

## Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Verbraucherinformationen für die E-Mail-Beratung

Die nachstehenden AGB enthalten zugleich gesetzliche Informationen zu Ihren Rechten nach den Vorschriften über Verträge im Fernabsatz und im elektronischen Geschäftsverkehr. Den Wortlaut können Sie hier auch herunterladen.

### 1. Geltungsbereich und Vertragspartner

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Aufträge von Verbrauchern zur Bearbeitung von E-Mail-Anfragen durch die

Verbraucherzentrale Hessen e.V.  
vertreten durch den Vorstand Philipp Wendt  
Große Friedberger Str. 13-17  
60313 Frankfurt

Telefon: 069 972010-900  
Fax: 069 972010-50  
E-Mail: [vzh@verbraucherzentrale-hessen.de](mailto:vzh@verbraucherzentrale-hessen.de)

Die Verbraucherzentrale Hessen e.V. ist eingetragen in das Vereinsregister beim Amtsgericht Frankfurt am Main unter der Nummer VR 6492.

Verbraucher ist gemäß § 13 BGB jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

### 2. Preise

Für die Bearbeitung Ihrer Anfrage berechnen wir ein Entgelt zwischen 29,00 Euro und 156,00 Euro je nach Beratungsthema und Umfang.

Vor der Beratung wird Ihnen der Preis genannt. Sollten Sie mit dem Preis nicht einverstanden sein, können Sie ihre Anfrage zurückziehen.

### 3. Vertragsschluss

Durch Anklicken des Buttons „zahlungspflichtigen Vertrag abschließen“ geben Sie ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Beratungsvertrages ab. Sie sind zwei Arbeitstage (Arbeitstage sind bei der Verbraucherzentrale Hessen Montag bis Freitag) an Ihr Angebot gebunden. Der Beratungsvertrag ist zustande gekommen, sobald Ihnen unsere Auftragsbestätigung mit Bearbeitungsnummer per E-Mail zugeht.

Falls wir Ihre Anfrage aufgrund der Vorschriften des Rechtsdienstleistungsgesetzes nicht beantworten können (weil es sich nicht um ein verbraucherrechtliches Problem handelt; z.B. bei einer Frage zum Erb- oder Familienrecht oder weil Ihre Anfrage einen Themenbereich betrifft, zu dem wir nicht per E-Mail beraten), werden wir Sie per E-Mail informieren. In einem solchen Fall entstehen Ihnen keine Kosten.

Die Bestätigung des Zugangs der Beratungsanfrage erfolgt durch automatisierte E-Mail unmittelbar nach dem Absenden der Beratungsanfrage und stellt noch keine Vertragsannahme dar.

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

Die Beratung umfasst die Bearbeitung einer Anfrage zu einem Thema, das Sie als Verbraucher betrifft. Als Anfrage gilt ein Sachverhalt mit der Bitte um eine Beurteilung einer verbraucherrechtlichen Fragestellung. Die Anfrage kann auf Ihren Wunsch auch telefonisch beantwortet werden. Das Bearbeitungsentgelt bleibt davon unberührt.

Soweit Sie uns um eine weitere Beratung bitten, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang zu dem vorgetragenen Sachverhalt steht, gilt dies als weitere Anfrage.

#### **5. Zahlungsweise**

Das Beratungsentgelt wird im SEPA-Lastschriftverfahren eingezogen. Die Fälligkeit erfolgt erst nach Bearbeitung Ihrer Anfrage. Das Belastungsdatum wird Ihnen bei Erhalt der Antwort mitgeteilt.

#### **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 Hessen e.V.  
Große Friedberger Str. 13-17  
60313 Frankfurt

Telefon: 069 972010-900  
Fax: 069 972010-50

E-Mail: [widerruf@verbraucherzentrale-hessen.de](mailto:widerruf@verbraucherzentrale-hessen.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 das [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 Dienstleistung 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**

Als Arbeitstage im Sinne der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die Tage von Montag bis Freitag. An Wochenenden (Samstag und Sonntag) sowie an Feiertagen eingehende Anfragen werden ab dem darauf folgenden Arbeitstag bearbeitet. Beachten Sie dabei, dass die Verbraucherzentrale Hessen zwischen Weihnachten und Neujahr Betriebsferien macht. Die Übermittlung des Arbeitsergebnisses erfolgt per E-Mail spätestens innerhalb von 7 Arbeitstagen (Montag bis Freitag), wenn Sie auf Ihr Widerrufsrecht verzichten.

Sollten Sie nicht auf Ihr Widerrufsrecht verzichten, erhalten Sie spätestens 7 Arbeitstage (Arbeitstage sind bei der Verbraucherzentrale Hessen Montag bis Freitag) nach Ablauf der Widerrufsfrist eine Antwort (14 Tage + Bearbeitungszeit bis zu 7 Arbeitstage).

## **8. Beanstandungen / Haftung**

Sollten Sie nach Erhalt unserer Antwort Beanstandungen haben, senden Sie bitte unter Angabe des Aktenzeichens eine Nachricht an:

E-Mail: [beanstandung@verbraucherzentrale-hessen.de](mailto:beanstandung@verbraucherzentrale-hessen.de)

Fax: 069 972010-50

oder per Post an die

Verbraucherzentrale Hessen e.V.  
Große Friedberger Str. 13-17  
60313 Frankfurt.

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.

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

## **9. Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Sie finden sie unter

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

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

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

Für die Leistungen der Verbraucherzentrale Hessen e.V. 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)

## **11. Vertragssprache**

Die Vertragssprache ist deutsch.

## **12. 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.

## **13. 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.

Stand: 12.11.2020