

## Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Verbraucherinformationen für die E-Mail- und die Telefonrechtsberatung

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (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 und Telefonrechtsberatung, die Verbraucher der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V., vertreten durch den Vorstandsvorsitzenden, Steinbockgasse 1, 06108 Halle(Saale), Vereinsregister: Amtsgericht Stendal VR 20009, Telefon-Nr.: (0345) 29803-29, Fax-Nr.: (0345) 29803-26, E-Mail: [vzsa@vzsa.de](mailto:vzsa@vzsa.de) zukommen lassen bzw. beauftragen.

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

**E-Mail-Anfrage:** 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. Die Bestätigung des Zugangs Ihrer Anfrage erfolgt durch automatisierte E-Mail unmittelbar nach dem Absenden Ihrer Bestellung und stellt noch keine Vertragsannahme dar.

**Telefonrechtsberatung:** Durch das Vereinbaren eines Rückruftermins zum Zwecke einer Beratung geben Sie ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Beratungsvertrages ab. Die Bestätigung des Termins erfolgt durch E-Mail unmittelbar nach Eintragung in den Terminkalender oder, sofern keine E-Mail-Adresse vorhanden, durch mündliche Bestätigung unserer Mitarbeiter. Der Beratungsvertrag ist zustande gekommen, sobald Ihnen die Terminbestätigung per E-Mail zugeht, sofern keine E-Mail-Adresse vorhanden, mit der mündlichen Bestätigung des Termins durch unsere Mitarbeiter.

Falls wir Ihre Anfrage aufgrund der Vorschriften des Rechtsdienstleistungsgesetzes nicht beantworten können, werden wir Sie darüber informieren. In einem solchen Fall entstehen Ihnen keine Kosten.

### 3. Unsere Preise

Rechtliche Bearbeitung einer E-Mail-Anfrage: min. 15,00 Euro inklusive Mehrwertsteuer.

Die Preise der Telefonrechtsberatung richten sich nach dem Beratungsumfang und sind dem Preisaushang/ der Preisliste zu entnehmen.

### 4. Inhalte der 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.

## 5. Zahlungsweise

Die Kosten für die 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

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 Sachsen-Anhalt e.V.,  
Steinbockgasse 1,  
06108 Halle (Saale)  
Tel.: (0345) 29803-29  
Fax: (0345) 29803-26  
E-Mail: [widerruf@vzsa.de](mailto:widerruf@vzsa.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 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 und Ihre Kenntnis darüber bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

Der Verzicht auf das Widerrufsrecht wird aktiv abgefragt. Ohne diese Zustimmung kann keine zeitnahe Beratung erfolgen.

## 7. Bearbeitungszeitraum

An Wochenenden und Feiertagen eingehende E-Mail-Anfragen werden ab dem darauffolgenden Arbeitstag bearbeitet. Die Übermittlung des Arbeitsergebnisses erfolgt per E-Mail spätestens innerhalb von fünf Werktagen.

Termine zur Telefonrechtsberatung werden nach Beratungskapazität der Beratungskräfte vergeben.

## 8. Beanstandungen / Haftung

8.1 Sollten Sie nach Erhalt unserer Antwort Beanstandungen haben, senden Sie bitte unter Angabe der Bearbeitungsnummer (bei E-Mailberatungen) des Namens und der Anschrift (bei Telefonrechtsberatung), eine Nachricht an die

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.  
 beanstandung@vzsa.de  
 Fax: (0345) 29803-26  
 oder per Post an die  
 Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.  
 Steinbockgasse 1  
 06108 Halle (Saale).

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. Online-Streitbeilegung gemäß Art. 14 Abs. 1 ODR-VO

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> finden.

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

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 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 Sachsen-Anhalt 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. Vertragstext

Der Vertragstext der E-Mail-Beratung wird auf unseren internen Systemen gespeichert. Die Bestelldaten und die AGB einschließlich der Widerrufsbelehrung werden Ihnen per E-Mail zugesandt. 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. Hinweise zum Datenschutz entnehmen Sie bitte unseren Datenschutzhinweisen.

## 12. 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.

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.

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V., vertreten durch den Vorstandsvorsitzenden Marco Tullner,  
Steinbockgasse 1,  
06108 Halle (Saale),  
Tel: (0345) 29 803 29  
Fax: (0345) 29 803 26

Vereinsregister Amtsgericht Stendal VR 20009 Steuernummer: 110/142/42009