

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Deutschen Bureau AG

(Stand Dezember 2014)

Die Deutsche Bureau AG bietet ihren Auftraggebern Business-Center- und Telefon-Sekretariats-Dienstleistungen (im Folgenden: Dienste) an, die ein besonderes Vertrauensverhältnis zwischen den Vertragsparteien erfordern. Um dem Rechnung zu tragen und die aus dem Vertrag resultierenden Rechte und Pflichten beider Seiten möglichst umfassend zu definieren und transparent zu machen, aber auch, um die für einen reibungslosen Ablauf der tatsächlichen Abwicklung notwendigen Verfahrensabläufe festzuschreiben, gelten die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen:

## § 1 Leistungsumfang

(1) Die Deutsche Bureau AG erbringt die Dienste entsprechend dem gewählten Tarif, im Rahmen des für den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers Üblichen (vgl. § 3 Abs. 7) und in Absprache mit dem Auftraggeber. Soweit eine Absprache in Einzelfällen nicht möglich ist, erbringt die Deutsche Bureau AG ihre Dienste so, wie es dem mutmaßlichen Willen des Auftraggebers entspricht. Der Leistungsumfang im Einzelnen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweils gewählten Tarifs.

(2) Für die Erbringung von Business-Center-Dienstleistungen gelten ergänzend die zusätzlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business-Center-Dienstleistungen, die jederzeit unter <http://www.dbureau.de/business-center/agb/> abrufbar sind.

(3) Soweit zum Leistungsumfang des gewählten Tarifs die Nutzung einer oder mehrerer Rufnummern gehört, besteht kein Anspruch auf Nutzung bestimmter Rufnummern oder auf Eintragung dieser Rufnummern in öffentliche Verzeichnisse. Die Rufnummern dienen als Ziel einer Rufumleitung von einer dem Auftraggeber zugeteilten Rufnummer, welche selbst nicht Gegenstand des Vertragsverhältnisses mit der Deutsche Bureau AG ist. Die Deutsche Bureau AG bleibt Inhaber sämtlicher Rechte und Pflichten an den zur Nutzung überlassenen Rufnummern; der Auftraggeber hat insbesondere keinen Anspruch auf Überlassung dieser Rufnummern nach Beendigung des Vertrages. Für den Fall, dass der Auftraggeber eine Rufnummer der Deutsche Bureau AG nutzen möchte, die nicht dem Ortsnetz seiner Geschäftsanschrift entspricht, so behält sich die Deutsche Bureau AG vor, den Nachweis des hierfür nach den Regelungen des Telekommunikationsrechts erforderlichen Ortsnetzbezuges (z.B. Meldebestätigung/Gewerbebeanmeldung/ Handelsregistereintragung) zu verlangen. Erbringt der Auftraggeber einen solchen Nachweis nach Aufforderung durch die Deutsche Bureau AG nicht, hat er keinen Anspruch auf Nutzung einer solchen Telefonnummer.

(4) Soweit zum Leistungsumfang des gewählten Tarifs die Anrufbearbeitung mit einer Standard-Anruferbegrüßung gehört, kann diese auch einfache geschäftliche Vorgänge

(Bestell- oder Auftragsannahmen, Erteilung einfacher Informationen) beinhalten, sofern diese einem vorab festgelegten und für die Deutsche Bureau AG einfach standardisierbaren Schema folgen. Die Deutsche Bureau AG behält sich insoweit vor, Art und Umfang des hierfür vom Auftraggeber vorgegebenen Textes auf ein dem Vertragsverhältnis angemessenes Maß zu begrenzen. Hierüber wird der Auftraggeber unverzüglich informiert.

(5) Soweit zum gewählten Tarif eine Benachrichtigung gehört, etwa die Aufnahme von Gesprächsnotizen, beim Empfang von Faxen etc., kann die Deutsche Bureau AG nur den unverzüglichen Zugang der Nachricht in dem von ihr bereitgestellten Kunden-Portal gewährleisten. Im Übrigen ist lediglich die rechtzeitige und ordnungsgemäße Absendung der Nachricht geschuldet. Der rechtzeitige Abruf der Nachricht obliegt in jedem Fall dem Auftraggeber.

(6) Die Deutsche Bureau AG verpflichtet sich, alle Dienste stets mit größter Sorgfalt auszuführen. Es kann jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden, dass Informationen in Einzelfällen unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig an die Deutsche Bureau AG übermittelt bzw. von Mitarbeitern der Deutsche Bureau AG unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig verstanden und weitergeleitet werden. Eine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Informationen wird nicht übernommen.

(7) Stellt die Deutsche Bureau AG dem Auftraggeber je nach gewähltem Tarif weitere Leistungen zur Verfügung (z.B. zusätzliche Adressen, Telefonnummern ö. ä.), so bleibt sie ebenfalls Inhaber sämtlicher Rechte hieran. Die Befugnis zur Nutzung durch den Auftraggeber ist auf die Vertragslaufzeit beschränkt. Ein Anspruch auf Überlassung nach Ablauf der Vertragslaufzeit besteht nicht. Dies gilt auch für solche Leistungen, die erst nach Vertragsschluss durch die Deutsche Bureau AG eingeführt werden.

(8) Stellt die Deutsche Bureau AG dem Auftraggeber neben dem Hauptsekretariat ein oder mehrere Zusatzsekretariate für Mitarbeiter zur Verfügung, so dürfen diese nur von dem Auftraggeber bzw. dessen Mitarbeitern selbst genutzt werden. Jegliche entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung an Dritte sowie andere Unternehmen des Auftraggebers ist untersagt. Der Inhalt der Anruferbegrüßung des Zusatzsekretariats muss stets Bezug zu dem des Hauptsekretariats aufweisen. Wird das Hauptsekretariat gekündigt, umfasst die Kündigung automatisch auch die Zusatzsekretariate.

(9) Die Deutsche Bureau AG behält sich eine zeitweilige Beschränkung oder Unterbrechung der Dienste aus wichtigem Grund vor, insbesondere bei

kurzzeitiger Belegung aller Sekretariatsplätze wegen nicht vorhersehbaren, überdurchschnittlichen Anrufaufkommens,

Wartungsarbeiten, Reparaturen etc., die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb notwendig sind,

technisch notwendiger Änderungen am System (z. B. Austausch von Hardware, Aufschaltung neuer Leitungen etc.).

Die Deutsche Bureau AG wird alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um derartige Beschränkungen zu vermeiden bzw. so gering wie möglich zu halten.

(10) Die Deutsche Bureau AG ist berechtigt, sämtliche Pflichten durch Dritte im Auftrag erfüllen zu lassen, sofern der Dritte vergleichbare Datenschutz- und Verschwiegenheitsstandards einhält wie die Deutsche Bureau AG, und soweit dem nicht berechnigte Interessen des Auftraggebers entgegenstehen. Der Auftraggeber nimmt die erbrachte Leistung als Leistung der Deutsche Bureau AG an.

(11) Die Deutsche Bureau AG ist berechnigt, die Leistungsbeschreibungen nachträglich zu ändern oder zu ergänzen. In diesem Fall teilt die Deutsche Bureau AG dem Auftraggeber die Änderungen in Schrift- oder Textform mit. Weicht die geänderte Leistungsbeschreibung zum Nachteil des Auftraggebers von der bisherigen ab, ist er berechnigt, innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung von dem ihm in diesem Falle zustehenden außerordentlichen Kündigungsrecht Gebrauch zu machen, ansonsten gilt die Änderung als genehmigt. Auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung weist die Deutsche Bureau AG den Auftraggeber in der Mitteilung hin. Die Änderungen werden nicht vor Ablauf der Monatsfrist wirksam.

## **§ 2 Vertragsbeginn**

(1) Das Vertragsverhältnis beginnt zum vereinbarten Termin, spätestens jedoch mit der tatsächlichen Inanspruchnahme der Dienste. Die Deutsche Bureau AG sendet dem Auftraggeber eine Auftragsbestätigung in Schrift- oder Textform zu. Diese enthält die wesentlichen vereinbarten Vertragsdaten, insbesondere zum Vertragsbeginn, die Leistungsbeschreibung des gewählten Tarifs und das aktuelle Preisverzeichnis, soweit diese dem Auftraggeber nicht bereits mit dem Angebot übersandt wurden.

(2) Die Deutsche Bureau AG behält sich eine Identitätsprüfung des Auftraggebers bzw. seines/seiner gesetzlichen Vertreter(s) durch geeignete Maßnahmen (Vorlage des Personalausweises, Post-Ident-Verfahren o. ä.), eine Bonitätsprüfung sowie die Stellung von Sicherheiten (§ 5 Abs. 3 und 4) vor. Auch die Freischaltung zusätzlicher kostenpflichtiger Dienste kann die Deutsche Bureau AG von einer positiven Bonitätsprüfung oder der Stellung von Sicherheiten abhängig machen.

(3) Wird dem Auftraggeber zu Beginn des Vertragsverhältnisses eine Grundgebührenbefreiung und/oder ein beschränktes oder unbeschränktes Guthaben für die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte gewährt (vgl. 4 Abs. 5), hat dies keinen Einfluss auf den Bestand oder die Dauer des Vertragsverhältnisses. Insbesondere sind auch in diesem Falle die in § 9 genannten Kündigungsfristen einzuhalten und die über das gewährte Guthaben hinausgehenden Nutzungsentgelte zu zahlen.

(4) Räumt die Deutsche Bureau AG dem Auftraggeber für einen bestimmten Zeitraum ein unbeschränktes Guthaben an nutzungsabhängigen Leistungsentgelten nach Abs. 3 ein, so ist der Auftraggeber verpflichtet, dieses Kontingent nur in einem Umfang zu nutzen, der ihm das Kennenlernen und Erproben der Dienstleistung in angemessenem Umfang ermöglicht („fair-use-policy“). Überschreitet die unentgeltliche Nutzung der Dienstleistungen durch den Auftraggeber den angemessenen Umfang erheblich (z.B.

durch Einsatz im Rahmen einer Marketing-Aktion), so ist die Deutsche Bureau AG berechtigt, den Zeitraum der kostenlosen Nutzung vorzeitig zu beenden.

### **§ 3 Pflichten und Obliegenheiten des Auftraggebers**

(1) Der Auftraggeber verpflichtet sich, Dienstleistungen der Deutsche Bureau AG weder zum Abruf noch zur Verbreitung von Inhalten zu verwenden, die gegen gesetzliche Bestimmungen - gleich welcher Art - verstoßen. Dem Auftraggeber zur Verfügung gestellte Rufnummern und E-Mail-Adressen dürfen nicht für die unzulässige Kontaktaufnahme zu Dritten zum Zwecke der unverlangten Werbung oder sonstige unrechtmäßige Aktivitäten (z.B. Fax- oder E-Mail-Spamming) genutzt und in solchen Fällen auch nicht als Mittel zur Kontaktaufnahme zu dem Auftraggeber genannt werden. Der Auftraggeber hat jeglichen Eindruck im Rechts- und Geschäftsverkehr zu vermeiden, von ihm zu verantwortende Inhalte seien der Deutsche Bureau AG zuzurechnen.

(2) Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Deutsche Bureau AG davon in Kenntnis zu setzen, wenn er oder ein von ihm benannter Ansprechpartner/Vertreter für einen längeren Zeitraum als 2 Wochen telefonisch nicht zu erreichen und auch sonst nicht in der Lage ist, für ihn bestimmte Benachrichtigungen abzurufen. Er hat selbständig dafür Sorge zu tragen, dass die technischen Einrichtungen, über die er Benachrichtigungen empfängt (Mobiltelefon, Faxgerät etc.) empfangsbereit sind und trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass eventuelle Anrufweiterleitungen seiner Anschlüsse auf die Rufnummern korrekt geschaltet sind.

(3) Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Deutsche Bureau AG unverzüglich über Änderungen seiner Anschrift, der telefonischen Erreichbarkeit, der Kontoverbindung, der Rechtsform der gesetzlichen oder rechtsgeschäftlichen Vertretung sowie sonstiger für das Vertragsverhältnis vergleichbar wesentlicher Umstände zu unterrichten.

(4) Kommt der Auftraggeber einer seiner Verpflichtungen aus den Absätzen 1 bis 3 nicht nach, ist die Deutsche Bureau AG berechtigt, gegenüber Dritten zu offenbaren, dass sie als externer Dienstleister für den Auftraggeber tätig ist, wenn dies zur Wahrung ihrer eigenen Belange, insbesondere dem Schutz ihrer Mitarbeiter, erforderlich ist. Weitere Rechte, insbesondere das Recht zur außerordentlichen Kündigung (§ 9 Abs. 1 a.E. und Abs. 2), bleiben hiervon unberührt. Im Falle der Verletzung der Pflichten aus Absatz 3 ist die Deutsche Bureau AG zudem berechtigt, dem Auftraggeber für die Aufforderung zur Aktualisierung der dort genannten Daten eine pauschale Gebühr von 5,00 € in Rechnung zu stellen und - falls er dieser Aufforderung nicht nachkommt und entsprechende Nachforschungen erforderlich werden - eine Recherchegebühr von 10,00 €. Dem Auftraggeber bleibt es ausdrücklich gestattet, den Nachweis zu führen, dass ein entsprechender Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die jeweilige Pauschale ist. Die Deutsche Bureau AG behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens vor, soweit dieser die Pauschale nicht nur unwesentlich übersteigt.

(5) Der Auftraggeber verpflichtet sich, sein Kunden-Portal vor dem unbefugten Zugang durch Dritte zu schützen, insbesondere die ihm zugewiesenen Passworte - beispielsweise durch regelmäßige Änderung - zu sichern und durch angemessene

Maßnahmen vor Verlust zu schützen. Er ist für alle Schäden, die aus der Weitergabe oder Bekanntgabe seines Passwortes entstehen, verantwortlich, es sei denn, die Schäden sind nachweislich von der Deutsche Bureau AG zu vertreten.

(6) Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche Änderungsaufträge der bei der Deutsche Bureau AG hinterlegten Anweisungen zu Anruferbegrüßung, Anrufweiterleitungen, Benachrichtigungsoptionen etc. ausschließlich

telefonisch unter Identifikation mit dem bei Vertragsbeginn vereinbarten Passwort für die telefonische Nutzung („Telefonpasswort“),

per Internet über sein Kunden-Portal bzw. die mobile App oder

per E-Mail von einer E-Mail-Adresse, die der Auftraggeber der Deutsche Bureau AG zuvor bekannt gemacht hatte,

zu übermitteln. Er akzeptiert, dass Änderungsanweisungen, die auf anderen Übertragungswegen an die Deutsche Bureau AG herangetragen werden, aus Sicherheitsgründen ausnahmslos nicht ausgeführt werden können. Das Recht der Deutsche Bureau AG, anderweitige zusätzliche oder die bisherigen Methoden ersetzende Identifikationsmethoden einzuführen, bleibt hiervon unberührt.

(7) Der Auftraggeber wird die Deutsche Bureau AG rechtzeitig davon in Kenntnis setzen, wenn zu erwarten ist, dass das über sein Sekretariat abzuwickelnde Anrufvolumen - z.B. bei Werbeaktionen o. ä. - über das bis dahin übliche Maß deutlich hinausgehen wird. Übersteigt das Anrufvolumen das übliche Maß erheblich, ist die Deutsche Bureau AG ohne eine solche Ankündigung berechtigt, die Anrufbearbeitung auf das bisherige Maß zu beschränken.

(8) Sobald dem Auftraggeber Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass Informationen durch Mitarbeiter der Deutsche Bureau AG möglicherweise unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig weitergeleitet wurden (§ 1 Abs. 5), obliegt es dem Auftraggeber, im ihm zumutbaren Umfang durch Rückfrage bei dem Anrufer und/oder andere hierfür geeignete Maßnahmen diese Unklarheiten auszuräumen, um eventuell drohende Schäden zu verhindern bzw. so gering wie möglich zu halten. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Informationen solche Vorgänge betreffen, die erhebliche wirtschaftliche oder sonstige Auswirkungen für den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers oder dessen Vertragspartner haben können.

(9) Jegliche Weitergabe der Dienste der Deutsche Bureau AG an Dritte (z.B. durch „Reselling“) ohne vorherige Zustimmung der Deutsche Bureau AG ist ausgeschlossen.

#### **§ 4 Leistungsentgelt**

(1) Das Leistungsentgelt richtet sich nach dem jeweils vertraglich vereinbarten Tarif. Es besteht aus einer monatlichen Grundgebühr für die Bereitstellung der Dienste sowie nutzungsabhängigen Einzelentgelten. Es gilt das Preisverzeichnis der Deutsche Bureau AG in seiner jeweils gültigen Fassung. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) Die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte werden nach den tatsächlich erbrachten Leistungen, also insbesondere Annahme und Bearbeitung von Anrufen oder sonstigen Aufträgen berechnet. Die Zahlungspflicht für Anrufe besteht für alle an die Rufnummern des Auftraggebers gerichteten Anrufe, auch für solche ohne verwertbares Kommunikationsergebnis (Verwählt, Fax an Telefon, Störanrufer etc.), es sei denn, die Deutsche Bureau AG hat die Anrufe zu vertreten. Angefangene Minuten werden jeweils zur vollen Minute aufgerundet.

(3) Abrechnungszeitraum ist jeweils ein Monat, beginnend mit dem Kalendertag des Vertragsbeginns. Auf Verlangen einer Vertragspartei kann ein abweichender Beginn des Abrechnungszeitraums festgelegt werden.

(4) Mit der Grundgebühr wird die Bereitstellung der technischen und organisatorischen Infrastruktur für die Dienstleistungen der ebureau AG vergütet. Sie wird jeweils mit Beginn eines Abrechnungszeitraums im Voraus fällig. Die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte werden - vorbehaltlich des Absatzes 6 - mit Ablauf des Abrechnungszeitraums fällig, in dem die Dienste in Anspruch genommen wurden.

(5) Soweit dem Auftraggeber bei Vertragsbeginn ein Guthaben für die nutzungsabhängigen Leistungsentgelte gewährt wird (Startguthaben, vgl. § 2 Abs. 3), ist dieses im ersten Monat des Vertragsverhältnisses aufzubrauchen. Die Übertragung von Guthaben auf spätere Abrechnungszeiträume oder die Barauszahlung ist nicht möglich.

(6) Übersteigt das Leistungsentgelt innerhalb eines Abrechnungszeitraums ein- oder mehrfach ein bei Vertragsschluss vereinbartes Kreditlimit, so wird es jeweils am Tag des Erreichens dieser Summe fällig. Ist bei Vertragsschluss kein Kreditlimit vereinbart, so beträgt dieses € 100,00. Es kann auf Verlangen einer Partei jederzeit herauf- oder herabgesetzt werden. Die Heraufsetzung des Kreditlimits kann von der Stellung einer angemessenen Kautions abhängig gemacht werden (§ 5 Abs. 3).

(7) Die Deutsche Bureau AG stellt dem Auftraggeber bei Fälligkeit eine Rechnung, aus der die monatliche Grundgebühr sowie die Einzelentgelte zusammengefasst nach Dienstleistungsgruppen ersichtlich sind. Sie ist berechtigt, zum Ausgleich der Rechnung einen angemessenen, verbindlichen Zahlungstermin zu setzen (§ 286 Abs. 2 Nr. 1 BGB). Zusatzsekretariate werden zusammen mit dem Hauptsekretariat abgerechnet. Rechnungen können - z.B. durch Bereitstellung zum Download im Kunden-Portal - in elektronischer Form erteilt werden, soweit dies den jeweiligen steuerrechtlichen Vorschriften (vgl. § 14 UStG) genügt. In diesem Fall kann die Erteilung einer Rechnung in Papierform von der Zahlung eines angemessenen Entgelts abhängig gemacht werden.

(8) Die Deutsche Bureau AG behält sich die Änderung von Leistungsentgelten vor. Sie kann eine Erhöhung insbesondere in dem Fall vornehmen, in dem sie selbst Preiserhöhungen durch Dritte (z.B. Festnetzbetreiber, Mobilfunknetzbetreiber) oder durch sonstige im gewöhnlichen Betrieb entstandenen Kostenfaktoren ausgesetzt ist.

(9) Änderungen von Leistungsentgelten teilt die Deutsche Bureau AG dem Auftraggeber in Schrift- oder Textform mit. Weichen diese Änderungen zum Nachteil

des Auftraggebers von den bisherigen Regelungen ab, ist er berechtigt, innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung von dem ihm in diesem Falle zustehenden außerordentlichen Kündigungsrecht Gebrauch zu machen, ansonsten gilt die Änderung als genehmigt. Auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung weist die Deutsche Bureau AG den Auftraggeber in der Mitteilung hin. Die Änderungen werden nicht vor Ablauf der Monatsfrist wirksam.

### **§ 5 Einzug, Sicherung, Verzug, Aufwendungsersatz**

(1) Der Auftraggeber ermächtigt die Deutsche Bureau AG widerruflich, das Leistungsentgelt und eine eventuell vereinbarte Kautions (Abs. 3) nach Fälligkeit entweder von einem durch den Auftraggeber zu benennenden Girokonto oder von einem Kreditkartenkonto einzuziehen. Er verpflichtet sich, soweit notwendig, der Deutsche Bureau AG ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat oder eine Kreditkarten-Einzugsermächtigung zu erteilen. Bei Kreditkartenzahlung fungiert ggf. ein Drittunternehmen als Dienstleister für die Deutsche Bureau AG. In einem solchen Fall sind in der jeweiligen Rechnung Name und Sitz dieses Unternehmens sowie die konkrete Bezeichnung des Einzugspostens auf der Kreditkartenabrechnung genau bezeichnet. Weist ein Konto die erforderliche Deckung nicht auf, besteht seitens des kontoführenden Kreditinstitutes keine Verpflichtung zur Einlösung. Im Falle einer von Satz 1 abweichenden Zahlungsweise ist die Deutsche Bureau AG berechtigt, eine Aufwandspauschale von € 3,50 pro Rechnung zu verlangen.

(2) Kosten des Geldverkehrs zur Erfüllung seiner Zahlungspflichten trägt der Auftraggeber. Kann eine Lastschrift mangels Deckung des Kontos, unberechtigter Rücklastschrift durch den Auftraggeber oder aus sonstigen, von der Deutsche Bureau AG nicht zu vertretenden Gründen nicht ausgeführt werden, hat er der Deutsche Bureau AG den für die Rücklastschrift von ihrem Zahlungsdienstleister in Rechnung gestellten Betrag zu erstatten.

(3) In begründeten Ausnahmefällen (z.B. Beauftragung besonders kostenauslösender Leistungsmerkmale wie Rufweiterleitung ins Ausland, Sonderrufnummern, Domiziladresse etc., Vorliegen einer negativen Bonitätsauskunft über den Auftraggeber, fehlende Einzugsermächtigung von einem Giro- oder Kreditkartenkonto) ist die Deutsche Bureau AG berechtigt, zur Sicherung ihrer Leistungsentgeltansprüche die Stellung einer angemessenen Kautions zu verlangen. Ein Anspruch auf Verzinsung der Kautions besteht nicht. Bei Wegfall des Sicherungsgrundes wird die Kautions auf Verlangen des Auftraggebers unverzüglich zurückgezahlt.

(4) Im Falle der Beauftragung durch eine Kapital- oder Personenhandelsgesellschaft mit beschränkter Haftung kann die Deutsche Bureau AG neben der Stellung einer Kautions auch den Schuldbeitritt einer natürlichen Person oder die Stellung eines gleichwertiges Sicherungsmittels für zukünftige Forderungen aus dem Vertragsverhältnis verlangen.

(5) Gerät der Auftraggeber mit Leistungsentgelt in Verzug, ist die Deutsche Bureau AG unbeschadet weiterer Rechte - insbesondere der Geltendmachung von Verzugszinsen und der Kündigung - berechtigt, nach entsprechender Ankündigung die Leistungen einzustellen. Die Verpflichtung zur Zahlung etwaiger Grundgebühren bleibt auch in

diesem Falle bestehen. Für nach dem Eintritt des Verzugs erforderliche Mahnschreiben wird dem Auftraggeber eine Pauschale von je € 5,00 berechnet. Es bleibt ihm offen, nachzuweisen, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich geringer als diese Pauschale ist.

(6) Ist die Deutsche Bureau AG gesetzlich oder aufgrund einer rechtskräftigen Gerichtsentscheidung verpflichtet, Dritten Auskünfte über Gegenstand, Art oder Umfang des Vertragsverhältnisses zu erteilen (z.B gegenüber Ermittlungsbehörden), so ist sie berechtigt, dem Auftraggeber für den hierfür entstehenden Aufwand eine pauschale Aufwandsentschädigung in Höhe von 30,- €/Stunde zu berechnen. Es bleibt ihm offen, nachzuweisen, dass ein solcher Aufwand überhaupt nicht entstanden oder wesentlich geringer als diese Pauschale ist.

#### § 6 Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgelts, Gegenansprüche

(1) Der Auftraggeber hat Einwendungen gegen die Berechnung des Leistungsentgeltes innerhalb von acht Wochen ab Zugang der Rechnung direkt an die Deutsche Bureau AG zu erheben. Die Rechnung gilt als genehmigt, wenn der Auftraggeber ihr nicht innerhalb dieser Frist widersprochen hat. Die Deutsche Bureau AG macht den Auftraggeber auf die Frist und die Folgen der Nichteinhaltung in jeder Rechnung aufmerksam. Gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

(2) Die Zahlungspflicht bleibt auch im Falle der Erhebung von Einwendungen bestehen, solange die Deutsche Bureau AG die Einwendungen nicht als berechtigt anerkennt, innerhalb angemessener Frist nicht substantiiert zu den Einwendungen Stellung genommen hat oder die Einwendungen rechtskräftig festgestellt sind. Der Auftraggeber ist insbesondere nicht berechtigt, bereits gezahlte Beträge zurück zu fordern (Rücklastschrift).

(3) Gegen Forderungen der Deutsche Bureau AG kann der Auftraggeber nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Leistungsverweigerungsrechts steht dem Auftraggeber nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche zu. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Auftraggeber nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

#### § 7 Datenschutz

Die Deutsche Bureau AG erhebt, speichert und verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen des Vertragsverhältnisses entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen. Einzelheiten hierzu kann der Auftraggeber jederzeit unter <http://www.dbureau.de/Unternehmen/Datenschutz.html> abrufen.

#### § 8 Haftung

(1) Die Deutsche Bureau AG haftet für Schäden - gleich aus welchem Rechtsgrund, sowohl vertraglicher als auch außervertraglicher Art - nur dann, wenn die Deutsche Bureau AG die Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat oder der Schaden auf der Verletzung einer Pflicht der Deutsche Bureau AG, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren



Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht) beruht. Bei einfach fahrlässiger Verletzung von Kardinalpflichten beschränkt sich die Haftung der Deutsche Bureau AG auf die nach dem Vertragsverhältnis typischen und vorhersehbaren Schäden und ist darüber hinaus auf einen Betrag in Höhe des dreifachen bisherigen durchschnittlichen Monatsumsatzes des jeweiligen Auftraggebers begrenzt. Die Deutsche Bureau AG haftet bei einfach fahrlässiger Verletzung von Kardinalpflichten nicht für mittelbare Schäden, insbesondere für entgangenen Gewinn. Alle darüber hinausgehenden Schadenersatzansprüche werden - vorbehaltlich des Absatzes 2 - ausgeschlossen.

(2) Absatz 1 gilt nicht bei Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Vermögensschäden, die auf der Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen beruhen. Telekommunikationsdienstleistungen sind Dienste, die ganz oder überwiegend in der Übertragung von Signalen über Telekommunikationsnetze bestehen, etwa im Rahmen der Gesprächsweiterleitung. Insoweit gelten die gesetzlichen Regelungen. Auch die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(3) Die Haftung der Deutsche Bureau AG für Vermögensschäden, die auf Übermittlungsfehlern zwischen Auftraggebern bzw. ihren Kunden und Mitarbeitern der Deutsche Bureau AG beruhen, ist insbesondere ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber nicht seinerseits seiner Obliegenheit zur Schadensvermeidung bzw. -minderung (§ 3 Abs. 8) nachgekommen ist und/oder Änderungsaufträge auf anderen als den in § 3 Abs. 6 genannten Kommunikationswegen übermittelt hat.

(4) Die Haftung der Deutsche Bureau AG für Schäden, die durch Ausfall, Beeinträchtigung oder fehlerhafte Bedienung von Anlagen und Einrichtungen Dritter - insbesondere Telekommunikationsdiensteanbieter wie z.B. der Deutschen Telekom AG oder Mobilfunknetzbetreiber und Service Providern - sowie durch höhere Gewalt verursacht wurden, ist ausgeschlossen, es sei denn, die Deutsche Bureau AG hat derartige Schäden gemäß Abs. 1 und 2 zu vertreten.

(5) Sämtliche Schadenersatzansprüche gegen die Deutsche Bureau AG sind innerhalb von 6 Monaten ab Kenntnis der anspruchsbegründenden Umstände durch den Auftraggeber - jedoch spätestens 5 Jahre nach ihrer Entstehung ohne Rücksicht auf die Kenntnis - vom Auftraggeber geltend zu machen. Dies gilt nicht bei Verletzungen des Lebens, des Körpers, der Gesundheit und der Freiheit sowie bei Haftung wegen Vorsatzes.

(6) Soweit die Haftung der Deutsche Bureau AG nach den vorstehenden Regelungen ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch für die Haftung der Angestellten, Vertreter sowie Erfüllungsgehilfen der Deutsche Bureau AG.

## **§ 9 Kündigung, Tarifwechsel, Änderungen dieser AGB**

(1) Die Vertragsparteien können die Dienste innerhalb der ersten 2 Monate nach Vertragsbeginn täglich mit sofortiger Wirkung kündigen. Eine zum Zeitpunkt einer Kündigung durch den Auftraggeber bereits fällige Grundgebühr (§ 4 Abs. 4) bleibt vollständig geschuldet und wird nicht zurückerstattet. Danach beträgt die

Kündigungsfrist 1 Monat zum Ende des Abrechnungszeitraums (§ 4 Abs. 3). Die Kündigungsfristen verlängern sich bei längerer Vertragslaufzeit für beide Vertragsparteien wie folgt:

ein Jahr nach Vertragsbeginn auf zwei Monate zum Ende eines Abrechnungszeitraums,

drei Jahre nach Vertragsbeginn auf drei Monate zum Ende eines Abrechnungszeitraums.

Dies gilt auch für gesondert beauftragte Leistungsmerkmale, sofern hierfür nicht abweichende Kündigungsfristen vereinbart sind. Das Recht zur - ggf. fristlosen - Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

(2) Die Deutsche Bureau AG ist insbesondere zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, wenn:

der Auftraggeber seine bei Vertragsabschluss angegebene Anschrift ändert und dies der Deutsche Bureau AG nicht innerhalb von 14 Tagen unaufgefordert mitteilt; als Anschrift gilt nicht die Mitteilung eines Postfaches oder Vergleichbares,

der Auftraggeber mit der Zahlung von Leistungsentgelt aus zwei Rechnungen in Verzug gerät,

der Auftraggeber mit der Zahlung von Leistungsentgelt in Höhe von mehr als dem Doppelten des Kreditlimits (§ 4 Abs. 6) in Verzug gerät,

der Auftraggeber schuldhaft gegen die Vertragsbedingungen verstößt und den Verstoß nicht in angemessener Frist nach Abmahnung durch die Deutsche Bureau AG abstellt. Bei erheblichen Verstößen ist eine Abmahnung entbehrlich,

erhebliche und nachvollziehbare Anhaltspunkte dafür bestehen, dass das Geschäftsgebaren des Auftraggebers gegen die guten Sitten (§ 138 BGB) oder ein gesetzliches Verbot (§ 134 BGB) verstößt,

über das Vermögen des Auftraggebers das Insolvenzverfahren eröffnet worden ist.

(3) Im Falle der Kündigung steht dem Auftraggeber das Kunden-Portal unter einschließlich kostenfreier E-Mail-Funktion weiterhin zur Verfügung. Dieses kann von beiden Parteien jederzeit ohne Einhaltung einer Frist ohne Angaben von Gründen gekündigt werden. Bei Inanspruchnahme des Kunden-Portals gelten die Regelungen von § 3 Abs. 1, die §§ 7 und 10 sowie § 8 mit der Maßgabe, dass die Deutsche Bureau AG im Rahmen des § 8 Abs. 1 auch bei Verletzung von Kardinalpflichten nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz haftet.

(4) Die Kündigung durch den Auftraggeber ist entweder

telefonisch über die Kundenhotline unter 0800 10123234 bzw. +4930 469990972 unter Identifikation mit dem bei Vertragsbeginn vereinbarten Passwort für die telefonische Nutzung („Telefonpasswort“) innerhalb der Geschäftszeiten von 09:00 bis 18:00 Uhr,

schriftlich an die Deutsche Bureau AG, Friedrichstraße 171, 10117 Berlin, oder in Textform per Fax an 0800 10123235 bzw. +4930 469990973 oder per E-Mail an [service@dbueau.de](mailto:service@dbueau.de)

zu erklären. In allen Fällen erteilt die Deutsche Bureau AG dem Auftraggeber unverzüglich eine Kündigungsbestätigung.

(5) Die Kündigung durch die Deutsche Bureau AG kann in Schrift- oder Textform ausgesprochen werden. Eine schriftliche Kündigung gilt auch dann als zugegangen, wenn sie an die letzte vom Auftraggeber benannte Anschrift gerichtet wurde, dort aber nicht zugestellt werden konnte oder nicht entgegengenommen worden ist.

(6) Die Nichtinanspruchnahme der Dienste der Deutsche Bureau AG durch den Auftraggeber kann eine ausdrückliche Kündigung des Vertragsverhältnisses auch dann nicht ersetzen, wenn diese bereits länger anhält.

(7) Der Wechsel in einen anderen Tarif kann jeweils mit einer Frist von drei Werktagen zum Beginn des nächsten Abrechnungszeitraums (§ 4 Abs. 3) beantragt werden. Zusatzsekretariate und sonstige Erweiterungen können mit Wirkung zum nächsten Werktag hinzugebucht werden; die Kündigung des Hauptsekretariats hat Wirkung auch für die Zusatzsekretariate.

(8) Die Deutsche Bureau AG ist berechtigt, die allgemeinen Geschäftsbedingungen nachträglich zu ändern oder zu ergänzen. In diesem Fall teilt die Deutsche Bureau AG dem Auftraggeber die Änderungen in Schrift- oder Textform mit. Widerspricht der Auftraggeber innerhalb von einem Monat ab Zugang der Mitteilung der Änderung nicht, werden die geänderten Bedingungen Vertragsbestandteil. Im Falle des Widerspruchs verbleibt es bei der ursprünglichen Regelung. Auf die Frist und die Folgen ihrer Nichteinhaltung weist die Deutsche Bureau AG den Auftraggeber in der Mitteilung hin.

(9) Führt die Deutsche Bureau AG neue Dienste ein, so können hierfür ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen zugrunde gelegt werden.

## **§ 10 Form von Willenserklärungen, Vertragsübergang, Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

(1) Soweit nach diesen AGB die Textform erforderlich ist, gilt diese durch die ebureau AG in jedem Fall als gewahrt, wenn die Erklärung dem Auftraggeber in elektronischer Form in sein Kunden-Portal unter [www.dbureau.de](http://www.dbureau.de) oder die Mobile-App übermittelt wurde. Die Erklärung gilt, auch wenn sie vom Auftraggeber nicht abgerufen wurde, spätestens zwei Wochen nach Eingang im Kunden-Portal bzw. der Mobile-App als zugegangen. Dies gilt auch für alle übrigen Erklärungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses, soweit nicht eine strengere Form als die der Textform - hierzu zählt insbesondere die Schriftform - erforderlich ist..

(2) Die Deutsche Bureau AG ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen, soweit berechnigte Interessen des Auftraggebers dem nicht entgegenstehen, der Dritte insbesondere eine vertragsgemäße Erbringung der Dienste gewährleistet und keine Zweifel an seiner Solvenz und wirtschaftlichen

Leistungsfähigkeit bestehen. Der Auftraggeber ist im Falle der Vertragsübertragung zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Das Kündigungsrecht erlischt, wenn der Auftraggeber der Übertragung nicht innerhalb von einem Monat ab Zugang der Mitteilung über die Vertragsübertragung widerspricht. Auf die Bedeutung seines Verhaltens wird der Auftraggeber in der Mitteilung besonders hingewiesen. Vor Ablauf der Monatsfrist wird die Vertragsübertragung nicht wirksam.

(3) Verbindliche Fassung dieser AGB ist ausschließlich die Fassung in deutscher Sprache. Nur diese Fassung ist für den Inhalt dieser AGB und die Rechte und Pflichten aus ihnen maßgeblich. Fassungen in anderen Sprachen sind unverbindliche Übersetzungen, die lediglich Informationszwecken dienen.

(4) Für die Rechtsbeziehung zwischen der Deutsche Bureau AG und dem Auftraggeber gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Dies gilt - soweit nichts anderes vereinbart ist - auch für die Bestimmung von Tageszeiten, Feiertagen oder sonstigen zeitlichen oder räumlichen Faktoren.

(5) Soweit die Parteien darüber verfügen können (§§ 29 Abs. 2, 38 ZPO) ist Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Ansprüche der Parteien und Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Berlin-Schöneberg. Die Parteien können jeweils auch an ihrem allgemeinen Gerichtsstand verklagt werden.

(6) Sollten Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Regelung eine angemessene Regelung zu vereinbaren, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was von den Parteien des vorliegenden Vertrages gewollt wurde.