

Geschäftsbedingungen (AGB) für Schlüsseldienst S/Z Hamm

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen (insbesondere Notöffnungen, Sicherheitsberatungen und Montagearbeiten) zwischen dem Auftragnehmer **Schlüsseldienst S/Z Hamm, Inhaber Samir Zalmat, Einzelunternehmen**, und dem Auftraggeber (Kunden).

(2) Abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nur Vertragsbestandteil, wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat.

(3) Vertragsschluss, Kenntnisnahme und Einbeziehung der AGB: Der Vertrag kommt mündlich (z.B. fernmündlich per Telefon), schriftlich oder in Textform durch die übereinstimmende Willenserklärung von Auftragnehmer und Auftraggeber zustande, spätestens jedoch mit der Bestellung des Auftragnehmers. **Der Auftragnehmer protokolliert die Telefonnummer, den Namen und die Anschrift des Auftraggebers zu Zwecken der Auftragsabwicklung und Rechnungsstellung.** Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber bereits bei der telefonischen Personalaufnahme auf die Geltung der AGB hin, die auf der Internetseite des Auftragnehmers <https://www.schluesselnottdienstszhamm.de> jederzeit einsehbar sind. Der Auftraggeber bestätigt mit der Annahme der Dienstleistung, dass er die Möglichkeit zur Kenntnisnahme hatte, die AGB verstanden hat und diese akzeptiert.

(4) Auftragsdokumentation und Beweislast: Unabhängig vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses ist der Auftragnehmer berechtigt, die **schriftliche Auftragsbestätigung** vor Ort zu verlangen. Mit der Unterschrift auf der Auftragsbestätigung bestätigt der Auftraggeber **ausdrücklich die Kenntnisnahme und die Annahme** dieser AGB sowie der vereinbarten Preise. Dieses unterschriebene Dokument dient als alleiniger und verbindlicher Nachweis der Vertragsbedingungen.

(5) Widerrufsrecht und Stornierungspauschale bei Notdienstleistungen:

a) Der Auftraggeber kann den erteilten Notdienstauftrag **innerhalb von 20 Minuten** nach telefonischer oder schriftlicher Auftragserteilung kostenfrei stornieren, sofern der Auftragnehmer noch nicht am Einsatzort eingetroffen ist.

b) **Erfolgt die Stornierung nach Ablauf dieser 20 Minuten** oder nachdem der Auftragnehmer den Auftraggeber über seine Abfahrt informiert hat, oder trifft der Auftragnehmer am Einsatzort ein und die Leistungserbringung wird durch den Auftraggeber verweigert, so ist der Auftragnehmer berechtigt, dem Auftraggeber eine **Stornierungspauschale** in Höhe der vereinbarten **Anfahrtspauschale** gemäß § 4 (1) a) sowie ggf. der zusätzlichen Kilometerkosten gemäß § 4 (1) b) in Rechnung zu stellen.

c) Die Stornierungspauschale wird fällig, da die Dienstleistung durch die sofortige Einsatzbereitschaft und die Anfahrt bereits begonnen wurde und dem Auftragnehmer Kosten für die Leerfahrt und entgangenen anderweitigen Umsatz entstanden sind.

§ 2 Leistungsumfang und Termine

- (1) Der Umfang der zu erbringenden Dienstleistung richtet sich nach der schriftlichen Auftragsbestätigung bzw. dem schriftlich festgehaltenen Auftrag.
- (2) Termine und Fristen für die Leistungserbringung sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich zugesichert wurden. Insbesondere bei Notdienstleistungen kann es aufgrund unvorhersehbarer Umstände zu Verzögerungen kommen.

§ 3 Legitimation und Sicherheitsklauseln

- (1) **Legitimation des Auftraggebers:** Der Auftraggeber ist zur Vorlage eines gültigen amtlichen Berechtigungsnachweises (z.B. Personalausweis) verpflichtet. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Legitimation des Auftraggebers vor Ort zu prüfen und die hieraus resultierenden Daten (**Name, Anschrift, Dokumentennummer**) zur Dokumentation des Auftrags festzuhalten. Wird dieser Nachweis verweigert, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Ausführung des Auftrages abzulehnen.
- (2) **Zusammenarbeit mit Behörden (Sicherheitsklausel):** Bei Zweifeln an der Berechtigung oder verweigertem Nachweis der Legitimation darf der Auftragnehmer zwingend die zuständigen Behörden (Polizei oder Ordnungsamt) zur Feststellung der Identität und der Zugangsberechtigung hinzuziehen. Die hieraus entstehenden Wartezeiten oder Zusatzkosten werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
- (3) **Besondere Legitimationspflicht bei Hoheitsträgern:** Wird die Dienstleistung von Behörden (z.B. Polizei, Gerichtsvollzieher) zur Erfüllung ihrer hoheitlichen Aufgaben beauftragt, so ist der Auftraggeber (die beauftragende Behörde) verpflichtet, die **schriftliche Anordnung** (z.B. richterlicher Durchsuchungsbefehl, richterliche Anordnung zur Vollstreckung) oder zumindest ein **offizielles Aktenzeichen** vorzulegen bzw. zu benennen, welches die Notwendigkeit und Rechtmäßigkeit der Öffnung zweifelsfrei belegt. **Ohne Vorlage dieser Legitimationsnachweise, Aktenzeichen oder Anordnungen behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, die Dienstleistung zur Sicherstellung der Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und zur Vermeidung einer Beihilfe zur unrechtmäßigen Handlung abzulehnen.**

§ 4 Preise, Zahlungsbedingungen und Quittung

- (1) **Preise, Leistungsumfang und Anfahrt:** Die auf der Internetseite <https://www.schluesselnotdienstszhamm.de/preise-fuer-tueroeffnungen> und in der Preisliste des Auftragnehmers genannten Preise gelten ausschließlich für **einfache, zerstörungsfreie Standardöffnungen** ohne Riegelbruch oder sonstige mechanische Defekte. Die Anfahrt wird wie folgt berechnet:

- a) Für Anfahrten bis zu **10 km** ab dem Geschäftssitz des Auftragnehmers wird die feste **Anfahrtspauschale** erhoben (gemäß Preisliste).
- b) Für Anfahrten, die **10 km überschreiten**, wird zusätzlich zur Anfahrtspauschale pro weiterem Kilometer ein Betrag von **1,50 €** in Rechnung gestellt. Der Auftraggeber wird über die voraussichtlichen Anfahrtskosten vor Auftragsannahme informiert.

(2) Zusatzkosten bei erschweren Bedingungen und Materialbedarf: Müssen aufgrund eines Defekts (z.B. Riegelbruch, Fallenbruch) oder einer notwendigen zerstörenden Methode **zusätzliche, gesondert zu berechnende Arbeitsleistungen** (wie z.B. **Zylinderknacken, Kernziehen, Bohren oder die Arbeit mit dem Diamantbohrer**) oder Ersatzteile (insbesondere **neue Schlosser, Mehrfachverriegelungen, Zylinder oder Beschläge**) erbracht/verbaut werden, so werden diese **zuzüglich zum Grundpreis** und gemäß der aktuellen Preisliste für Ersatzteile und Arbeitszeit berechnet. Über die voraussichtlichen Mehrkosten wird der Auftraggeber vor Beginn der erweiterten Arbeiten informiert.

(3) Dokumentationsgebühr: Für die Ausstellung der Auftragsbestätigung (Dokumentation) wird eine Gebühr in Höhe von **[Ihre 25,00 €]** erhoben, worüber der Auftraggeber vor Auftragserteilung aufgeklärt wurde.

(4) Zahlungsweise und Fälligkeit: Die Zahlung erfolgt unmittelbar nach Leistungserbringung in bar oder per **[Ihre Zahlungsart, z.B. EC-Karte]** gegen Rechnungsstellung. Erfolgt keine Barzahlung, ist die Rechnung ohne Abzug fällig:

- a) Innerhalb von sieben (7) Tagen nach Rechnungserhalt, wenn der Auftraggeber **Verbraucher** ist.
- b) Innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungserhalt, wenn der Auftraggeber **Unternehmer**, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

(5) Zurückbehaltungsrecht: Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Aushändigung von Schlüsseln oder die Fertigstellung der Leistung zu verweigern, bis die vereinbarte Vergütung vollständig beglichen oder sichergestellt ist (Zug-um-Zug-Prinzip).

(6) Verbindlichkeit der Zahlung (Quittungsnachweis): Zahlungen gelten nur dann als ordnungsgemäß an den Auftragnehmer geleistet, wenn sie auf der vom Auftraggeber unterschriebenen Auftragsbestätigung (oder einer separaten Quittung) durch die **Original-Unterschrift** und den **Firmenstempel** des Auftragnehmers oder seines autorisierten Mitarbeiters bestätigt wurden. Der Nachweis der Zahlung setzt stets die Vorlage der **unterschriebenen Auftragsbestätigung** (Vertrag) voraus.

(7) Verzugskosten (Mahn- und Bearbeitungsgebühren): Im Falle des Zahlungsverzugs ist der Auftragnehmer berechtigt, Verzugszinsen sowie Ersatz der notwendigen Verzugskosten zu verlangen:

- a) **Gegenüber Verbrauchern:** Es werden Mahnkosten in Höhe der tatsächlich entstandenen Kosten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen berechnet.
- b) **Gegenüber Unternehmern:** Gegenüber Auftraggebern, die Unternehmer (§ 14 BGB) sind, ist der Auftragnehmer zusätzlich zu den Verzugszinsen berechtigt, eine Pauschale von **40,00 Euro** gem. § 288 Abs. 5 BGB als Schadensersatz für Bearbeitungskosten (Verzugspauschale) zu erheben.

(8) Ersatz der Rechtsverfolgungskosten: Gerät der Auftraggeber in Zahlungsverzug, so hat er dem Auftragnehmer sämtliche notwendigen Kosten zu ersetzen, die zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung entstehen (z.B. Kosten für anwaltliche Mahnschreiben, Beauftragung eines Inkassounternehmens oder gerichtliche

Geltendmachung). Diese Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen, unabhängig davon, ob es sich um einen Verbraucher (B2C) oder einen Unternehmer (B2B) handelt.

(9) Eigentumsvorbehalt: Der Auftragnehmer behält sich das Eigentum an gelieferten Waren (insbesondere Schlosser und Zylinder) bis zur vollständigen Bezahlung vor.

§ 5 Gewährleistung und Haftung

(1) Gewährleistung und Verschleiß: Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen. Die Gewährleistungsfrist für Mängel der erbrachten Leistung und der eingebauten Teile beträgt zwei Jahre ab Abnahme. **Von der Gewährleistung ausgenommen sind jedoch alle Mängel, die auf natürlichem Verschleiß, unsachgemäßer Behandlung, Gewaltanwendung oder mangelhafter Pflege der eingebauten mechanischen Teile (Schlösser, Zylinder, etc.) beruhen.**

(2) Ausschlussfrist für offensichtliche Mängel:

a) **Gegenüber Unternehmern:** Ist der Auftraggeber Unternehmer (§ 14 BGB), so hat er offensichtliche Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von **sieben (7) Tagen** nach Leistungserbringung bzw. Abnahme, **schriftlich** anzugeben. Erfolgt die Anzeige nicht fristgerecht, ist die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen für diesen Mangel ausgeschlossen.

b) **Gegenüber Verbrauchern:** Ist der Auftraggeber Verbraucher (§ 13 BGB), hat er offensichtliche Mängel innerhalb der gesetzlichen Fristen zu rügen. Eine unverzügliche Anzeige in **Textform per E-Mail** an die Adresse info@schlüsselnotdienstszhamm.de wird dringend empfohlen, um die Beweislage zu verbessern.

(3) Einwilligung und Haftungsausschluss bei Öffnungsmethoden (Türen, Fenster, etc.): Der Auftraggeber **erlaubt** dem Auftragnehmer ausdrücklich die Anwendung aller zur Öffnung notwendigen Techniken, **einschließlich der minimal-invasiven Methoden wie dem Aufpumpen der Tür**, sowie der **zerstörenden Methoden** (z.B. Zylinderknacken, Kernziehen, Bohren oder Fräsen), falls eine schadenfreie Öffnung unmöglich ist oder die Dringlichkeit dies erfordert. Mit Erteilung des Auftrags **bestätigt der Auftraggeber**, dass hiermit ein **unvermeidbares Betriebsrisiko** verbunden ist. Eine Haftung des Auftragnehmers für die durch den Einsatz von Werkzeugen und Geräten entstehenden **Kratzer** an Türen/Fenstern, **Beschädigungen an Dichtungen**, Verformungen des Materials sowie für eine Erweiterung von **vorhandenen Beschädigungen** wird in diesem Fall **ausgeschlossen**, sofern kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

(4) Besondere Haftungsregel bei Autoöffnungen: Bei der **Öffnung von Fahrzeugtüren** ist das Risiko einer Beschädigung (insbesondere am Lack, der Mechanik oder der Dichtung) aufgrund der Komplexität der modernen Schließsysteme und der Dringlichkeit des Notdienstes nicht vollständig auszuschließen. Wünscht der Auftraggeber die Öffnung trotz mündlicher Aufklärung über das damit verbundene (Rest-)Risiko, erfolgt die Leistung auf **ausdrückliches Verlangen und Risiko des Auftraggebers**. Eine Haftung des Auftragnehmers für hierbei entstehende leichte oder mittlere Schäden am Fahrzeug ist in diesem Fall ausgeschlossen, sofern kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

(5) Allgemeine Haftungsbeschränkung: Die Haftung des Auftragnehmers für sonstige Schäden, die nicht auf einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit beruhen, ist auf

Fälle von **Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit** beschränkt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, außer bei Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten (Kardinalpflichten), ist ausgeschlossen.

§ 6 Schlussbestimmungen

- (1) Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers (Hamm), sofern der Auftraggeber Unternehmer, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- (2) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.