



Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Verbraucherinformationen für die Online-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 Online-Anfragen, die Verbraucher der Verbraucherzentrale Bayern, vertreten durch den Vorstand Marion Zinkeler, Mozartstr. 9, 80336 München, Vereinsregister: Amtsgericht München VR-Nr. 6188, Telefon-Nr.: (089) 55 27 94-0, Fax-Nr.: (089) 55 27 94-451, E-Mail: info@vzbayern.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, 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

Thema	Preis
Allgemeines Verbraucherrecht/ Pauschalreiserecht	25 Euro - (bei erhöhtem Aufwand bis 50 Euro)
Telekommunikation	25 Euro – (bei erhöhtem Aufwand bis 50 Euro)
Geld, Konto und Kredit (Rechtsberatung)	25 Euro - (bei erhöhtem Aufwand bis 50 Euro)
Rundfunkbeitrag	kostenfrei
Beratung zu Versicherungen, allgemein	25 Euro (bei erhöhtem Aufwand bis 50 Euro)
Beratung zur Berufsunfähigkeitsversicherung	50 Euro - (optional mit Tarifvergleich 70 Euro)

Thema	Preis
Flug- und Fahrgastrechte, Individualreise, Kreuzfahrten	40 Euro
Energierrecht	40 Euro
Datenschutzrecht	25 Euro
Zinsnachberechnung von Prämienparverträgen der Sparkassen	90 Euro (pro Vertrag)

Wenn ein höheres Entgelt wegen erhöhtem Aufwand anfallen müsste, 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. Der Vertrag kommt nur dann zustande, wenn Sie ausdrücklich die Bearbeitung der Anfrage zum dann abgestimmten Preis inklusive Mehrwertsteuer in Auftrag geben.

4. Inhalte der Online-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. Die Beantwortung der Anfrage kann sowohl in Textform, als auch telefonisch erfolgen.

5. Zahlungsweise

Die Kosten werden von Ihrem Konto eingezogen. Dies erfolgt über ein SEPA-Lastschriftmandat. Sie ermächtigen die Verbraucherzentrale Bayern e.V. einmalig eine Zahlung von Ihrem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weisen Sie Ihr Kreditinstitut an, die von der Verbraucherzentrale Bayern e.V. auf Ihr Konto gezogene Lastschrift einzulösen.

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 Bayern e.V.
 Online-Beratung
 Mozartstraße 9

80336 München
Tel: (089) 55 27 94-0
E-Mail: online-beratung@vzbayern.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte 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 darauffolgenden Arbeitstag bearbeitet. Die Übermittlung des Arbeitsergebnisses erfolgt spätestens innerhalb von fünf Werktagen. Bei dem Angebot der Zinsnachberechnung kann die Bearbeitungszeit bis zu 6 Wochen betragen.

8. Beanstandungen/Haftung

8.1 Sollten Sie nach Erhalt unserer Antwort Beanstandungen haben, senden Sie bitte unter Angabe des Aktenzeichens eine Nachricht an die Verbraucherzentrale Bayern e.V., online-beratung@vzbayern.de, Fax: (089) 55 27 94-451 oder per Post an die Verbraucherzentrale Bayern e.V., Online-Beratung, Mozartstr. 9, 80336 München.

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. Information gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

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

Für die Leistungen der Verbraucherzentrale Bayern existiert noch keine branchenspezifische Schlichtungsstelle.

Zuständig ist daher die vom Bundesamt der Justiz anerkannte „Universalschlichtungsstelle des

Bundes“ am Zentrum für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, www.universalschlichtungsstelle.de.

10. Vermögensschaden-Haftpflicht

Die Verbraucherzentrale Bayern unterhält eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung bei der:

R+V Allgemeine Versicherung AG
Taunusstraße 1
65193 Wiesbaden

Der Versicherungsschutz bezieht sich auf Ansprüche, die vor deutschen Gerichten und vor Gerichten im EU-Ausland geltend gemacht werden.

11. 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, jedoch maximal 6 Monate. Wir speichern den Vorgang im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen auf unseren internen Systemen.

12. Technische Hinweise

Wenn Sie eine Online-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.