Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Patient:innen

TheraLink – Vermittlungsplattform für Hausbesuchs-Physiotherapie

Stand: Augsut 2026

Präambel

TheraLink ist eine Vermittlungsplattform im Bereich der Physiotherapie und vernetzt Patient:innen, die eine Behandlung im häuslichen Umfeld (Hausbesuch) benötigen, mit qualifizierten, selbstständigen Physiotherapeut:innen. TheraLink stellt durch einen sorgfältigen Auswahlprozess sicher, dass alle vermittelten Physiotherapeut:innen die gesetzlichen und fachlichen Anforderungen erfüllen, die für die Erbringung von Hausbesuchs-Physiotherapie erforderlich sind.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Nutzung der TheraLink-Plattform durch Patient:innen sowie die vertraglichen Beziehungen zwischen TheraLink und der/dem Patient:in im Zusammenhang mit der Vermittlung und Abrechnung von Hausbesuchs-Therapieaufträgen.

Die Bezeichnung „Patient:in" wird für Personen verwendet, die Leistungen über TheraLink buchen. „Leistungsempfänger:in" bezeichnet jene Personen, die die gebuchte Therapie tatsächlich empfangen, aber nicht zwingend selbst gebucht haben (z. B. Angehörige). Ist die/der Patient:in mit der/dem Leistungsempfänger:in ident, so ist letzterer Begriff vom erstgenannten mitumfasst.

§ 1 Geltungsbereich und Vertragspartner

(1) Diese AGB gelten für alle Personen, die über die TheraLink-Plattform eine Hausbesuchs-Physiotherapie buchen.

(2) Vertragspartner für die Vermittlungsleistung ist TheraLink, Einzelunternehmen mit Sitz in Graz.

(3) Mit der Buchung einer Leistung über die TheraLink-Plattform erkennt die/der Patient:in diese AGB als verbindlich an.

§ 2 Vertragsgegenstand

(1) TheraLink vermittelt Kontakte zwischen Patient:innen, die eine Behandlung im häuslichen Umfeld benötigen, und selbstständigen Physiotherapeut:innen, die solche Hausbesuche anbieten.

(2) TheraLink sorgt unter Bedachtnahme auf die Wünsche der Patient:innen und regionale Verfügbarkeit für eine passende Vermittlung. Ein Anspruch auf Vermittlung einer bestimmten Physiotherapeutin/eines bestimmten Physiotherapeuten oder auf erfolgreiche Vermittlung innerhalb einer bestimmten Frist besteht nicht.

(3) Zwischen TheraLink und der/dem Patient:in besteht ausschließlich ein Vermittlungsverhältnis. Die eigentliche physiotherapeutische Behandlung – einschließlich deren fachlicher Durchführung, Inhalt und Qualität – ist Gegenstand zwischen Patient:in und Physiotherapeut:in und liegt in der alleinigen Verantwortung der/des behandelnden Physiotherapeut:in.

§ 3 Buchung und Vertragsabschluss

(1) Die Buchung erfolgt über die TheraLink-Plattform durch Angabe der gewünschten Leistung, des Termins sowie der erforderlichen Kontakt- und Adressdaten.

(2) Die/der Patient:in ist verpflichtet, bei der Buchung wahrheitsgemäße und vollständige Angaben zu machen, insbesondere zur genauen Adresse, zu örtlichen Gegebenheiten, zum Gesundheitszustand, zu Vorerkrankungen und – sofern erforderlich – zur ärztlichen Verordnung.

(3) Der Vertrag über die Vermittlungsleistung kommt mit Bestätigung der Buchung durch TheraLink zustande. Nach erfolgter Vermittlung wird der Kontakt zwischen Patient:in und Physiotherapeut:in hergestellt; die weitere Terminabstimmung erfolgt direkt zwischen diesen beiden Parteien.

§ 4 Leistungserbringung durch selbstständige Physiotherapeut:innen

(1) Die vermittelten Physiotherapeut:innen sind selbstständig tätig und erbringen die Behandlungsleistung auf eigene Verantwortung und eigenes wirtschaftliches Risiko. TheraLink ist nicht Arbeit- oder Auftraggeberin der Physiotherapeut:innen.

(2) Die/der Physiotherapeut:in ist verpflichtet, am vereinbarten Leistungsort mindestens 15 Minuten auf die/den Patient:in bzw. Leistungsempfänger:in zu warten, sofern diese/r zum vereinbarten Termin nicht anwesend ist.

(3) Werden vor Ort zusätzliche Leistungen gewünscht, die über die ursprüngliche Buchung hinausgehen, sind diese wie eine neue Buchung zu behandeln und entsprechend gesondert zu bestätigen und abzurechnen.

§ 5 Preise und Zahlung

(1) Die für die gebuchte Leistung anfallenden Preise werden der/dem Patient:in auf der Plattform sowie telefonisch beim Erstgespräch bekanntgegeben.

(2) TheraLink übernimmt im Namen der/des behandelnden Physiotherapeut:in die Rechnungsstellung und -abwicklung. Die Zahlung der/des Patient:in erfolgt auf ein von TheraLink angegebenes Konto.

(3) Mit der Zahlung auf das TheraLink-Konto erlischt die Zahlungsverpflichtung der/des Patient:in gegenüber der/dem behandelnden Physiotherapeut:in in entsprechender Höhe (schuldbefreiende Wirkung).

(4) Etwaige Ansprüche auf Kostenerstattung gegenüber Sozialversicherungsträgern (z. B. ÖGK, SVS, BVAEB, KFA) sind von der/dem Patient:in eigenständig geltend zu machen; TheraLink übernimmt hierfür keine Gewähr und ist an solchen Verfahren nicht beteiligt.

§ 6 Stornierung

(1) Eine Terminstornierung durch die/den Patient:in ist TheraLink oder der/dem vermittelten Physiotherapeut:in möglichst rasch, spätestens jedoch **24 Stunden vor dem vereinbarten Termin**, mitzuteilen.

(2) Erfolgt die Stornierung fristgerecht, entstehen der/dem Patient:in keine Kosten.

(3) Bei verspäteter Stornierung oder Nichterscheinen ohne rechtzeitige Absage kann eine Stornogebühr von bis zu 50 % des vereinbarten Entgelts verrechnet werden.

(4) Kein Entgeltanspruch entsteht, wenn die/der Patient:in bzw. Leistungsempfänger:in aus wichtigem Grund (z. B. Krankenhausaufenthalt, schwere Erkrankung, Tod, höhere Gewalt) nicht in der Lage war, die Leistung zu empfangen, und dies TheraLink bzw. der/dem Physiotherapeut:in unverzüglich mitgeteilt wird.

(5) TheraLink ist berechtigt, eine Buchung zu stornieren, wenn begründete Zweifel an der Echtheit oder Korrektheit der Anfrage oder der angegebenen Kontaktdaten bestehen. Bereits geleistete Zahlungen werden in diesem Fall rückerstattet.

§ 7 Widerrufsrecht

(1) Da die Buchung über die TheraLink-Plattform im Fernabsatz erfolgt, steht Verbraucher:innen grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht gemäß Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) zu.

(2) Das Widerrufsrecht kann vorzeitig erlöschen, wenn die/der Patient:in der Erbringung der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist ausdrücklich zugestimmt hat und die Leistung vollständig erbracht wurde. Nähere Informationen sowie das Muster-Widerrufsformular werden der/dem Patient:in im Zuge der Buchung gesondert zur Verfügung gestellt.

§ 8 Pflichten der/des Patient:in

(1) Die/der Patient:in stellt sicher, dass die/der Physiotherapeut:in zum vereinbarten Termin Zugang zum Leistungsort erhält und die für die Behandlung notwendigen räumlichen und hygienischen Voraussetzungen gegeben sind.

(2) Die/der Patient:in ist verpflichtet, gesundheitsrelevante Informationen (Vorerkrankungen, akute Beschwerden, ärztliche Verordnungen etc.), die für die sichere Durchführung der Behandlung erforderlich sind, wahrheitsgemäß und vollständig bekanntzugeben.

(3) Bei Problemen, Zwischenfällen oder gesundheitlichen Auffälligkeiten während der Behandlung ist die/der Physiotherapeut:in unverzüglich zu informieren; in medizinischen Notfällen sind die entsprechenden Notfalldienste zu kontaktieren.

§ 9 Haftung

(1) TheraLink haftet ausschließlich für die ordnungsgemäße Erbringung der Vermittlungsleistung, nicht jedoch für die fachliche Durchführung, den Erfolg oder die Qualität der physiotherapeutischen Behandlung selbst. Für Ansprüche aus dem

Behandlungsverhältnis ist ausschließlich die/der behandelnde Physiotherapeut:in verantwortlich.

(2) Schadenersatzansprüche der/des Patient:in gegen TheraLink aus der Vermittlungsleistung sind – soweit gesetzlich zulässig – auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz beschränkt. Ansprüche für entgangenen Gewinn und Folgeschäden sind ausgeschlossen. Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Personenschäden.

(3) TheraLink kann nicht gewährleisten, dass die Plattform jederzeit unterbrechungsfrei verfügbar ist, und haftet nicht für kurzfristige Unterbrechungen oder technische Störungen außerhalb ihres Einflussbereichs.

§ 10 Gewährleistung

(1) TheraLink gewährleistet eine sorgfältige Auswahl der vermittelten Physiotherapeut:innen anhand der angegebenen Qualifikationen. Eine Gewähr für einen bestimmten Behandlungserfolg wird nicht übernommen.

(2) TheraLink übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit der von Physiotherapeut:innen angegebenen Daten oder sonstiger Angaben auf der Plattform.

§ 11 Datenschutz

(1) TheraLink verarbeitet personenbezogene Daten der/des Patient:in – einschließlich Gesundheitsdaten – zur Erfüllung des Vermittlungsvertrages sowie zur Ermöglichung der Behandlung. Gesundheitsdaten werden ausschließlich im dafür erforderlichen Umfang an die/den vermittelte:n Physiotherapeut:in weitergegeben.

(2) Nähere Informationen dazu finden sich in der Datenschutzerklärung von TheraLink unter [theralink.at/datenschutz].

§ 12 Schlussbestimmungen

(1) **Erfüllungsort:** Für alle Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis zwischen TheraLink und der/dem Patient:in wird als Erfüllungsort im Rechtssinn Graz festgelegt.

(2) **Gerichtsstand:** Bei Verbraucher:innen gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln. Ist die/der Patient:in Unternehmer:in, wird die ausschließliche Zuständigkeit des für Graz sachlich zuständigen Gerichts vereinbart.

(3) **Anwendbares Recht:** Dieses Vertragsverhältnis unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen und der Bestimmungen des UN-Kaufrechts. Zwingende verbraucherschutzrechtliche Bestimmungen des Staates, in dem die/der Patient:in ihren/seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt.

(4) **Schriftform:** Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB bedürfen der einfachen Schriftform (auch per E-Mail). Dies gilt auch für Änderungen dieser Schriftformbestimmung.

(5) **Salvatorische Klausel:** Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden oder Lücken enthalten, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Gleiches gilt im Falle einer Regelungslücke.

(6) TheraLink behält sich das Recht vor, diese AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. Über Änderungen wird die/der Patient:in rechtzeitig in geeigneter Form (z. B. per E-Mail oder über die Plattform) informiert.