

Allgemeine Geschäftsbedingungen

– Allgemeine Informationen –

Fairlotsen Bestattungen, Heilbronner Straße 150, 70191 Stuttgart ist eine Marke der
HansaOne GmbH
Schweriner Str. 27
22143 Hamburg
Deutschland

vertreten durch den Geschäftsführer Malte Fischer

Rechtsform	GmbH
HRB	Amtsgericht Hamburg
HRB-Nr.	HRB 162948
USt-IdNr.	DE293337054

Kontakt

Tel.	0711 – 49 00 42 66 (24/7)
Website	www.fairlotsen-bestattungen.de
E-Mail	info@fairlotsen-bestattungen.de

– Vertragswerk –

Präambel

Gegenstand dieses Vertrags ist die Erbringung von Bestattungsdienstleistungen durch die HansaOne GmbH (nachfolgend „**Auftragnehmer**“) unter der Marke „Fairlotsen Bestattungen“ sowohl für Verbraucher im Sinne des § 13 BGB als auch für Unternehmer im Sinne von § 14 BGB (nachfolgend jeweils „**Kunde**“).

Das Leistungsangebot des Auftragnehmers verfolgt das Ziel einer würdevollen Bestattung und umfasst daher zahlreiche Bestattungsformen, um eine Totenfürsorge zu gewährleisten, die den Wünschen des Verstorbenen entspricht. Dem Auftragnehmer ist bewusst, dass seine Dienstleistungen in einer besonderen Lebenssituation der Kunden als Hinterbliebene erbracht werden, die von Trauer, emotionaler Belastung und oft auch zeitlichem Druck geprägt ist. Der Auftragnehmer verfolgt mit seinen Leistungen vor diesem Hintergrund auch das Ziel, ihren Kunden den für die Trauerbewältigung notwendigen Freiraum zu schaffen.

Der Auftragnehmer ist im Kontext dieses Vertragsverhältnisses alleiniger Leistungserbringer. Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) dienen dem Zweck, die erforderliche Klarheit und Transparenz hinsichtlich der vereinbarten Leistungen und der daraus entstehenden Kosten zu schaffen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, seine Leistungen mit der gebotenen Pietät, Sorgfalt und Professionalität zu erbringen und dabei stets die besondere Situation und die Bedürfnisse der trauernden Angehörigen zu berücksichtigen.

1. Allgemeine Regelungen

- 1.1. Diese AGB regeln die Rechte und Pflichten beider Vertragsparteien für das nach den Regelungen der Ziffer 3. dieser AGB geschlossene Vertragsverhältnis.
- 1.2. Diese AGB sind Vertragsbestandteil und gelten für die gesamte Vertragslaufzeit. Sie gelten auch noch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bis zur vollständigen Abwicklung aller gegenseitigen Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis.
- 1.3. Individualvereinbarungen haben stets Vorrang vor diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen (§ 305b BGB).
- 1.4. Der Auftragnehmer stellt dem Kunden bei Vertragsschluss eine Kopie der AGB in der bei Vertragsschluss einbezogenen Fassung zur Verfügung.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1. Der Auftragnehmer erbringt unter der Marke „Fairlotsen Bestattungen“ Bestattungsdienstleistungen entsprechend den Regelungen in Ziffer 4. dieser AGB nach Maßgabe des individuellen Kundenauftrags.
- 2.2. „Bestattungsdienstleistungen“ in diesem Sinne sind alle Leistungen, die der Auftragnehmer im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Nachbetreuung der beauftragten Bestattung erbringt. Der Auftragnehmer erbringt sämtliche Leistungen zum vereinbarten Pauschalpreis.

Leistungen Dritter (bspw. Leistungen von Krematorien oder Friedhöfen) sind in diesem Pauschalpreis bereits enthalten. Ausgenommen sind Angebote, welche ohne Friedhofskosten beworben werden. Dies ist z.B der Fall beim Angebot „Feuerbestattung auf Ihrem Wunschfriedhof“. Hier ist klar erkennbar, dass die Friedhofskosten kein Bestandteil der Leistungen sind. Die Beauftragung Dritter erfolgt durch den Auftragnehmer in eigenem Namen. Gesondert ausgewiesen und in Rechnung gestellt werden ausschließlich die zur Leistungserbringung erforderlichen -Auslagen, insbesondere

- Krankenhauskühlkosten,
- Kühlkosten
- Arztkosten,
- Kosten für Sterbeurkunden,
- Friedhofskühlkosten.

- 2.3. Mit dem Zustandekommen des Auftragsverhältnisses bevollmächtigt der Kunde den Auftragnehmer zur Vornahme sämtlicher rechtlicher und tatsächlicher Handlungen im eigenen Namen, die zur Erbringung der beauftragten Bestattungsdienstleistungen erforderlich sind.

Die auf diese Weise erteilte Vollmacht berechtigt den Auftragnehmer insbesondere zur

- Abgabe von Willenserklärungen gegenüber Dritten,
- Entgegennahme von Willenserklärungen Dritter,
- Abgabe und Entgegennahme von Urkunden.

3. Zustandekommen des Vertrags

- 3.1. Der Kunde kann persönlich vor Ort, telefonisch oder über den Anfrage-Button („Angebot online erstellen“) auf der Website des Auftragnehmers (www.fairlotsen-bestattungen.de) eine Anfrage stellen.
- 3.2. Der Auftragnehmer unterbreitet dem Kunden auf der Grundlage seiner Anfrage ein verbindliches, individuell nach dessen Vorstellungen zusammengestelltes Angebot, das den vollständigen Leistungsumfang sowie den hierfür geltenden Pauschalpreis ausweist.

Der Auftragnehmer ist 7 Tage an das Angebot gebunden.

- 3.3. Der Vertrag kommt durch die Annahme des Angebots durch den Kunden zustande. Die Annahme kann durch Unterschrift unter das Angebot oder durch eine Erklärung des Kunden in Textform (§ 126b BGB), insbesondere per E-Mail, erfolgen.
- 3.4. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Subunternehmer einzusetzen. Der Auftragnehmer gewährleistet im Falle des Einsatzes von Subunternehmern die vertragsgemäße Erbringung der von ihm geschuldeten Leistungen und bleibt dem Kunden gegenüber in jedem Fall alleiniger Ansprechpartner und Leistungsverantwortlicher.

4. Leistungsumfang; Pflichten des Auftragnehmers

- 4.1. Der Leistungsumfang ergibt sich abschließend aus dem individuellen Angebot des Auftragnehmers gemäß Ziffer 3.2. dieser AGB und wird durch den Vertragsschluss verbindlich.
- 4.2. Der ursprüngliche Auftragsumfang kann durch gesonderte Vereinbarung auch nach Vertragsschluss noch erweitert oder beschränkt werden. Die Regelungen dieser AGB finden auf Änderungsvereinbarungen entsprechende Anwendung, sofern die Vertragsparteien nicht etwas anderes vereinbaren.

Nachträgliche Vereinbarungen dieser Art bedürfen der Textform, können erforderlichenfalls aber auch mündlich erfolgen. Mündliche Vereinbarungen dieser Art bestätigt der Auftragnehmer dem Kunden gegenüber ohne schuldhaftige Verzögerungen in Textform.

- 4.3. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die von ihm geschuldeten Dienstleistungen mit der erforderlichen Sorgfalt zu erbringen. Dazu gehört insbesondere die Vermeidung unverhältnismäßiger Verzögerungen.
- 4.4. Der Auftragnehmer wird die objektiven Umstände und die zeitlichen Bedürfnisse des Kunden bei der Prognose des Zeitpunkts seiner Leistungserbringung berücksichtigen. Er ist an die von ihm prognostizierten Zeitpunkte der Erbringung von Einzelleistungen gleichwohl nicht gebunden.
- 4.5. Der Auftragnehmer hält für die Überführung des Verstorbenen folgende Fristen ein:
 - **Überführung aus einer Wohnung oder einem Pflegeheim:**
innerhalb von 36 Stunden nach Beauftragung.
 - **Überführung aus einem Krankenhaus mit funktionsfähiger Verstorbenenhalle:**
bis zu 10 Tage nach Beauftragung (außer das jeweilige Bestattungsgesetz erfordert eine schnellere Überführung)
- **Überführung aus einem Krankenhaus ohne Verstorbenenhalle oder mit nicht funktionsfähiger Verstorbenenhalle:**
innerhalb von 36 Stunden nach Beauftragung.

5. Pflichten des Kunden

- 5.1. Dem Kunden obliegen sowohl wesentliche Vertragspflichten als auch Nebenpflichten. Als wesentliche Vertragspflichten des Kunden zählen insbesondere:
 - 5.1.1. Der Kunde schuldet die vertraglich vereinbarte Vergütung des Auftragnehmers einschließlich der Erstattung von Aufwendungen.
 - 5.1.2. Der Kunde ist verpflichtet, dem Auftragnehmer alle für die Erbringung der Bestattungsdienstleistungen benötigten Informationen und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

Familienpapiere (insbesondere Geburtsurkunde, Heiratsurkunde und Personalausweis des Verstorbenen) sind dem Auftragnehmer innerhalb von drei Tagen nach Vertragsschluss vorzulegen. Legt der Kunde diese Unterlagen nicht fristgerecht vor, ist der Auftragnehmer berechtigt, die erforderlichen Dokumente auf Kosten des Kunden

selbst zu beschaffen. Hierfür wird eine Bearbeitungspauschale von 80,00 € zuzüglich der dadurch anfallenden Dokumentengebühren erhoben.

- 5.1.3. Der Kunde stellt dem Auftragnehmer auf dessen Nachfrage hin eine schriftliche Vollmacht in dem in Ziffer 2.3 dieser AGB geregelten Umfang aus, wenn der Auftragnehmer diese für die Erfüllung der Bestattungsdienstleistungen benötigt.
- 5.1.4. Im Falle der schriftlichen Erteilung einer Einzugsermächtigung durch den Kunden ist dieser verpflichtet, dem Auftragnehmer rechtzeitig alle für die Veranlassung des Einzugs erforderlichen Informationen bereitzustellen und für eine hinreichende Kontodeckung zu sorgen.
- 5.1.5. Der Kunde ist verpflichtet, den Auftragnehmer bei Auftragserteilung auf alle ihm bekannten Umstände hinzuweisen, die einen Zuschlag gemäß Ziffer 7.3. begründen könnten, insbesondere auf eine Übergröße des Verstorbenen oder das Vorliegen einer Infektionskrankheit.

6. Vertragslaufzeit und Beendigung

- 6.1. Das Vertragsverhältnis wird auf bestimmte Zeit geschlossen. Die Vertragslaufzeit ist befristet bis zur vollständigen Erfüllung des Vertragszwecks. Der Vertragszweck ist mit der vollständigen Erbringung der vom Kunden beauftragten Bestattungsdienstleistungen erfüllt; das Vertragsverhältnis endet in diesem Fall automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

In der Regel setzt die Erfüllung des Vertragszwecks voraus:

- die ordnungsgemäße Überführung und hygienische Versorgung des Verstorbenen,
- soweit vom Auftrag umfasst, die vollständige Erledigung aller erforderlichen Anmeldungen,
- die vertragsgemäße Durchführung der Bestattung bzw. die Übersendung der Urne zum Friedhof

Für die Bestimmung der Zweckerfüllung ist ausschließlich der Umfang des individuellen Kundenauftrags unter Berücksichtigung nachträglich vereinbarter Änderungen maßgeblich.

- 6.2. Der Auftragnehmer teilt dem Kunden die Zweckerfüllung unverzüglich nach Abschluss aller vereinbarten Leistungen in Textform mit. Das Vertragsverhältnis endet spätestens zwei Wochen nach Zugang dieser Mitteilung beim Kunden, auch wenn einzelne Nacharbeiten noch ausstehen sollten.
- 6.3. Mit Erfüllung des Vertragszwecks erlöschen sämtliche Vollmachten, die der Kunde dem Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erteilt hat. Für eine gegebenenfalls erteilte Einzugsermächtigung gilt ausschließlich Ziffer 8 dieser AGB.
- 6.4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Vertragsparteien unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei schwerwiegender Verletzung vertraglicher Pflichten, insbesondere wesentlicher Vertragspflichten, oder wenn die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für eine Partei unzumutbar wird.

7. Preise; Auslagen

- 7.1. Der für die beauftragten Bestattungsdienstleistungen geschuldete Preis ergibt sich abschließend aus dem individuellen Angebot des Auftragnehmers gemäß Ziffer 3.2 dieser AGB.

Alle im Angebot ausgewiesenen Positionen sind Endpreise und enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer, soweit diese für die jeweilige Leistung anfällt.

7.2. Gesondert neben dem vereinbarten Pauschalpreis werden ausschließlich tatsächlich anfallende Auslagen berechnet. Als Auslagen in diesem Sinne gelten insbesondere

- Kühlkosten im Krankenhaus,
- Kühlkosten
- Kühlkosten des Friedhofs,
- Arztkosten,
- Kosten für Sterbeurkunden.

Auslagen werden im Angebot transparent als solche gekennzeichnet, sofern Sie der Auftragnehmerin bei Angebotserstellung bekannt sind. In Rechnung gestellt werden nur die tatsächlich angefallenen Auslagen. Die Höhe der im Angebot ausgewiesenen Auslagen stellen nur vorläufige und damit unverbindliche Werte dar.

7.3. Der Auftragnehmer ist auch ohne vorherige gesonderte Vereinbarung berechtigt, erforderliche Auslagen zu tätigen, die durch Umstände bedingt sind, die sich erst nach Vertragschluss zeigen. Dies betrifft insbesondere:

- Übergrößenarg bei schwer übergewichtigen Verstorbenen (ab 160,00 €)
- Hygienehülle bei Infektionskrankheit (140,00 €)
- Transport eines Übergrößenarges (60,00 €)
- Überführung aus einem Haus oder Pflegeheim (150,00 €)

Der Auftragnehmer kann solche Auslagen auch dann in Rechnung stellen, wenn sie aufgrund fehlender Aufklärung durch den Kunden zum Zeitpunkt der Angebotserstellung für den Auftragnehmer nicht vorhersehbar waren und daher nicht im Angebot aufgeführt wurden.

7.4. Kann die Beisetzung der Urne aus Gründen, die der Kunde zu verantworten hat, nicht zu dem im Auftrag vorgesehenen Zeitpunkt erfolgen, werden ab dem 10. Tag nach Fälligkeit der Rechnung Unterstellgebühren in Höhe von 5,00 € pro Tag berechnet.

Bei der Unterstellung eines Sarges betragen die Kosten mindestens 30,00 € pro Tag. Die tatsächliche Höhe der Unterstellgebühr ist abhängig vom Zustand des Verstorbenen und den jeweils erforderlichen Hygienemaßnahmen.

Der Auftragnehmer informiert den Kunden rechtzeitig schriftlich über den Zeitpunkt, ab dem die Gebühr erstmals anfällt und deren Höhe.

8. Zahlung

8.1. Zahlungsansprüche des Auftragnehmers werden mit Rechnungsstellung fällig und sind innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug auf das in der Rechnung angegebene Bankkonto zu überweisen. Maßgeblich für die Feststellung des rechtzeitigen Zahlungseingangs ist die Gutschrift auf dem in der Rechnung genannten Bankkonto des Auftragnehmers.

8.2. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Forderungen aus dem Bestattungsdienstleistungsvertrag bei Rechnungsstellung an ein Factoring-Unternehmen abzutreten. Bei dem Factoring-Unternehmen handelt es sich um BF Factoring eine Marke der DLAZ GmbH, Dalbenstraße 17, 26135 Oldenburg

In diesem Fall wird der Kunde mit der Rechnungsstellung über die Abtretung informiert. Schuldbefreiende Zahlungen sind in diesem Fall ausschließlich an das auf der Rechnung ausgewiesene Factoring-Unternehmen zu leisten. Eine Zahlung an den Auftragnehmer nach Zugang der Abtretungsanzeige wirkt nicht schuldbefreiend. Die Regelung des § 407 Abs. 1 BGB bleibt hiervon unberührt.

Einwendungen, die dem Kunden aus dem Bestattungsdienstleistungsvertrag gegenüber dem Auftragnehmer zustehen, kann der Kunde nach der Abtretung auch dem Factoring-Unternehmen entgegenhalten (§ 404 BGB). Beanstandungen hinsichtlich der erbrachten Leistungen sind weiterhin gegenüber dem Auftragnehmer geltend zu machen.

- 8.3.** Im Rahmen des Factorings nach Ziffer 8.2. werden Name, Anschrift sowie Auftrags- und Rechnungsdaten des Kunden an das Factoring-Unternehmen übermittelt, welches diese Daten zur Geltendmachung und erforderlichenfalls auch Durchsetzung offener Zahlungsansprüche als Verantwortlicher im Sinne der DSGVO verarbeitet.

Die Verarbeitung betrifft ausschließlich die hierfür erforderlichen Stamm- und Auftragsdaten (Grundsatz der Datensparsamkeit). Rechtsgrundlage für diese Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Der Auftragnehmer besitzt ein überwiegendes berechtigtes Interesse an der Sicherstellung sofortiger Liquidität, der Übertragung von Zahlungsausfallrisiken sowie der effizienten Abwicklung des Zahlungsverkehrs.

- 8.4.** Der Auftragnehmer erbringt die beauftragten Bestattungsleistungen grundsätzlich unabhängig vom Zahlungsstand des Kunden.

Sofern jedoch konkrete Anhaltspunkte für ein erhöhtes Zahlungsausfallrisiko bestehen, kann der Auftragnehmer den Vertragsschluss vom Abschluss einer hiervon abweichenden Individualvereinbarung abhängig machen. Anhaltspunkte für ein erhöhtes Zahlungsausfallrisiko bestehen insbesondere im Fall einer negativen Bonitätsauskunft des Kunden oder wenn der Wohnsitz oder der gewöhnliche Aufenthalt des Kunden außerhalb der Bundesrepublik Deutschland liegt.

Erlangt der Auftragnehmer von solchen Anhaltspunkten erst nach Vertragsschluss Kenntnis und ist der Kunde einer vor Vertragsschluss an ihn gerichteten Auskunftsaufforderung des Auftragnehmers hinsichtlich solcher Anhaltspunkte nicht nachgekommen, so kann der Auftragnehmer auch nach Vertragsschluss verlangen, eine abweichende Individualvereinbarung mit dem Kunden zu treffen.

- 8.5.** Gerät der Kunde mit einer fälligen Zahlung in Verzug, gelten die gesetzlichen Regelungen (§§ 286, 288 BGB). Der Auftragnehmer ist berechtigt, ab Verzugseintritt Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu verlangen.
- 8.6.** Bei Zahlungsverzug des Kunden steht dem Auftragnehmer ein Zurückbehaltungsrecht zu. Ausgenommen von diesem Zurückbehaltungsrecht sind alle Bestattungsleistungen, die für die Bestattung des Verstorbenen erforderlich sind.
- 8.7.** Der Kunde bleibt zur Zahlung aller Rechnungsbeträge verpflichtet, auch wenn er eine Sterbegeldversicherung besitzt oder dem Auftragnehmer eine Kostendeckungszusage seiner Versicherung anzeigt. Eine Korrespondenz des Auftragnehmers mit der Versicherung des Kunden zum Zwecke der Kostenerstattung erfolgt nur als gesondert vergütete Dienstleistung und begründet keine Abtretung oder sonstige Übertragung von Forderungen.
- 8.8.** Leistet der Kunde eine Sicherheit, hat der Auftragnehmer das Recht, diese bis zur Höhe der offenen, fälligen Forderungen zu verwerten, wenn nicht der Kunde innerhalb einer vom Auftragnehmer gesetzten Frist die Forderungen, für die die Sicherheit geleistet wurde, ausgeglichen hat.
- 8.9.** Alle Zahlungsansprüche sind in Euro zu begleichen, sofern die Vertragsparteien nicht ausdrücklich eine abweichende Vereinbarung treffen.

9. Gewährleistung

- 9.1.** Dem Kunden stehen bei Mängeln der vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen die gesetzlichen Mängelrechte zu.
- 9.2.** Der Auftragnehmer ist bei Vorliegen eines Mangels zunächst zur Nacherfüllung berechtigt. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl des Auftragnehmers durch Nachbesserung oder durch Neuerbringung der betroffenen Leistung, soweit dies nach Art der Leistung und den Umständen des Einzelfalls möglich ist. Ist die Nacherfüllung unmöglich oder erfordert sie einen

unverhältnismäßigen Aufwand, stehen dem Kunden die gesetzlichen Ansprüche auf Minderung oder Schadensersatz zu.

- 9.3. Mängel sind dem Auftragnehmer unverzüglich nach ihrer Entdeckung in Textform anzuzeigen. Ungeachtet dessen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsfristen.

10. Haftung

- 10.1. Der Auftragnehmer haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen für alle Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von ihm, einem seiner Vertreter oder von seinen Erfüllungsgehilfen verursacht wurden.

- 10.2. Für Schäden, die der Auftragnehmer, einer seiner Vertreter oder seine Erfüllungsgehilfen durch

- die Verletzung des Körpers, des Lebens oder der Gesundheit,
 - arglistiges Verhalten des Auftragnehmers,
 - die Nichteinhaltung einer Garantie des Auftragnehmers

verursacht haben, haftet der Auftragnehmer auch bei leichter Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Dies gilt auch für Schäden, die auf einer Verletzung des Produkthaftungsgesetzes beruhen.

- 10.3. Bei Verletzung einer **Kardinalpflicht** haftet der Auftragnehmer auch bei leichter Fahrlässigkeit, jedoch der Höhe nach begrenzt auf den typischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schadens, wenn nicht einer der Haftungsfälle nach Ziffer 10.1 oder 10.2 vorliegt.

Eine **Kardinalpflicht** ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

- 10.4. Die vorstehenden Regelungen sind anwendbar auf sämtliche Schadensersatzansprüche des Kunden gleich welcher Art und welchen Rechtsgrundes, einschließlich etwaiger Aufwendungsersatzansprüche.

- 10.5. Dem Auftragnehmer bleibt der Einwand des Mitverschuldens (§ 254 BGB) vorbehalten. Dies gilt insbesondere in Fällen schuldhaft verzögerter Anzeige erkennbarer Mängel, wenn dem Auftragnehmer hierdurch Mehrkosten entstehen, die bei unverzüglicher Mängelanzeige hätten vermieden werden können.

11. Kündigung und Vertragsbeendigung

- 11.1. Das Recht beider Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt und richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

- 11.2. Kündigt der Kunde den Vertrag vor der vollständigen Leistungserbringung durch den Auftragnehmer, ist dieser berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen. Er muss sich jedoch anrechnen lassen, was er infolge der vorzeitigen Vertragsbeendigung an Aufwendungen erspart, durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt (§ 648 BGB).

12. Datenschutz

- 12.1. Der Auftragnehmer hält die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen ein. Er verpflichtet seine im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten, erforderlichenfalls auch Dritte, zur Einhaltung des

Datengeheimnisses nach Art. 32 Abs. 5 DSGVO, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

- 12.2. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Auftragnehmer personenbezogene Daten des Kunden, steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist. Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden nur in dem Umfang, wie es die Durchführung dieses Vertrags erfordert. Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO.
- 12.3. Übermittelt der Kunde dem Auftragnehmer personenbezogene Daten Dritter, insbesondere Daten des Verstorbenen oder anderer Angehöriger, steht der Kunde dafür ein, dass er zu dieser Übermittlung berechtigt ist. Im Falle eines Verstoßes stellt der Kunde den Auftragnehmer von sämtlichen daraus entstehenden Ansprüchen Dritter frei.
- 12.4. Die Verpflichtungen nach den vorstehenden Regelungen bestehen, so lange personenbezogene Daten im Einflussbereich des Auftragnehmers liegen, auch über das Vertragsende hinaus.
- 12.5. Sofern erforderlich schließt der Auftragnehmer nach Maßgabe von Art. 28 DSGVO einen Auftragsverarbeitungsvertrag mit Dritten, die er mit der Erbringung von Leistungen im Rahmen dieses Vertrags beauftragt.

13. **Widerruf**

- 13.1. Als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB hat der Kunde das Recht, seine Vertragserklärung nach Maßgabe der nachfolgenden **Widerrufsbelehrung** zu widerrufen, wenn der Vertragsschluss über Fernkommunikationsmittel, beispielsweise über das Internet, Telefon oder per E-Mail („Fernabsatzvertrag“) oder außerhalb der Geschäftsräume des Auftragnehmers („Haustürgeschäft“) erfolgt ist.
- 13.2. Über das Widerrufsrecht des Kunden und die Rechtsfolgen eines Widerrufs klärt der Auftragnehmer den Kunden gesondert auf. Alle diesbezüglichen Informationen sind auf der Website des Auftragnehmers abrufbar.

14. **Höhere Gewalt**

- 14.1. In Fällen höherer Gewalt obliegt keinem der Vertragspartner die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen, solange der Fall höherer Gewalt andauert. Höhere Gewalt sind Ereignisse, die von außen kommen, unvorhersehbar sind, keinen betrieblichen Zusammenhang haben und selbst bei höchster Sorgfalt nicht abgewendet werden können. Dies sind insbesondere
 - Naturkatastrophen;
 - Krieg, bürgerkriegsähnliche Zustände oder Terroranschläge;
 - Pandemien und behördliche Verbote.
- 14.2. Der Auftragnehmer wird den Kunden über den Eintritt eines Falls höherer Gewalt unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzen.

15. **Schlussbestimmungen**

- 15.1. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrags unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Die Vertragsparteien werden solche Regelungen durch wirksame und durchführbare Regelungen ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Vertragsparteien bei Vertragsschluss möglichst gleichkommen. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke.

- 15.2.** Mündliche oder schriftliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen dieses Vertrags und seiner Anlagen bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisse.
- 15.3.** Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht).

Stand: März 2026