

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

zur E-Mail-Beratung / schriftlichen Beratung

26. Juni 2024

Impressum

*Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e.V.*

*Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart*

1. GELTUNGSBEREICH UND VERTRAGSPARTNER

1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die entgeltliche E-Mail- Beratung/schriftliche Beratung durch die

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.,
vertreten durch den Vorstand Frau Cornelia Tausch
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
Vereinsregister: Amtsgericht Stuttgart VR-Nr. 1259
Telefon: 0711-669110
E-Mail: info@vz-bw.de

gegenüber einem Verbraucher.

1.2. Verbraucher ist hierbei jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

2. ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGES

E-MAIL BERATUNG

2.1. Die Vertragssprache ist deutsch.

2.2. Durch Absenden Ihrer Anfrage mit dem Anklicken des Buttons „zahlungspflichtigen Vertrag abschließen“ geben Sie ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Beratungsvertrages ab. Nach Eingang Ihrer Beratungsanfrage in unserem Beratungssystem erhalten Sie eine automatische E-Mail als Bestätigung des Zugangs Ihrer Anfrage. Diese Bestätigungsmail stellt noch keine Annahme Ihres Angebots auf Abschluss eines Beratungsvertrages dar.

2.3. Eingabefehler können korrigiert werden, indem Sie in Ihrem Browserfenster den jeweiligen „Zurück“-Button anklicken und eine erneute Eingabe vornehmen.

2.4. Sie sind 4 Werktage lang an Ihr Angebot gebunden. Der Vertrag kommt stillschweigend zustande, wenn wir nicht innerhalb von 4 Werktagen erklären, dass wir Ihre an uns gerichtete Anfrage nicht beantworten können. Dies ist insbesondere der Fall, wenn uns eine Beratung aus rechtlichen Gründen nicht möglich ist, insbesondere wegen Verstoßes gegen das Gesetz über außer-gerichtliche Rechtsdienstleistungen oder gegen [unsere Satzung](#).

2.5. Der Vertrag wird bei uns gespeichert und kann unter info@vz-bw.de abgefragt werden.

SCHRIFTLICHE BERATUNG

2.6. Sofern Sie uns eine schriftliche Anfrage zukommen lassen, geben Sie mit dieser Anfrage ein Angebot zum Abschluss eines Beratungsvertrages ab. Nach Eingang der

Beratungsanfrage erhalten Sie von uns Informationen zu den entstehenden Kosten, Ihrem Widerrufsrecht, Hinweise zum Datenschutz sowie die Bitte, uns zu bestätigen, dass Sie die Beratung wünschen. Mit Eingang des Bestätigungsschreibens bei uns kommt ein kostenpflichtiger Beratungsvertrag zustande.

3. NOTWENDIGE ANGABEN/UNTERLAGEN

3.1. Bitte beachten Sie, dass uns nur Ihre richtige und vollständige Schilderung des Sachverhalts nebst Übersendung von Unterlagen eine zutreffende Beratung ermöglicht.

4. LEISTUNGSZEITRAUM

4.1. Vor dem Absenden Ihrer E-Mail-Anfrage werden Sie gefragt, ob Sie eine sofortige Antwort wünschen oder ob Sie sich das Ihnen zustehende Widerrufsrecht vorbehalten wollen. Wenn Sie sich für die zweite Option entscheiden, beginnen wir frühestens 14 Tage nach Eingang Ihrer Anfrage mit der Bearbeitung. Die in Absatz (2) genannten Fristen verschieben sich in diesem Fall entsprechend um 14 Tage.

4.2. Für den Fall, dass der Vertrag zustande kommt (vgl. oben Ziffer 2.), wird Ihnen das Beratungsergebnis nach Absendung Ihrer Anfrage und Eingang der vollständigen, für die Beratung relevanten Unterlagen, übermittelt.

Sollte es in Ausnahmefällen zu verzögerten Bearbeitungszeiten kommen, werden Sie rechtzeitig informiert.

4.3. Sofern Sie Fristen von Behörden oder Dritten gesetzt bekommen haben, informieren Sie uns umgehend. Für die Wahrung der Fristen sind Sie unabhängig von unserer Beratung selbst verantwortlich.

5. VERGÜTUNG

5.1. Für die Bearbeitung Ihrer Anfrage berechnen wir:

In den Themenbereichen **Telekommunikation, Allgemeines Verbraucherrecht, Gesundheitsdienstleistungen, Bauen, Wohnen, Energie, Lebensmittel und Ernährung**

- Rechtsberatung Standard 25 €
- Rechtsberatung Groß 50 €
- Rechtsberatung Spezial 160 €

In den Themenbereichen **Altersvorsorge, Banken und Kredite, Versicherungen**

- Rechtsberatung Standard 33 €
- Rechtsberatung Groß 66 €
- Beratung zu Finanzverträgen 45 € (pro Vertrag)

jeweils inklusive 19 Prozent Mehrwertsteuer.

5.2. Falls Ihre Anfrage außerhalb unserer definierten Beratungscluster Standard, Groß und Spezial liegen sollte werden wir vorab darauf hinweisen. Sie haben dann die Möglichkeit, zuzustimmen oder von der Beratung zurückzutreten.

5.3. Verschiedene Beratungen erfordern eine persönliche Beratung mit erhöhtem Zeitaufwand. Bitte entnehmen Sie die Kosten unserem Preis-Leistungsverzeichnis: <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/beratungsangebote/preise>.

5.4. Da wir unser Rechnungssystem auf eine elektronische Rechnungsübermittlung umgestellt haben, erhalten Sie nach erfolgter Beratung eine Rechnung per E-Mail, sofern Sie uns Ihre E-Mail Adresse zur Verfügung gestellt haben,

6. ZAHLWEISE

Sie können per Rechnung bezahlen.

7. BEANSTANDUNGEN

Sollten Sie nach Erhalt unserer Antwort Beanstandungen haben, senden Sie bitte eine E-Mail an info@vz-bw.de unter Angabe der Beratungsnummer unter der Ihre Anfrage geführt wird. Sofern Sie Ihre Beanstandungen in Textform übermitteln wollen, senden Sie diese bitte an **Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, Paulinenstr. 47, 70178 Stuttgart.**

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, die

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart

Telefon: 0711 66 91 10

Fax: 0711 66 91 50

E-Mail: info@vz-bw.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 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 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 Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

MUSTER WIDERRUFSFORMULAR

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück an:

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart

oder Fax: 0711 66 91 50

oder E-Mail: info@vz-bw.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir* den von mir/uns* abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren/die Erbringung der folgenden Dienstleistung*

*Unzutreffendes streichen

bestellt am:

erhalten am:

Name:

Anschrift:

Datum:

Unterschrift:

(nur bei Mitteilung auf Papier)

8. 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>

9. INFORMATION GEMÄß § 36 VERBRAUCHERSTREITBEILEGUNGSGESETZ (VSBG)

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg 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 Baden-Württemberg 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

<http://www.verbraucher-schlichter.de>