

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.

1. Geltungsbereich und Vertragspartner

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

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.,
vertreten durch den Vorstand Ulrike von der Lühe,
Seppel-Glückert-Passage 10,
55116 Mainz,
Vereinsregister: Amtsgericht Mainz VR 1088,
Telefon-Nr. 06131-2848-0,
Fax-Nr. 06131/2848-66,
E-Mail: info@vz-rlp.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. Sie sind vier Werktage an Ihr Angebot gebunden. Der Beratungsvertrag ist zustande gekommen, sobald Ihnen unsere Auftragsbestätigung 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), werden wir Sie per E-Mail informieren. In einem solchen Fall entstehen Ihnen keine Kosten. Die Bestätigung des Zugangs der Bestellung erfolgt durch automatisierte E-Mail unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung und stellt noch keine Vertragsannahme dar.

3. Unsere Preise

Für eine schriftliche Fach- und Rechtsberatung berechnen wir in der Regel einen Preis von **40 Euro** (inklusive Mehrwertsteuer). Schicken Sie mit einer E-Mail Fragen zu verschiedenen Themen, gilt der Preis pro Frage. Die Beratung zu den Themen Lebensmittel und Ernährung, zur Pflege sowie zum Energiesparen sind kostenlos. Dies gilt nicht für Fragen aus dem Bereich Energierecht. **Bei umfangreichen Fachberatungen können die Kosten je nach Thema und Zeitaufwand höher liegen. Darüber informieren wir Sie vorab, so dass Sie in diesen Fällen vor Vertragsschluss die Möglichkeit haben, von der gewünschten Beratung Abstand zu nehmen.**

Der Beratungsvertrag ist zustande gekommen, sobald Ihnen unsere Auftragsbestätigung per E-Mail zugeht oder Sie im Falle eines abweichenden Honorierungsvorschlags diesem zuvor zugestimmt haben.

Falls wir Ihre Anfrage auf Grund der Vorschriften des Rechtsdienstleistungsgesetzes nicht beantworten können, werden wir Sie hierüber per E-Mail informieren. In einem solchen Fall entstehen Ihnen selbstverständlich keine Kosten.

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.

Soweit das Entgelt 40 Euro inklusive Mehrwertsteuer übersteigt, teilen wir Ihnen das für Ihre Anfrage maßgebliche Entgelt in einer gesonderten E-Mail nach Zugang der Bestätigung Ihrer Bestellung, jedoch vor Zugang einer Auftragsbestätigung, vorab mit. Ein Vertrag kommt nur dann zustande, wenn Sie ausdrücklich die Bearbeitung der Anfrage zum dem dann genannten höheren Preis inklusive Mehrwertsteuer in Auftrag geben.

5. Zahlungsweise

Die Kosten für die E-Mail-Beratung werden per Rechnung beglichen. Die Berechnung erfolgt erst nach Bearbeitung Ihrer Anfrage. Der Rechnungsbetrag ist binnen 10 Tagen auf das in unserer Rechnung genannte Konto zu überweisen.

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 Rheinland-Pfalz e.V.,

Seppel-Glückert-Passage 10,

55116 Mainz,

Fax: 06131/2848-66

E-Mail: info@vz-rlp.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 dieses [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

An Wochenenden und Feiertagen eingehende Anfragen werden ab dem darauffolgenden Arbeitstag bearbeitet. Die Übermittlung des Arbeitsergebnisses erfolgt per E-Mail so schnell wie möglich.

8. Beanstandungen / Haftung

Sollten Sie nach Erhalt unserer Antwort Beanstandungen haben, senden Sie bitte unter Angabe des Aktenzeichens eine Nachricht an die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., info@vz-rlp.de, Fax: 06131/2848-66 oder per Post an die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz.

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. Vermögensschaden-Haftpflicht

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz unterhält eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung bei der

R + V Allgemeine Versicherung AG
Raiffeisenplatz 1

65189 Wiesbaden

Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf Ansprüche, die vor Gerichten innerhalb der Europäischen Union geltend gemacht werden.

10. 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>.

11. Information gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz 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 Rheinland-Pfalz 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

12. Vertragssprache

Die Vertragssprache ist deutsch.

13. 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.

14. 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 abrechnen.

Stand: 1. April 2022