

Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Verbraucherinformationen für die Virtuelle Beratungsstelle

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 Anfragen, die Verbraucher der Verbraucherzentrale Bayern e.V., vertreten durch den Vorstand Marion Zinkler, Mozartstr. 9, 80336 München, Vereinsregister: Amtsgericht München VR-Nr. 6188, Telefon-Nr.: (089) 55 27 94-0, E-Mail: info@verbraucherzentrale.bayern 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 fünf Werktage an Ihr Angebot gebunden. Der Beratungsvertrag ist zustande gekommen, sobald Ihnen unsere Auftragsbestätigung per E-Mail zugeht. Falls wir Ihre Anfrage zum Beispiel aufgrund der Vorschriften des Rechtsdienstleistungsgesetzes nicht beantworten können, werden wir Sie 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	80 Euro

Thema	Preis
Flug- und Fahrgastrechte, Individualreise, Kreuzfahrten	40 Euro (bei erhöhtem Aufwand bis 65 Euro)
Energierecht	40 Euro (bei erhöhtem Aufwand bis 65 Euro)
Datenschutzrecht	25 Euro

Wenn ein höheres Entgelt wegen erhöhtem Aufwand anfallen würde, vereinbaren wir das für Ihre Anfrage maßgebliche Entgelt vorab mit Ihnen. Der hierüber geschlossene Vertrag kommt nur dann zustande, wenn Sie ausdrücklich zustimmen.

4. Inhalte der Virtuellen 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 telefonisch, per Video oder in Textform erfolgen.

5. Zahlungsweise

Im Anschluss an die Beratung versenden wir an Ihre E-Mail-Adresse einen Zahlungslink. Sie bezahlen den Kostenbeitrag per Überweisung oder per Kreditkarte. Für die Online-Zahlungsabwicklung arbeitet die Verbraucherzentrale Bayern mit dem Zahlungsdienstleister Mollie B.V.(Mollie), Keizersgracht 126, 1015CW Amsterdam, Niederlande zusammen.

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.
Mozartstraße 9
80336 München
Tel: (089) 55 27 94-0
E-Mail: virtuelle.beratungsstelle@verbraucherzentrale.bayern

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

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 Beantwortung bzw. unser Terminangebot zur Beratung erfolgt nach Auftragsbestätigung, spätestens innerhalb von fünf Werktagen.

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., virtuelle.beratungsstelle@verbraucherzentrale.bayern oder per Post an die Verbraucherzentrale Bayern e.V., Virtuelle Beratungsstelle, 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 gegebenenfalls unsere Antwort bleiben maximal 18 Monate in Ihrem persönlichen Konto gespeichert. Sie können eine vorzeitige Löschung unter der E-Mail-Adresse virtuelle.beratungsstelle@verbraucherzentral.bayern verlangen. Wir speichern den Vorgang im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen auf unseren internen Systemen.

12. Technische Hinweise

Um eine Beratung über die Virtuelle Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Bayern e.V. in Anspruch zu nehmen, müssen Sie sich zunächst im System registrieren, indem Sie Ihren Vornamen, Nachname, Ihre E-Mail-Adresse sowie ein Passwort angeben. Nach der Registrierung erhalten Sie eine Verifizierungs-E-Mail, deren Link Sie anklicken müssen, um den Registrierungsvorgang abzuschließen. Im Anschluss haben Sie die Möglichkeit, eine Anfrage zu erstellen, wobei alle Pflichtangaben, die für die Bearbeitung der Anfrage erforderlich sind, mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet sind. Sie können Ihre Eingaben jederzeit vor dem Klicken auf den Button „Zahlungspflichtigen Vertrag abschließen“ überprüfen, ändern oder löschen. Durch das Klicken auf den Button „Zahlungspflichtigen Vertrag abschließen“ schließen Sie den Vorgang verbindlich ab. Der Vorgang kann jederzeit durch Schließen des Browserfensters abgebrochen werden, solange der Bestellvorgang nicht abgeschlossen wurde.

Stand: 01.06.2026