

Energieberatung und Energieberatungsvertrag

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand
08.25

Name, Anschrift und Telefonnummer der Bank

Volksbank Allgäu-Oberschwaben eG
Bahnhofstr. 2
88299 Leutkirch im Allgäu
07561 84-0

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotene Dienstleistung einer **Energieberatung**.

Mit der vorliegenden Information erfüllen wir § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**. Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen sollen ermöglichen, dass alle Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucher am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information soll zum besseren Verständnis unserer Dienstleistung beitragen. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur die mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

Die Information ist in 4 Teile gegliedert.

In Teil 1 erläutern wir Ihnen die von uns angebotene Dienstleistung einer Energieberatung und eines Energieberatungsvertrages.

Die Teile 2 bis 4 enthalten allgemeine Informationen:

- Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.
- Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des BFSG erfüllen? In Teil 3 informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.
- Sie sind der Meinung, unsere Dienstleistung erfüllt nicht die Anforderungen des BFSG? In Teil 4 informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können.

Ein Inhaltsverzeichnis finden Sie unmittelbar vor Teil 1 dieser Information.

Ihre

Volksbank Allgäu-Oberschwaben eG

Inhaltsverzeichnis

1	Erläuterung unserer Dienstleistung	3
§ 1	Auftragsgegenstand	3
§ 2	Allgemeine Anforderungen an den Auftragnehmer bei Leistungserbringung	3
§ 3	Allgemeine Hinweise für den Auftraggeber	3
§ 4	Änderungs- oder Zusatzleistungen/Nachträge	3
§ 5	Nebenkosten	3
§ 6	Abschlagszahlungen	4
§ 7	Kündigungsrecht	4
§ 8	Haftung	4
§ 9	Urheberrecht und Vertraulichkeit	5
§ 10	Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung	5
2	Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde	5
3	Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	7
4	Zuständige Marktüberwachungsbehörde	9

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

Ein ENERGIEBERATERVERTRAG wird in Verbindung mit einem individuellen Angebot geschlossen.

Geschlossen wird der Vertrag zwischen dem Haus-/Wohnungseigentümer, nachfolgend Auftraggeber genannt, und dem Auftragnehmer der

Volksbank Allgäu-Oberschwaben eG
Bahnhofstraße 2
88299 Leutkirch im Allgäu

§ 1 Auftragsgegenstand

1. Gegenstand des Vertrages ist entweder ein Energieausweis, eine Energieberatung für Wohngebäude mittels iSFP – Sanierungsfahrplan oder eine Fördermittelberatung und Begleitung zur Bundesförderung energieeffiziente Gebäude (BEG).

§ 2 Allgemeine Anforderungen an den Auftragnehmer bei Leistungserbringung

1. Die Leistungen des Auftragnehmers erfolgen auf Grundlage des Vertrages in Verbindung mit dem jeweiligen Angebot, inklusive der Beratung und Dokumentation entsprechend den Förderprogrammanforderungen, soweit diese Vertragsbestandteil sind.
2. Die Umsetzungen der Förderprogrammanforderungen erfolgen entsprechend der Vorgaben des gewählten Förderprogrammes unter Einhaltung der jeweiligen „Technischen Mindestanforderungen“ und unter Berücksichtigung der „Liste der förderfähigen Maßnahmen“ und der „Liste der förderfähigen Leistungen“ zum Stand der Antragstellung.
3. Der Auftragnehmer ist weder mit den bauausführenden Unternehmen oder Lieferanten verbunden oder von diesen beauftragt, noch darf er ihre Lieferungen und Leistungen vermitteln.

§ 3 Allgemeine Hinweise für den Auftraggeber

3.1 Pflichtenkreis des Auftraggebers

Zum Pflichtenkreis des Auftraggebers gehört insbesondere die Beauftragung des Energieberaters und die Beantragung von Fördermitteln, sofern Beratungsgegenstand.

Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer Zugang zu allen erforderlichen Bereichen zu gewähren und alle benötigten Unterlagen zur Verfügung stellen, die in Absprache mit dem Auftragnehmer zur Durchführung der Beratung erforderlich sind, insbesondere

- Informationen über die energetische Situation wie beispielsweise (nicht abschließend) aktuelle maßstäbliche und bemaßte Pläne/Verbrauchsdaten
- Informationen über bauliche Veränderungen in der Vergangenheit
- Information über die geplanten Veränderungen in der Zukunft

3.2 Allgemeine Hinweise für den Auftraggeber zur Zuschusserlangung

- Auf die Förderungssumme besteht kein Rechtsanspruch.
- Bitte beachten Sie, dass die Beantragung und Bewilligung der Zuschüsse beim Fördergeber durch den Auftraggeber vor Beginn der Maßnahme erfolgen muss.

Bitte beachten Sie, dass der Zuschuss vom Fördergeber nach der Bewilligung nur für einen genau bestimmten Zeitraum bereitgehalten wird und innerhalb dieses Zeitraumes die Maßnahme durchgeführt und gegenüber dem Fördergeber nachgewiesen worden sein muss, um den Zuschuss zu erhalten. Die Beantragung der Zuschüsse und Fristenüberwachung obliegen ausschließlich dem Auftraggeber.

3.3 Förderfähige Kosten

Die förderfähigen Kosten werden zusammen mit dem Auftraggeber vor der Beantragung festgelegt. Nachträgliche Änderungen können nicht mehr nachträglich beantragt werden.

§ 4 Änderungs- oder Zusatzleistungen/Nachträge

Zusätzliche Arbeiten oder Änderungen des Auftrages müssen schriftlich vertraglich vereinbart werden.

§ 5 Nebenkosten

Der Auftragnehmer hat Anspruch auf Erstattung seiner Nebenkosten netto zzgl. jeweils geltender Umsatzsteuer wie folgt:

- aufwandsbezogen auf Nachweis
- Fahrtkosten Pkw (ab Betriebsstätte zum Zielort) in Höhe der steuerlich zulässigen Pauschalsätze, sofern nicht höhere Aufwendungen nachgewiesen werden.
- Sofern im Angebot nicht genannt entfällt hier der Anspruch. Die Leistung ist pauschaliert.

§ 6 Abschlagszahlungen

Der Auftragnehmer ist berechtigt, monatlich/quartalsweise Abschlagszahlungen für bisher erbrachte Teilleistungen zu fordern.

§ 7 Kündigungsrecht

Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Vertrag nebst Nachträgen/Änderungs- oder Zusatzleistungen außerordentlich zu kündigen, insbesondere

- wenn der Auftraggeber mit einer Zahlungsverpflichtung im Verzug ist;
- wenn der Auftraggeber die zur Bearbeitung der Arbeiten notwendigen Unterlagen nicht vorlegt oder
- wenn der Auftraggeber dem Auftragnehmer trotz rechtzeitiger Ankündigung den Zugang zum Objekt nicht ermöglicht.

Für den Fall der Kündigung sind die bisherigen anteilig erbrachten Leistungen nach den Vertragspreisen brutto zahlbar. Weitergehende Ansprüche des Auftragnehmers, insbesondere wegen Schadensersatz, bleiben hiervon unberührt.

Dessen ungeachtet kann jede Vertragspartei das Dienstverhältnis mit den in § 621 BGB genannten Fristen kündigen. Alle bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Leistungen des Auftragnehmers sind nach den Vertragspreisen brutto zahlbar.

§ 8 Haftung

8.1

Der Auftragnehmer haftet für Verletzung der von ihm geschuldeten Pflichten nach Maßgabe dieses Vertrages nach den Vorschriften des BGB. Für darüber hinausgehende Gefälligkeiten, Empfehlungen und Ratschläge haftet der Auftragnehmer nicht.

8.2

Ansprüche des Auftraggebers auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Auftraggebers aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Auftragnehmers, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig sind. Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Auftragnehmer nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Auftraggebers aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Die vorgenannten Einschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden. Datenschutzrechtliche Anspruchsgrundlagen werden von dieser Haftungsregelung nicht erfasst.

8.3

Die Energiedaten werden vom Auftragnehmer nach den Angaben des Auftraggebers ermittelt. Dazu kommen Abschätzungen nach Erfahrungswerten nach bestem Wissen und Gewissen des Auftragnehmers. Eine Garantie für deren Richtigkeit wird nicht übernommen, zumal der Energiebedarf stark vom Nutzerverhalten abhängt. Der Auftragnehmer haftet nicht für Abweichungen zwischen berechneten Bedarfswerten und tatsächlich eingetretenen Verbrauchswerten.

Der Auftragnehmer erbringt keine Planungsleistungen im Sinn der HOAI. Solche Planungsleistungen und/oder Umsetzungsbegleitung sind optional zu vereinbaren.

8.4

Der Auftragnehmer haftet nicht für die Einhaltung der Förderzusage des Fördergebers.

8.5

Der Auftragnehmer verfügt über eine Berufs- und Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung.

Die Deckungssummen dieser Versicherung betragen:

- für Personen- und Sachschäden: 10.000.000 [EUR]
- für Vermögensschäden je Fall: 1.000.000 [EUR]
- für die vertraglich vereinbarten Leistungen.

Der Auftragnehmer ist fachkundig auf dem Gebiet des energiesparenden Bauens und Sanierens. Er ist kein Baufinanzierungsberater oder Berater über alle für ein Vorhaben in Frage kommenden Fördermöglichkeiten. Es ist daher nicht die Aufgabe des Auftragnehmers und er ist nicht verpflichtet, den Auftraggeber über alle relevanten und für das Bauvorhaben in Frage kommenden Fördermöglichkeiten aufzuklären. Eine umfassende Förderrecherche muss extra beauftragt werden.

Des Weiteren ist der Auftragnehmer nicht zur Fristüberwachung verpflichtet.

§ 9 Urheberrecht und Vertraulichkeit

9.1

Dem Auftragnehmer verbleiben an den von ihm erstellten Unterlagen alle Rechte, die ihm nach dem UrhG zustehen, sofern sie nicht nach dem Inhalt dieses Vertrages oder aufgrund einer Sondervereinbarung auf den Auftraggeber übertragen worden sind.

9.2

Der Auftragnehmer wird alle Informationen und Unterlagen, die ihm zur Verfügung gestellt werden und von denen er während Durchführung dieses Vertrages Kenntnis erhält, vertraulich behandeln, soweit nichts anderes in diesem Vertrag vereinbart wurde.

§ 10 Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung

Der Auftraggeber erteilt dem Auftragnehmer die Erlaubnis, von der BAFA oder der DENA zum Zwecke der Qualitätsprüfung angeforderte Unterlagen zu diesem Zwecke zur Verfügung zu stellen.

2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.

Beschwerde bei der Bank

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns sehr wichtig. Daher wollen wir Ihnen die Möglichkeit zur Kritik geben.

Wenn Sie eine Beschwerde zu unserer Dienstleistung haben, können Sie diese elektronisch, schriftlich oder mündlich äußern:

Name der Bank Volksbank Allgäu-Oberschwaben eG	
Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden Beschwerdemanagement	
Postanschrift Bahnhofstr. 2 88299 Leutkirch im Allgäu	
Telefon 07561 84-0	Telefax 07561 84-40010
E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden beschwerde@vbao.de	

Wir bitten Sie, bei einer Beschwerde die folgenden Punkte zu beachten:

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Kontonummer).
- Beschreiben Sie den Sachverhalt und formulieren Sie Ihr Anliegen.
- Fügen Sie Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen bei, wenn Sie diese haben.

Ihre Angaben helfen uns, Ihre Beschwerde möglichst schnell zu bearbeiten, eventuelle Rückfragen mit Ihnen zu klären und Ihnen verlässlich zu antworten.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Die Dauer der Bearbeitung hängt vor allem davon ab, wie komplex Ihr Anliegen ist. Zudem hängt die Bearbeitungsdauer davon ab, ob wir andere Unternehmen beziehungsweise Personen einbeziehen müssen, zum Beispiel unsere externen Dienstleister.

Grundsätzlich bemühen wir uns, Ihnen innerhalb von drei Wochen zu antworten. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber informieren. Wir nennen Ihnen dann auch den Grund für die Verzögerung. Zudem teilen wir Ihnen mit, wann wir die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abschließen. Wenn wir Ihre Beschwerde bearbeitet haben, erhalten Sie in kurzer Zeit eine ausführliche Antwort.

Beschwerde bei der Bankenaufsicht

Sie können Ihre Beschwerde auch bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einreichen.

Die Postadresse ist:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die BaFin gibt Ihnen im Internet wichtige Informationen zu Beschwerden über Unternehmen, die sie beaufsichtigt. Sie finden diese Informationen unter

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html.

Außergerichtliche Streitbeilegung

Außergerichtliche Streitbeilegung heißt, dass ein Streit ohne ein Gericht geschlichtet wird. Das ist meistens weniger kompliziert. Wenn Sie eine außergerichtliche Streitbeilegung wollen, können Sie sich an bestimmte Verbraucher-Schlichtungsstellen wenden.

Helfen kann Ihnen die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Mehr Informationen zu dieser Schlichtungsstelle finden Sie unter <https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>. Die genauen Regelungen der Schlichtungsstelle finden Sie auch in einer speziellen Ordnung. Die Ordnung heißt: Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe. Wir stellen Ihnen die Ordnung auf Wunsch gern zur Verfügung.

Ihre Beschwerde an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken müssen Sie schriftlich verfassen. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe.

Die Postadresse ist:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Die E-Mail-Adresse ist:

kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Gerichtliche Streitbeilegung

Sie wollen keine außergerichtliche Streitbeilegung, sondern eine gerichtliche Klärung? Dann können Sie auch eine Klage beim Gericht einreichen.

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil der Information informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG finden Sie in den folgenden drei Rechtsgrundlagen:

- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- Verordnung über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz = Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte = Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Nach diesen Rechtsgrundlagen muss unsere Dienstleistung vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten für die Informationen zu unserer Dienstleistung, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Erbringung unserer Dienstleistung. Dazu gehört insbesondere die Barrierefreiheit unserer Geldautomaten und Selbstbedienungsterminals, die Sie im Rahmen unserer Dienstleistung nutzen können.

Das sind die vier Prinzipien der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit**
Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
- **Bedienbarkeit**
Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- **Verständlichkeit**
Für möglichst alle sollen die Website-Inhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit**
Die Website-Inhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien¹ möglichst kompatibel sein.

Die Anforderungen der Barrierefreiheit erfüllen wir in Bezug auf unsere Dienstleistung wie folgt:

¹ Assistive Technologien sind zum Beispiel Software-Lösungen zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

Wahrnehmbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist an den Kontext der Nutzung angepasst. Das betrifft die Form, die Schriftart, die Größe, die Kontraste und den Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.
- Sie können die Schriftgröße und den Kontrast der Information individuell anpassen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.

Bedienbarkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Sie können die Information über die Website und die Suchfunktion der Website finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist mit dem Angebot der Dienstleistung auf der Website verlinkt.

Verständlichkeit

Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist in einer einfachen Sprache: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.² Die Information wird über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese Information lesen. Und Sie können sich diese Information von einem Programm vorlesen lassen.
- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information erläutert.

Robustheit

Für die Informationen auf unserer Website gilt: Unsere Website ist mit assistiven Technologien kompatibel.

Durchführung der Dienstleistung

Werden für die Durchführung der Dienstleistung Webseiten, einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen, oder Mobilgeräte, einschließlich mobiler Apps, in Anspruch genommen, gelten auch für diese in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit die vorhergehenden Ausführungen. Bei der Durchführung der Dienstleistung im persönlichen Kontakt innerhalb oder außerhalb der Filiale werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung nicht die Anforderungen des BFSG erfüllt? In diesem Teil der Information informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können. Sie können einen Antrag bei der Marktüberwachungsbehörde stellen. Die Marktüberwachungsbehörde prüft dann, ob gesetzliche Maßnahmen gegen uns eingeleitet werden.³

Die Bundesländer haben eine zentrale Marktüberwachungsbehörde festgelegt. Sie können sich an die folgende Stelle wenden:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)

Das Bundesland Sachsen-Anhalt hat für Anfragen bzw. Meldungen bis zur formalen Errichtung der MLBF folgende Adresse publiziert:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt

Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Tel.: (0391) 567 4530

E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de

– Ende der Informationen –

² Im GER stehen Kompetenzen von Personen, die Deutsch lernen. Die Kompetenzen sind unterschiedlichen Sprachniveaus zugeordnet. Es gibt sechs Sprachniveaus: A1, A2, B1, B2, C1 und C2. Sprachniveau B2 heißt: Lernende können die deutsche Sprache selbstständig anwenden. Sie können die Hauptinhalte von Texten zu konkreten und abstrakten Themen verstehen.

³ Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG.