

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

§1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Vertragsbeziehungen zwischen der Heinz Personnel Solutions GmbH („Agentur“) und ihren Auftraggebern („Unternehmen“) im Rahmen der Suche, Auswahl, Vermittlung und Integration internationaler Pflegefachkräfte.

Darüber hinaus gelten diese AGBs entsprechend für Pflegefachpersonen und andere Fachkräfte, welche wir unterstützen, soweit sie in einer vertraglichen Beziehung zur Agentur stehen (z. B. Vermittlungsvereinbarung).

Für Auftraggeber finden die AGB als unternehmerbezogene Geschäftsbedingungen gemäß § 14 BGB Anwendung. Für Pflegefachpersonen gelten sie nur insoweit, als sie Transparenz-, Schutz- und Informationspflichten betreffen und nicht im Widerspruch zu Verbraucherschützenden Vorschriften stehen.

§2 Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand sind die Suche, Auswahl, Vermittlung und Integration von im Ausland ausgebildeten Pflegefachkräften für den Einsatz in Deutschland sowie die Beratung in diesem Bereich. Die Agentur erbringt ihre Leistungen gemäß den Anforderungen des Gütesiegels „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“ und den einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

Die nachfolgenden sechs Leitprinzipien des Gütesiegels „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“ sind verbindlicher Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie sämtlichen vertraglichen Vereinbarungen mit Auftraggebern, Pflegefachpersonen und Geschäftspartnern.

1. Schriftlichkeit für die Überprüfbarkeit
2. Unentgeltlichkeit des Vermittlungsprozesses für Pflegefachpersonen
3. Begrenzung des wirtschaftlichen Risikos für Pflegefachpersonen
4. Transparenz zu Strukturen, Leistungen und Kosten
5. Nachhaltigkeit und Partizipation
6. Gesamtverantwortung entlang der Dienstleistungskette

Die Einhaltung dieser Leitprinzipien ist für alle Vertragsparteien verpflichtend und wird durch die Agentur regelmäßig überprüft. Weitere Informationen dazu können auch unserer Selbstverpflichtungserklärung entnommen werden.

§3 Vertragsschluss & Schriftform

Der Vertrag zwischen der Agentur und dem Auftraggeber kommt durch Unterzeichnung eines individuellen Vermittlungsvertrags zustande. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform.

§3.1 Freiwilligkeit der Stellenannahme

Der Pflegefachperson steht es frei, jedes vorgeschlagene Arbeitsplatzangebot ohne Angabe von Gründen abzulehnen. Die Pflegefachkraft ist zu keiner Zeit verpflichtet, einen durch die Agentur vermittelten Arbeitsplatz anzunehmen. Eine Ablehnung hat keinerlei nachteilige Auswirkungen auf das weitere Vermittlungsverfahren oder auf die Zusammenarbeit mit der Agentur. Das Matching erfolgt ausschließlich auf Grundlage objektiver Kriterien (Qualifikation, Sprachstand, Berufserfahrung) sowie individueller Präferenzen der Pflegefachkraft und des zukünftigen Arbeitgebers.

§3.2 Rückwirkende Einreichung von Unterlagen

Die Pflegefachkraft ist berechtigt, erforderliche Unterlagen (z. B. Sprachzertifikate, Anerkennungsbescheide, behördliche Nachweise) auch nachträglich einzureichen, sofern dies für die Fortführung oder den Abschluss des Verfahrens erforderlich ist. Eine verspätete Einreichung führt nicht zu einer Benachteiligung, sofern die Pflegefachkraft die Verzögerung nicht vorsätzlich herbeigeführt hat.

§4 Pflichten der Agentur

Die Agentur verpflichtet sich zur transparenten Darstellung des gesamten Vermittlungs-, Anerkennungs- und Integrationsprozesses in Schriftform (Anlage A). Das Matching erfolgt nach objektiven Kriterien wie Qualifikation, Berufserfahrung und Präferenzen der Pflegefachkraft sowie den Anforderungen des Auftraggebers. Diskriminierungen sind ausgeschlossen. Die Agentur stellt sicher, dass alle rechtlichen Anforderungen, einschließlich der Einhaltung der ILO-Kernarbeitsnormen, der ILO-Leitlinien für faire Anwerbung und des WHO Global Code of Practice, eingehalten werden.

§5 Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber verpflichtet sich, der Agentur alle für die Vermittlung erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen, insbesondere Stellenprofile, Anforderungen und Einsatzbedingungen. Er unterstützt die Pflegefachkraft bei der Integration in den Betrieb sowie bei der Teilnahme an Sprach- und Fachfortbildungen. Der Auftraggeber verpflichtet sich außerdem, ein strukturiertes betriebliches und soziales Integrationsmanagement vorzuhalten. Dies umfasst insbesondere:

- die systematische Einarbeitung der Pflegefachkraft anhand eines schriftlichen Einarbeitungskonzepts
- die Bereitstellung einer qualifizierten Praxisanleitung während der gesamten Anerkennungs- und Einarbeitungsphase
- Maßnahmen zur sozialen Integration im Team und im Arbeitsumfeld (z. B. Mentoring, Patenschaften)
- die aktive Unterstützung beim berufsbegleitenden Spracherwerb, einschließlich Freistellungen, interner Lernangebote oder Kooperationen mit Sprachkursanbietern
- die Benennung einer festen Ansprechperson für fachliche und persönliche Fragen
- die Dokumentation aller Integrations-, Sprachförder- und Einarbeitungsmaßnahmen sowie deren Bereitstellung gegenüber der Agentur auf Anforderung

Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle genannten Maßnahmen und Instrumente schriftlich vorliegen und adressatengerecht aufbereitet sind.

§ 6 Anerkennungsverfahren nach dem Pflegeberufegesetz und Wahlrecht der Ausgleichsmaßnahmen

(1) Die Agentur informiert alle international ausgebildeten Pflegefachkräfte umfassend über das Anerkennungsverfahren in Deutschland gemäß den gesetzlichen Vorgaben des Pflegeberufegesetzes (PflBG).

(2) Insbesondere werden die Pflegefachkräfte schriftlich und in einer verständlichen Sprache über die in Deutschland vorgesehenen Ausgleichsmaßnahmen informiert, namentlich:

- die Kenntnisprüfung gemäß § 40 PflBG sowie
- der Anpassungslehrgang gemäß § 40 PflBG.

(3) Die Pflegefachkraft hat gemäß § 40 Abs. 3 Satz 3 PflBG ein gesetzlich verankertes Wahlrecht, frei zwischen den Ausgleichsmaßnahmen zu wählen. Die Agentur stellt

sicher, dass dieses Wahlrecht transparent kommuniziert wird und keine vertraglichen oder faktischen Einschränkungen bestehen.

(4) Die Informationen zum Anerkennungsverfahren werden der Pflegefachkraft vor Beginn des Verfahrens schriftlich und in einer von ihr verstandenen Sprache zur Verfügung gestellt.

(5) Sollten auch weitere Ausgleichsmaßnahmen in Deutschland im § 40 PflBG aufgeführt werden, gelten diese ebenfalls neben den oben genannten.

§7 Vergütung & Zahlungsbedingungen

Die Vergütung richtet sich nach dem individuell vereinbarten Vermittlungshonorar. Alle Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer. Rechnungen sind, soweit nicht anders vereinbart, innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug fällig.

§8 Kostentransparenz & Employer-Pays-Prinzip

Für Pflegefachkräfte entstehen keine direkten oder indirekten Vermittlungsgebühren oder -kosten. Das Employer-Pays-Prinzip wird konsequent umgesetzt. Sofern für die Teilnahme am Vermittlungsprogramm ein bestimmtes Sprachniveau Voraussetzung ist, kann die Pflegefachkraft tatsächlich entstandene Kosten für den Spracherwerb – einschließlich Kursgebühren, Prüfungsgebühren und administrativer Kosten – bis zu einem Jahr rückwirkend ab Unterzeichnung des deutschen Arbeitsvertrages gegenüber der Agentur geltend machen. Die Erstattung erfolgt spätestens zum Arbeitsantritt in Deutschland und ausschließlich gegen Vorlage geeigneter Zahlungsnachweise.

§ 8.1 Verbot von Kautionen, Hinterlegungen und Vertragsstrafen

Von der Pflegefachkraft dürfen zu keinem Zeitpunkt Kautionen, Hinterlegungen, Vorauszahlungen oder sonstige vorbeugende Zahlungen verlangt werden. Ebenso sind nachträgliche Zahlungen wie Vertragsstrafen oder Gebühren jeglicher Art ausgeschlossen.

Dieses Zahlungsverbot gilt für die gesamte Dienstleistungskette. Die Agentur verpflichtet alle Auftraggeber, Geschäftspartner und Subunternehmer vertraglich zur Einhaltung dieser Regelung. Jede Vereinbarung, die gegen dieses Zahlungsverbot verstößt, ist unwirksam. Für die Pflegefachkraft dürfen daraus keinerlei finanzielle Nachteile entstehen.

§ 8.2 Erstattung selbst getragener Sprachkurskosten

(1) Abweichend vom Verbot jeglicher Kostenabwälzung auf die Pflegefachkraft gemäß dem Employer-Pays-Prinzip hat die Pflegefachkraft das Recht, selbst getragene Kosten für den Spracherwerb bis zu einem Jahr rückwirkend ab Unterzeichnung des deutschen Arbeitsvertrages erstattet zu bekommen.

(2) Erstattungsfähig sind ausschließlich:

- Gebühren für Sprachkurse im Herkunftsland
- Prüfungsgebühren im Herkunftsland
- Verwaltungsgebühren (Übersetzungen, Beglaubigungen, Dokumente, Visa, Gleichwertigkeitsfeststellung)

(3) Die Erstattung erfolgt vorbehaltlich der Vorlage geeigneter Zahlungsnachweise spätestens bei Antritt des Arbeitsverhältnisses in Deutschland.

(4) Diese Erstattungspflicht ist fester Bestandteil des Employer-Pays-Prinzips und gilt für die gesamte Dienstleistungskette. Abweichende Vereinbarungen sind unwirksam.

§9 Anerkennungsverfahren und Wahlrecht der Ausgleichsmaßnahme

Die Agentur stellt sicher, dass alle international ausgebildeten Pflegefachkräfte umfassend über das Anerkennungsverfahren in Deutschland nach dem Pflegeberufegesetz informiert werden. Insbesondere werden die Kandidat:innen ausdrücklich auf ihr gesetzliches Recht gemäß § 40 Abs. 3 Satz 3 PflBG hingewiesen, frei zwischen der Kenntnisprüfung und einem Anpassungslehrgang als Ausgleichsmaßnahme zu wählen. Diese Information wird schriftlich und in einer Sprache bereitgestellt, die die Pflegekraft versteht, bevor das Anerkennungsverfahren beginnt.

(1) Grundsatz

Rückzahlungspflichten bestehen ausschließlich nach den Vorgaben des Gütesiegels „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“ und nur für nachweislich entstandene Kosten im Herkunftsland. Reise-, Visa-, Anerkennungs- oder in Deutschland anfallende Kosten sind ausdrücklich ausgeschlossen.

(2) Zulässige Kostenpunkte

Rückzahlungen dürfen ausschließlich folgende Kosten umfassen:

1. tatsächlich angefallene Gebühren für Sprachkurse im Herkunftsland
2. Prüfungsgebühren im Herkunftsland

3. Verwaltungsgebühren (Übersetzungen, Beglaubigungen, Dokumente, Visa, Gleichwertigkeitsfeststellung)
4. ggf. geleistete Zuschüsse zum Lebensunterhalt während des Sprachkurses

Andere Kosten sind ausgeschlossen.

(3) Maximale Rückzahlungssumme

Die maximale Rückzahlungssumme beträgt 2.000 EUR und wird der Pflegefachkraft vor Vertragsabschluss deutlich hervorgehoben mitgeteilt.

Die maximalen Rückzahlungsbeträge richten sich nach den tatsächlich entstandenen Kosten der einzelnen Punkte. Diese können die Kosten, aufgeführt in der nachfolgenden Tabelle, nicht überschreiten.

Kostenpunkt	Betrag in €
Sprachkurs A1	300,00 €
Sprachkurs A2	300,00 €
Sprachkurs B1	300,00 €
Sprachkurs B2	300,00 €
Intensive Sprach Review	150,00 €
B2 Exam Fee	150,00 €
Refresher B2	250,00 €
Translations	200,00 €
Authentication	50,00 €

(4) Rückzahlungsfreiheit

Eine Rückzahlungspflicht besteht nicht, wenn der Abbruch des Sprachkurses erfolgt:

- während der ersten 50 Unterrichtseinheiten
- aus gesundheitlichen Gründen (mit Attest)
- im Falle einer Schwangerschaft
- aufgrund höherer Gewalt
- beim Tod eines Familienmitglieds 1. oder 2. Grades
- bei Verweigerung des Visums
- beim Abbruch des Verfahrens durch Heinz Personnel Solutions, den Arbeitgeber oder Partneragentur
- bei nachweislichem Verstoß von Partner Agenturen, der Vermittlungsagentur oder eines Partners gegen das Gütesiegel
- wenn kein Verschulden der Pflegefachkraft vorliegt

(5) Rückzahlungspflicht

Eine Rückzahlungspflicht besteht ausschließlich, wenn die Pflegefachkraft den Sprachkurs aus von ihr zu vertretenden Gründen vorzeitig abbricht. Der Rückzahlungsbetrag darf sich nur auf die unter Absatz (2) genannten zulässigen Kosten beziehen.

(6) Rückzahlungsmodalitäten

Rückzahlungen erfolgen nur gegen Vorlage geeigneter Zahlungsbelege. Eine Ratenzahlung ist auf Wunsch der Pflegefachkraft jederzeit möglich. Des Weiteren sind Lohnabzüge unzulässig.

(7) Transparenzpflicht

Die Agentur stellt der Pflegefachkraft vor Vertragsabschluss eine schriftliche, verständliche und in Landessprache bereitgestellte Übersicht aller möglichen Rückzahlungskosten sowie der maximalen Rückzahlungssumme zur Verfügung.

(8) Kündigungsrecht während des Sprachkurses

Der Pflegefachkraft steht während des gesamten Sprachkurses ein monatliches Kündigungsrecht zu.

§10 Verantwortung in der Dienstleistungskette

Die Agentur gewährleistet die Einhaltung dieser AGB und der RAL-Anforderungen entlang der gesamten Dienstleistungskette. Partneragenturen und Subunternehmer werden vertraglich verpflichtet, die gleichen ethischen, rechtlichen und qualitativen Standards einzuhalten. Die Agentur überprüft die Einhaltung regelmäßig und beendet die Zusammenarbeit bei Verstößen.

Allgemeiner Prüfvorbehalt

Die Agentur behält sich einen allgemeinen Prüfvorbehalt vor. Dies bedeutet, alle Auftraggeber, Geschäftspartner und beteiligten Organisationen werden regelmäßig auf die Einhaltung der AGB, der Grundsatzerklärung und der Leitprinzipien des Gütesiegels „Faire Anwerbung Pflege Deutschland“ überprüft.

Anlassbezogener Prüfvorbehalt

Liegt ein Hinweis, eine Beschwerde oder ein Verdacht auf Regelverstöße vor, gilt ein anlassbezogener Prüfvorbehalt. In diesem Fall führt die Agentur unverzüglich eine Prüfung der betroffenen Prozesse oder Partner durch und leitet erforderliche Maßnahmen ein.

§11 Dokumentenbereitstellung & Sprache

Alle relevanten Unterlagen, Verträge und Informationen werden den Pflegefachkräften rechtzeitig, schriftlich und in einer Sprache zur Verfügung gestellt, die sie verstehen.

§12 Beschwerdemechanismus

Die Agentur stellt einen niedrighschwelligen Beschwerdemechanismus für Pflegefachkräfte und Auftraggeber bereit (z. B. E-Mail-Adresse, Online-Formular, Telefonkontakt). Eingänge werden innerhalb von fünf Werktagen bestätigt und innerhalb von 30 Tagen bearbeitet. Hinweisgebende sind vor Benachteiligung oder Repressalien geschützt. Beschwerden und deren Bearbeitung werden dokumentiert und für interne Audits genutzt.

§13 Datenschutz

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäß der DSGVO und dem internen Datenschutzkonzept der Agentur. Daten werden nur zweckgebunden und unter Wahrung der Vertraulichkeit verarbeitet.

§14 Haftung & Gewährleistung

Die Agentur haftet nur für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, sowie bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. In letzterem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

§15 Vertragslaufzeit & Kündigung

Der Vertrag wird für die im individuellen Vermittlungsvertrag vereinbarte Laufzeit geschlossen. Eine Kündigung bedarf der Schriftform. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Kündigungsrecht bei Nichteinhaltung

Bei wiederholter oder schwerwiegender Nichteinhaltung der AGB, der Grundsatzerklärung oder der Leitprinzipien durch Auftraggeber, Pflegefachpersonen oder Geschäftspartner ist die Agentur berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich

und fristlos zu kündigen.

Dies gilt insbesondere bei Verstößen gegen das Employer-Pays-Prinzip, Transparenzpflichten, das Verbot unzulässiger Gebühren sowie die Prinzipien fairer und ethischer Rekrutierung.

15.1 Außerordentliches Kündigungsrecht bei Verstößen gegen § 10

Bei Verstößen gegen zentrale Prinzipien des Gütesiegels ‚Faire Anwerbung Pflege Deutschland‘, insbesondere gegen das Employer-Pays-Prinzip, das Verbot von Kautionen und nachträglichen Zahlungen, das Verbot von Vertragsstrafen sowie die Verpflichtung zur Begrenzung des wirtschaftlichen Risikos für Pflegefachpersonen, ist die Agentur oder die jeweils andere Vertragspartei berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich und fristlos zu kündigen

15.2 Rücktrittsvorbehalt gemäß §§ 346 ff. BGB

Neben der Kündigung bleibt das gesetzliche Rücktrittsrecht gemäß §§ 346 ff. BGB ausdrücklich unberührt. Ein Rücktritt ist insbesondere zulässig, wenn Verstöße gegen das Employer-Pays-Prinzip, gegen das Verbot unzulässiger Gebühren oder gegen andere Vorgaben aus Kriterium 3.4 des Gütesiegels ‚Faire Anwerbung Pflege Deutschland‘ vorliegen oder anderer zentraler Bestandteile des Gütesiegels ‚Faire Anwerbung Pflege Deutschland‘.

15.3 Schutz der Pflegefachkraft

Ein Rücktritt oder eine außerordentliche Kündigung darf für die Pflegefachkraft nicht zu unzulässigen finanziellen Nachteilen führen; das Employer-Pays-Prinzip bleibt in jedem Fall gewahrt.

§16 Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform.

Stand 13.11.2025