

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Verbraucherinformationen für die E-Mail-Beratung der Verbraucherzentrale Berlin e. V.**

Die nachstehenden AGB enthalten zugleich gesetzliche Informationen zu Ihren Rechten nach den Vorschriften über Verträge im Fernabsatz und im elektronischen Geschäftsverkehr.

### **1. Geltungsbereich und Vertragspartner**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Aufträge zur Bearbeitung von E-Mail-Anfragen, die Verbraucher der

Verbraucherzentrale Berlin e.V.,  
vertreten durch Vorstand Dörte Eiß,  
Vereinsregister AG Charlottenburg, VRN: 2788,  
Ordensmeisterstr. 15 –16,  
12099 Berlin,  
Telefon: 030 214 85-0,  
Faxnummer: 030 211 72 01,  
E-Mail: [mail@verbraucherzentrale-berlin.de](mailto:mail@verbraucherzentrale-berlin.de)

zukommen lassen.

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

### **2. Vertragsschluss**

Durch Anklicken des Buttons „Zahlungspflichtigen Vertrag abschließen“ geben Sie ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Beratungsvertrages ab. Wir bestätigen Ihnen den Zugang Ihrer Bestellung unmittelbar durch eine automatisierte E-Mail. Die Bestätigung Ihrer Bestellung stellt allerdings noch keine Vertragsannahme dar. Der Vertrag ist erst geschlossen, wenn Ihnen von uns eine Auftragsbestätigung zugeht. Falls wir Ihre Anfrage aufgrund der Vorschriften des Rechtsdienstleistungsgesetzes nicht beantworten können, werden wir Sie per E-Mail informieren. In einem solchen Fall entstehen Ihnen keine Kosten. Sollte die Beratung mehr als 15 Euro kosten, erhalten Sie von uns einen Hinweis. In dem Fall benötigen wir Ihre Zustimmung. Nach Erhalt Ihrer Zustimmung senden wir Ihnen eine Auftragsbestätigung.

### **3. Unsere Preise**

Die rechtliche Bearbeitung einer Anfrage kostet 15,00 Euro inklusive Umsatzsteuer.

Soweit das Entgelt 15,00 Euro inklusive Umsatzsteuer aufgrund eines erhöhten Bearbeitungsaufwandes übersteigt, teilen wir Ihnen das für Ihre Anfrage maßgebliche Entgelt in einer gesonderten E-Mail mit.

### **4. Inhalte der E-Mail-Beratung**

Die Beratung umfasst die rechtliche Bearbeitung einer Anfrage zu einem Thema, das Sie als Verbraucher betrifft. Als Anfrage gilt ein Sachverhalt mit der Bitte um eine Beurteilung einer rechtlichen Fragestellung. Soweit Sie uns um eine weitere rechtliche Beratung bitten, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang zu dem vorgetragenen Sachverhalt steht, gilt dies als weitere Anfrage.

### **5. Zahlungsweise**

Die Kosten für die E-Mail-Beratung können Sie per Rechnung innerhalb der dort genannten Zahlungsfrist begleichen.

### **6. Widerrufsrecht**

Sie haben ein vierzehntägiges Widerrufsrecht.

#### **Widerrufsbelehrung**

##### **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns,

Verbraucherzentrale Berlin e. V.  
Ordensmeisterstr. 15 –16  
12099 Berlin  
Telefon: 030 214 85-0  
Fax: 030 211 72 01  
E-Mail: [mail@verbraucherzentrale-berlin.de](mailto:mail@verbraucherzentrale-berlin.de)

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür [unser Muster-Widerrufsformular](#) verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht

es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### **Besondere Hinweise:**

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn wir die Rechtsberatungsleistung vollständig erbracht und mit der Ausführung der Rechtsberatung erst begonnen haben, nachdem Sie ausdrücklich der vorzeitigen Ausführung vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist zugestimmt haben und Ihre Kenntnis darüber bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

## **7. Bearbeitungszeitraum Ihrer Anfrage**

An Wochenenden und Feiertagen eingehende Anfragen werden ab dem darauf folgenden Arbeitstag bearbeitet. Die Übermittlung des Arbeitsergebnisses erfolgt per E-Mail innerhalb von 10 Arbeitstagen, wenn Sie auf Ihr 14-tägiges Widerrufsrecht verzichten. Sollten Sie auf Ihr Widerrufsrecht nicht verzichten, erhalten Sie spätestens 10 Arbeitstage nach Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist eine Antwort.

## **8. Beanstandungen / Haftung**

8.1 Sollten Sie nach Erhalt unserer Antwort Beanstandungen haben, senden Sie bitte unter Angabe des Aktenzeichens in der Bestellbestätigung eine Nachricht an die

Verbraucherzentrale Berlin e. V.,  
E-Mail: [mail@verbraucherzentrale-berlin.de](mailto:mail@verbraucherzentrale-berlin.de),  
Fax: 030 211 72 01  
oder per Post an die  
Verbraucherzentrale Berlin e. V.,  
Ordensmeisterstr. 15–16,  
12099 Berlin

8.2 Bitte beachten Sie, dass Ihre richtige und vollständige Schilderung des Sachverhalts Voraussetzung für ein zutreffendes Beratungsergebnis ist. Für Beratungsfehler, die auf nicht erkennbarer, lückenhafter oder fehlerhafter Sachverhaltsschilderung beruhen, sind wir nicht verantwortlich.

8.3 Für das Ergebnis unserer Beratung haften wir nach den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften.

## **9. Vertragstext**

Der Vertragstext wird auf unseren internen Systemen gespeichert. Die Bestelldaten und die AGB einschließlich der Widerrufsbelehrung werden Ihnen per E-Mail zugesendet. Ihre Anfrage und unsere Antwort bleiben so lange in Ihrem persönlichen Konto auf unseren Internetseiten, bis Sie sie selbst löschen. Wir speichern den Vorgang im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen auf unseren internen Systemen.

## **10. Technische Hinweise**

Wenn Sie eine E-Mail-Beratung wünschen, können Sie Ihre Anfrage im ersten Bestellschritt stellen. Dabei können Sie diese ändern oder auch wieder löschen. Im zweiten Bestellschritt haben Sie die Kontaktdaten, die Angabe eines Passwortes sowie die Zahlungsweise anzugeben. Die Pflichtangaben sind mit einem Sternchen gekennzeichnet. Nach Eingabe Ihrer Daten und Auswahl der Zahlungsart gelangen Sie über den Button „Weiter zu Schritt 3“ zur Bestellseite, auf der Sie Ihre Eingaben nochmals überprüfen können. Durch Anklicken des Buttons „Zahlungspflichtigen Vertrag abschließen“ schließen Sie den Bestellvorgang ab. Der Vorgang lässt sich jederzeit durch Schließen des Browserfensters abbrechen.

## **11. Information gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**

Die Verbraucherzentrale Berlin ist bereit, zur Beilegung von Streitigkeiten aus Verträgen, die sie mit Verbraucherinnen und Verbrauchern abgeschlossen hat (zum Beispiel anlässlich einer Rechtsberatung, Ratgeberlieferung) an einem Streitbelegungsverfahren vor einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Für die Leistungen der Verbraucherzentrale Berlin existiert noch keine branchenspezifische Schlichtungsstelle. Zuständig ist daher die vom Bundesamt der Justiz anerkannte **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e. V.** in Kehl.

Deren Adresse lautet:

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle  
des Zentrums für Schlichtung e. V.  
Straßburger Str. 8  
77694 Kehl am Rhein  
Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)