichkeit (Erledigung innert 24 Std. auf Wunsch)	Zuschlag 25 %

Abgerechnet wird im 15-Minuten-Takt nach effektivem Aufwand. Der monatliche Leistungsnachweis ist inklusive. Wird das vereinbarte Kostendach voraussichtlich überschritten, informiert die Dienstleisterin vorher und holt die Freigabe ein.

Die Dienstleisterin ist derzeit nicht mehrwertsteuerpflichtig. Wird sie mehrwertsteuerpflichtig, wird die Mehrwertsteuer ab diesem Zeitpunkt zusätzlich verrechnet; die Klientin wird vorher informiert.

8. Kostenübernahme durch Dritte

Bezahlt ein Kostenträger die Begleitung (z. B. Sozialdienst, Stiftung, SEBE), beginnt die finanzierte Begleitung, sobald die schriftliche Kostengutsprache vorliegt. Die Dienstleisterin rechnet direkt mit dem Kostenträger ab, nur im Rahmen der bewilligten Stunden und Dauer. Leistungen über SEBE werden ausschliesslich zum SEBE-Tarif abgerechnet.

Der Kostenträger erhält nur den Leistungsnachweis und die vereinbarten Berichte, keine weiteren persönlichen Informationen.

Wichtig für Sie: Leistungen, die über die Kostengutsprache hinausgehen oder ohne Kostengutsprache erbracht werden, werden Ihnen nur verrechnet, wenn Sie oder die Auftraggeberin dem vorher schriftlich zugestimmt haben.

9. Zahlung

Rechnungen sind innert 30 Tagen zahlbar. Auf Wunsch kann eine Ratenzahlung vereinbart werden. Nach der ersten Mahnung wird ein Verzugszins von 5 % geschuldet (Art. 104 OR), ab der zweiten Mahnung eine Mahngebühr von CHF 20.

10. Termine und Absagen

Termine können bis 24 Stunden vorher kostenlos abgesagt oder verschoben werden. Bei späterer Absage werden 50 % der geplanten Zeit verrechnet. Keine Kosten entstehen, wenn die Absage wegen Klinikeintritt, Unfall oder akuter Krankheit erfolgt.

Die Dienstleisterin ist von Montag bis Freitag erreichbar und antwortet in der Regel innert 1 bis 2 Arbeitstagen.

11. Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Dienstleisterin behandelt alles, was sie über die Klientin erfährt, vertraulich, auch nach Auftragsende. Die Verletzung dieser Schweigepflicht ist strafbar (Art. 62 DSG). Personendaten, auch besonders schützenswerte wie Gesundheitsdaten oder Angaben zur Sozialhilfe, bearbeitet sie nur für den Auftrag und nur mit ausdrücklicher Einwilligung der Klientin (Art. 6 Abs. 7 DSG).

Die Daten werden in der Schweiz gespeichert und geschützt. Einzelheiten stehen in der Datenschutzerklärung (V11), die der Klientin vor Auftragsbeginn abgegeben wird. Eine Stellvertretung bei Ferien oder Krankheit unterzeichnet vorher eine Verschwiegenheitserklärung.

12. Haftung

Die Dienstleisterin erledigt ihre Aufgaben sorgfältig und haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen (Art. 398 OR). Sie haftet nicht für Folgen von unvollständigen, falschen oder verspäteten Angaben der Klientin und nicht für Entscheide von Behörden, Versicherungen oder Gerichten. Sie verfügt über eine Berufshaftpflichtversicherung.

13. Dauer und Beendigung

Ein Einzelauftrag endet mit seiner Erledigung. Eine laufende Begleitung endet mit Ablauf der vereinbarten Dauer oder der Kostengutsprache.

RickenbacherServices
Amanda Rickenbacher · Obstgartenstrasse 30 · 8187 Weiach
+41 79 870 83 30 · admin@rickenbacherservices.ch
www.rickenbacher-admin.ch

Beide Seiten können den Auftrag jederzeit schriftlich beenden (Art. 404 OR). Bis dahin erbrachte Leistungen werden verrechnet. Die Dienstleisterin beendet einen Auftrag nicht zur Unzeit: Sie informiert über laufende Fristen und hilft bei der Übergabe an eine andere Stelle.

14. Unterlagen nach Auftragsende

Originale erhält die Klientin zurück. Vertrag, Vollmachten, Einwilligungen, Rechnungen und Leistungsnachweise werden 10 Jahre aufbewahrt (Art. 958f OR). Alle übrigen Unterlagen werden innert 3 Monaten nach Auftragsende zurückgegeben oder gelöscht.

15. Schlussbestimmungen

Änderungen dieser AGB werden der Klientin schriftlich mitgeteilt und gelten erst für neue Aufträge oder nach ihrer Zustimmung. Ist eine Bestimmung ungültig, bleiben die übrigen gültig.

Es gilt Schweizer Recht. Für Klagen gegen die Klientin ist das Gericht an ihrem Wohnsitz zuständig. Die Klientin kann an ihrem Wohnsitz oder am Sitz der Dienstleisterin klagen (Art. 32 ZPO).