

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. Den Wortlaut können Sie hier auch [herunterladen](#).

1. Geltungsbereich und Vertragspartner

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

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.,
vertreten durch den Vorstand
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Vereinsregister: Amtsgericht Düsseldorf VR 4130
Telefon 0211/ 3809 0
Fax: 0211/ 38 09 172
E-Mail: service@verbraucherzentrale.nrw

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 oder aus sonstigen Gründen (zum Beispiel fehlendes Beratungsangebot) nicht beantworten können, werden wir Sie per E-Mail informieren. In einem solchen Fall kommt kein Beratungsangebot zustande, und es entstehen Ihnen demzufolge auch 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.

3. Unsere Preise

Für die rechtliche Bearbeitung einer Anfrage berechnen wir je nach Thema:

- | | |
|----------------------------|------------|
| • Zeitschriftenabonnements | 20,00 Euro |
| • Gewinnspielverträge | 20,00 Euro |
| • Handy, Telefon, Internet | 25,00 Euro |
| • Fitness-Studio | 25,00 Euro |

- Einkauf (vor Ort und Online) 25,00 Euro
- Reparaturen (Haushaltsgeräte, Autos etc.) 25,00 Euro
- Online-Partnervermittlung/Dating Portale 25,00 Euro
- Gas- und Stromabrechnungen 30,00 Euro
- Pauschalreisen, Flüge 30,00 Euro

Für die rechtliche Bearbeitung einer Anfrage betreffend nachfolgende Themen im **Gesundheitswesen** zu

- Arztrechnungen und IGEL-Leistungen (keine Prüfung von Rechnungspositionen nach GOÄ oder GOZ)
- Probleme beim Wechsel der gesetzlichen Krankenkasse (nicht Wechsel von privater zu gesetzlicher Krankenversicherung)
- Fragen zu Beiträgen der gesetzlichen Krankenkasse
- Ablehnung von Leistungen durch die gesetzliche Krankenkasse
- Fragen zu Zuzahlungen und Extrakosten in der gesetzlichen Krankenkasse

berechnen wir pro Thema jeweils 30,00 Euro

Für die rechtliche Bearbeitung einer Anfrage betreffend nachfolgende Themen im **Pflegerecht** zu

- Problemstellungen rund um Leistungen der Pflegekasse
- Fragen zu Verträgen mit Anbietern von Pflege wie z.B. ambulante Pflegedienste, ambulante Betreuungsdienste, Anbieter von Betreuungsleistungen, Tagespflege
- Fragen zu Pflegeheimverträgen (Preiserhöhungen, Abrechnungen)
- Betreutes Wohnen (Verträge, Preise usw.)

berechnen wir pro Thema jeweils 30,00 Euro

Die Mehrwertsteuer ist im Preis enthalten.

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. Wir behalten uns vor, für die Prüfung Unterlagen nachzufordern. 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 Online-Beratung können Sie per Rechnung begleichen. Die Berechnung erfolgt erst nach Bearbeitung Ihrer Anfrage. Der Rechnungsbetrag ist binnen 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung 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 Nordrhein-Westfalen e.V.

Servicecenter

Friedrich-Wilhelm-Straße 30

47051 Duisburg

Tel: 0211/3809 0

Fax: 0203/48 80 11 37

E-Mail: beratung@verbraucherzentrale.nrw

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 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

Werktag bearbeitet. Die Übermittlung des Arbeitsergebnisses erfolgt per E-Mail spätestens innerhalb von sieben Werktagen, wenn Sie auf Ihr Widerrufsrecht verzichten.

Sollten Sie nicht auf Ihr Widerrufsrecht verzichten, erhalten Sie spätestens sieben Werktage nach Ablauf der Widerrufsfrist eine Antwort.

8. Beanstandungen / Haftung

Sollten Sie nach Erhalt unserer Antwort Beanstandungen haben, senden Sie bitte unter Angabe des Aktenzeichens eine Nachricht an die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

E-Mail: beratung@verbraucherzentrale.nrw
Fax: 0203 48 80 11 37
oder per Post an die
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.:
Servicecenter
Friedrich-Wilhelm-Straße 30
47051 Duisburg.

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 <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. Information gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Die Verbraucherzentrale NRW 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 NRW existiert noch keine branchenspezifische Schlichtungsstelle. Zuständig ist daher die vom Bundesamt der Justiz anerkannte Universalschlichtungsstelle des Bundes - Zentrum für Schlichtung e.V. in Kehl. Deren Adresse lautet:

Universalschlichtungsstelle des Bundes

Zentrum für Schlichtung e.V.

Straßburger Str. 8
77694 Kehl am Rhein
Internet: www.verbraucher-schlichter.de

11. Vermögensschaden-Haftpflicht

Die Verbraucherzentrale NRW unterhält eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung bei der

HDI Versicherung AG

30650 Hannover

Der Versicherungsschutz bezieht sich auf Ansprüche, die vor deutschen Gerichten sowie vor Gerichten im EU-Ausland, in der Türkei und den restlichen Staaten auf dem Gebiet der ehemaligen Sowjetunion geltend gemacht werden.

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 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.