AGB der Verivox Finanzvergleich GmbH für gewerbliche Serviceanbieter im Bereich Finanzen

Die Verivox Finanzvergleich GmbH, Max-Jarecki-Straße 21, D-69115 Heidelberg (im Folgenden „**Verivox**“) sowie die mit Verivox verbundenen Unternehmen Verivox GmbH und Verivox Versicherungsvergleich GmbH (im Folgenden „**mit Verivox verbundene Unternehmen**“) vermitteln Vertragsverhältnisse zwischen Anbietern von bestimmten Produkten bzw. Dienstleistungen und Endkunden u.a. über die Internetplattform www.verivox.de (im Folgenden „**Plattform**“). Die Tätigkeit bezieht sich insbesondere auf Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Energieversorgung (Strom, Gas), Telekommunikation (Internet, Festnetz, Mobilfunk), Versicherungen und Finanzen (z.B. Ratenkredite, Konten).

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen ("**AGB**") gelten für den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen aus dem Bereich Finanzen über alle von Verivox angebotenen Vergleichsrechner für diese Produkte und Dienstleistungen (im Folgenden einzeln und gemeinsam „**Vergleichsrechner**“), ergänzend zu dem zwischen Verivox und dem Anbieter von Produkten und Dienstleistungen aus dem Bereich Finanzen (im Folgenden „**Serviceanbieter**“) geschlossenen Vertrag.

Der Serviceanbieter kann diese AGB in den Arbeitsspeicher des von ihm verwendeten Endgeräts laden und auch als PDF speichern oder ausdrucken.

A PLATTFORM

§ 1 Allgemeines

1.1 Geschäftsbedingungen des Serviceanbieters erkennt Verivox nicht an. Diese werden auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn die Verivox ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Geschäftsbedingungen und individuellen Abreden zwischen dem Serviceanbieter und Verivox hat die für den Serviceanbieter vorteilhafte Regelung Vorrang.

1.2 Sofern und soweit Verivox mit Partnern zusammenarbeitet, deren Inhalte auf der Plattform eingebunden sind ("**Drittbetreiber**"), so finden diese AGB auf die Inhalte des Drittbetreibers und den Vertrieb bzw. die Vermittlung über die Inhalte des Drittanbieters keine Anwendung.

1.3 Vertragssprache ist Deutsch.

1.4 Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG vom 11.04.1980) und der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts.

1.5 Sofern der Serviceanbieter Kaufmann ist, ist der Gerichtsstand Heidelberg.

§ 2 Änderungen dieser AGB

2.1 Es gelten jeweils die AGB in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung. Verivox kann den Serviceanbietern jederzeit vorschlagen diese AGB zu ändern.

2.2 Verivox kann eine vorgeschlagene Änderung der AGB umsetzen, sofern er den Serviceanbieter über die vorgeschlagene Änderung dieser AGB mit einer angemessenen und verhältnismäßigen Frist von mindestens 15 Tagen auf einem dauerhaften Datenträger unterrichtet und der Serviceanbieter das Vertragsverhältnis mit Verivox nicht vor Ablauf der Frist kündigt. Eine entsprechende Kündigung entfaltet innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Mitteilung nach Satz 1 Wirkung, sofern und soweit keine kürzere Kündigungsfrist zwischen Serviceanbieter und Verivox individualvertraglich vereinbart ist.

2.3 Die in 2.2 Satz 1 genannte Frist beträgt mehr 15 Tage, sofern dies erforderlich ist, um dem Serviceanbieter die Vornahme von aufgrund der Änderung notwendigen technischen oder geschäftlichen Anpassungen zu ermöglichen. Die Frist nach 2.2 Satz 1 gilt nicht, wenn Verivox

a) aufgrund gesetzlicher oder behördlich angeordneter Verpflichtungen Änderungen der AGB in einer Art und Weise vornehmen muss, die es ihm nicht gestatten, die in 2.2 Satz 1 genannte Frist einzuhalten oder;

b) in Ausnahmefällen die AGB zur Abwehr einer unvorhergesehenen und unmittelbar drohenden Gefahr ändern muss, um die Plattform, Verbraucher oder gewerbliche Nutzer vor Betrug, Schadsoftware, Spam, Verletzungen des Datenschutzes oder anderen Cybersicherheitsrisiken zu schützen.

2.4 Der Serviceanbieter kann nach Erhalt der Mitteilung nach 2.2 Satz 1 jederzeit entweder durch eine schriftliche Erklärung oder eine eindeutige bestätigende Handlung auf die Frist nach 2.2 Satz 1 verzichten. Eine Zurverfügungstellung neuer Produkte oder Dienstleistungen zur Vermittlung bzw. zum Vertrieb über die Plattform vor Ablauf der Frist nach 2.2 Satz 1 ist als eindeutige, die vorgeschlagene Änderung der AGB bestätigende Handlung des Serviceanbieters zu betrachten, durch die auf die Frist verzichtet wird. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen die angemessene und verhältnismäßige Frist nach 2.2 Satz 1 mehr als 15 Tage beträgt, weil der Serviceanbieter aufgrund der Änderungen der AGB erhebliche technische Anpassungen an seinen Produkten oder Dienstleistungen vornehmen muss. In diesen Fällen gilt die Zurverfügungstellung neuer Produkte oder Dienstleistungen durch den Serviceanbieter nicht automatisch als Verzicht auf die Frist nach 2.2 Satz 1.

§ 3 Plattform

3.1 Über die Plattform sind verschiedene Vergleichsrechner abrufbar. In den Vergleichsrechnern werden die zum Zweck der Vermittlung über die Plattform zur Verfügung gestellten Produkte und Dienstleistungen der nach Teil A § 6 dieser AGB mit Verivox in Vertriebspartnerschaft stehenden Serviceanbieter für Benutzer der Plattform vergleichbar gemacht. Der Vergleich erfolgt mit den Produkten und Dienstleistungen der übrigen Serviceanbieter.

3.2 Die Benutzer haben dabei die Möglichkeit über die Plattform mit dem Serviceanbieter Verträge über dessen Produkte und Dienstleistungen abzuschließen.

§ 4 Ranking

4.1 Im Rahmen der auf der Plattform angebotenen Vergleichsrechner ermittelt Verivox zunächst entsprechend der Eingaben des Benutzers sowie der von Verivox voreingestellten und durch den Benutzer jederzeit anpassbaren Filtereinstellungen Produkte und Dienstleistungen der jeweiligen Serviceanbieter. Die möglichen Filtereinstellungen sind untereinander gleich gewichtet und finden sich jeweils links bzw. oberhalb eines Vergleichsrechners. Sie beziehen sich auf für den Benutzer relevante Merkmale der Produkte und Dienstleistungen.
Im Bereich Kredite Festzinsangebote, die Option zu besonderer Rückzahlungsmöglichkeiten (bspw. Rückzahlungspausen, Sondertilgung und kostenlose Gesamttilgung), Angebote mit Restschuldversicherungen, onlineabschlussfähige Angebote. Im Bereich Tages-/Festgeld nach etwaigen zusätzlichen Bedingungen zur Wahrnehmung des Angebots wie bspw. das Bestehen eines Girokontos bzw. Depots bei dem kreditgebenden Serviceanbieter, die Onlineabschlussmöglichkeit des Angebots.

4.2 Die zu den Eingaben des Benutzers bzw. voreingestellten bzw. gewählten Filtereinstellungen ermittelten Produkte und Dienstleistungen der Serviceanbieter werden in dem jeweiligen Vergleichsrechnerergebnis nach folgenden Kriterien gelistet:

Kreditrechner: aufsteigend nach effektivem Jahreszinssatz, beginnend mit dem günstigsten effektiven Zins.

Tagesgeld/Festgeld: absteigend nach Rendite, beginnend mit der höchsten Rendite, gemäß Eingabe des anzulegenden Betrags und Dauer der Anlagezeit

Benutzer haben auch die Möglichkeit, sich die ermittelten Produkte und Dienstleistungen nach einem anderen Sortierkriterium listen zu lassen. Die Auswahl der möglichen Sortierkriterien findet sich oberhalb des Rechnerergebnisses. Die weiteren Sortierkriterien beziehen sich auf weitere einzelne Merkmale der verglichenen Produkte und Dienstleistungen, wie im Bereich Kredit die monatliche Rate, der „2/3 Zins“ nach § 17 PAngV oder der Bankname alphabetisch, jeweils auf- und absteigend.

§ 5 Einschränkungen anderer Vertriebswege

5.1 Mit der Vermittlung von Produkten und Dienstleistungen eines Serviceanbieters über die Plattform geht weder zwingend eine Exklusivitätsverpflichtung zwischen Verivox und den Serviceanbietern einher, noch ist eine solche Exklusivitätsverpflichtung Voraussetzung für die Vermittlung der Produkte und Dienstleistungen des Serviceanbieters über die Plattform. Jedem Serviceanbieter steht es frei, exklusive Vermarktungszeiträume bzw. -kampagnen für seine Produkte und Dienstleistungen mit Verivox zu vereinbaren.

5.2 Verivox behält sich vor, mit Serviceanbietern zu vereinbaren, dass der Serviceanbieter seine über Verivox angebotenen Produkte und Dienstleistungen über eigene Vertriebswege nicht günstiger anbieten wird als über die Plattform. Durch solche Vereinbarungen soll ein ausgewogener Leistungsaustausch zwischen Verivox und dem Serviceanbieter gewährleistet und eine Enttäuschung von Vertriebsanstrengungen durch Umlenkung von Benutzern, die sich auf der Plattform, insbesondere durch Nutzung der Vergleichsrechner, über Produkte und Dienstleistungen des Serviceanbieters informiert haben, verhindert werden.

§ 6 Teilnahme, Vertriebsmöglichkeit über die Plattform

6.1 In den Vergleichsrechnern der Plattform werden Serviceanbieter gelistet, die Anbieter der im jeweiligen Vergleichsrechner gelisteten Produkte und Dienstleistungen mit entsprechender BaFin-Erlaubnis sind und von denen Verivox Angebote zu Produkten und Dienstleistungen erhält oder deren Angebote öffentlich zugänglich sind. Die vom Serviceanbieter über die Plattform angebotenen Produkte und Dienstleistungen dürfen nicht gegen geltendes Recht verstoßen.

6.2 Der Serviceanbieter hat Verivox für eine Listung im Kreditvergleichsrechner eine aktuelle Zinsmatrix für Laufzeit und Kredithöhe der jeweils von ihm angebotenen Kredite mit allen relevanten Produktinformationen sowie AGB bereitzustellen.

6.3 Im Falle einer reinen Info-Listung im Kreditvergleichsrechner ohne Anfrage- oder Verlinkungsmöglichkeit werden die Angebote des Serviceanbieters im Vergleichsrechner nach freiem Ermessen von Verivox angezeigt, es erfolgt jedoch weder eine Weiterleitung des Benutzers zur Webseite des Serviceanbieters noch besteht die Möglichkeit für den Benutzer, direkt über die Plattform eine Kreditanfrage an den Serviceanbieter zu stellen.

6.4 Zudem besteht die Möglichkeit der Vertriebspartnerschaft. Hierzu wird zwischen Verivox und dem Serviceanbieter oder einem die Produkte und Dienstleistungen des Serviceanbieters vertreibenden Dritten ein Kooperationsvertrag geschlossen.

Der Serviceanbieter hat ferner die erforderlichen technischen Voraussetzungen für eine Anbindung an die jeweiligen Vergleichsrechner zu erfüllen. Für die Übermittlung von Kreditanfragen der Benutzer sowie das Zurückspielen einer entsprechenden Response über das Zustandekommen eines Kreditvertrages oder die Ablehnung der Kreditanfrage stellt er eine geeignete funktionale Schnittstelle zur Verfügung. Bei Anbindung über einen die Produkte und Dienstleistungen des Serviceanbieters vertreibenden Dritte ist die Bereitstellung eines Trackinglinks zur Erfolgsmessung im Falle eines Klickouts durch den Benutzer erforderlich.

Der Serviceanbieter zahlt für die Vermittlung seiner Produkte und Dienstleistungen über die Plattform die im Kooperationsvertrag vereinbarte Provision.

6.5 Im Tages- und Festgeldvergleich erfolgt eine Darstellung der Angebote der Serviceanbieter und eine Verlinkung auf die Webseite des jeweiligen Serviceanbieters, wenn der Benutzer auf den Anbieter in der Ergebnisliste klickt. Voraussetzung für eine Listung im Tages- und Festgeldvergleichsrechner ist die Bereitstellung eines Trackinglinks zur Messung der Anzahl der Benutzerklicks (Leads) sowie die Bereitstellung der Tages- bzw. Festgeldkonditionen auf der Webseite des jeweiligen Serviceanbieters.

§ 7 Aussetzung, Einschränkung oder Beendigung der Vertriebsmöglichkeit

7.1 Verivox ist berechtigt, die Bereitstellung des Vergleichsrechners und/oder der Plattform für einen Serviceanbieter unverzüglich einzuschränken oder auszusetzen, wenn

a) der Serviceanbieter Verivox fehlerhafte Preis- oder Zinsinformationen oder sonstige unzutreffende und/oder unvollständige Informationen bzgl. seiner Produkte oder Dienstleistungen oder Tarife oder deren jeweiliger Merkmale zur Verfügung stellt oder;

b) ein begründeter Verdacht besteht, dass der Serviceanbieter über die Plattform beim Serviceanbieter eingehende Anträge auf Abschluss eines Vertrags mit dem Serviceanbieter willkürlich ablehnt. Ein solcher Verdacht kann zum Beispiel durch eine im Vergleich zu anderen Serviceanbietern erheblich abweichende Ablehnungsquote begründet werden oder;

c) der Serviceanbieter die Voraussetzungen zur Vermittlung seiner Produkte und Dienstleistungen über die Plattform nach Teil A § 6 dieser AGB nicht mehr erfüllt oder;

d) Verivox gesetzlichen oder behördlich angeordneten Verpflichtungen unterliegt, die eine Aussetzung oder Einschränkung der Bereitstellung des Vergleichsrechners und/oder der Plattform für einen bestimmten Serviceanbieter erfordern.

7.2 Verivox ist berechtigt, die Bereitstellung des Vergleichsrechners und/oder der Plattform für einen Serviceanbieter unter Einhaltung der Vorgaben des § 7.3 vollständig zu beenden, wenn

a) der Serviceanbieter aus der Vermittlung der Produkte oder Dienstleistungen des Serviceanbieters über die Plattform entstandene Zahlungsansprüche von Verivox trotz Fälligkeit und Mahnung nicht erfüllt hat und seit der ersten Mahnung durch Verivox mindestens sechs Wochen vergangen sind oder;

b) der Serviceanbieter Verivox wiederholt fehlerhafte Preis- oder Zinsinformationen oder sonstige unzutreffende und/oder unvollständige Informationen bzgl. seiner über die Plattform zu vermittelnden Produkte oder Dienstleistungen oder Tarife oder deren jeweiliger Merkmale zur Verfügung stellt oder;

c) Verivox nachweisen kann, dass der betroffene Serviceanbieter wiederholt gegen die AGB und/oder individuelle vertragliche Vereinbarungen zwischen Verivox und dem Serviceanbieter verstoßen hat oder;

d) Verivox ein individualvertraglich vereinbartes Kündigungsrecht ausübt oder;

e) Verivox ein Recht auf Beendigung aufgrund eines zwingenden Grunds nach nationalem Recht, das im Einklang mit dem Unionsrecht steht, ausübt oder;

f) Verivox gesetzlichen oder behördlich angeordneten Verpflichtungen unterliegt, die eine vollständige Beendigung der Bereitstellung des Vergleichsrechners und/oder der Plattform für einen bestimmten Serviceanbieter erfordern.

7.3 Sofern Verivox entscheidet die Bereitstellung des Vergleichsrechners und/oder der Plattform für die Vermittlung von Produkten und Dienstleistungen eines Serviceanbieters vollständig zu beenden, so übermittelt er dem betroffenen Serviceanbieter mindestens 30 Tage vor dem Wirksamwerden der Beendigung auf einem dauerhaften Datenträger eine Begründung dieser Entscheidung. Satz 1 gilt nicht, wenn Verivox

a) gesetzlichen oder behördlich angeordneten Verpflichtungen unterliegt, die eine vollständige Beendigung der Bereitstellung des Vergleichsrechners und/oder der Plattform für einen bestimmten Serviceanbieter erfordern und ihm dabei keine Einhaltung der Frist erlauben oder;

b) sein Recht auf Beendigung aufgrund eines zwingenden Grundes nach nationalem Recht, das im Einklang mit dem Unionsrecht steht, ausübt oder;

c) nachweisen kann, dass der betroffene Serviceanbieter wiederholt gegen die AGB und/oder individuelle vertragliche Vereinbarungen zwischen Verivox und dem Serviceanbieter verstoßen hat, was zur vollständigen Beendigung der Bereitstellung des Vergleichsrechners und/oder der Plattform für die Vermittlung der Produkte und Dienstleistungen des Serviceanbieter geführt hat oder;

d) der Serviceanbieter ein individualvertraglich vereinbartes Kündigungsrecht ausübt.

In den Fällen des Satz 2 a) oder b) stellt Verivox dem betroffenen Serviceanbieter unverzüglich eine Begründung für seine Entscheidung auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung, es sei denn Verivox darf aufgrund gesetzlicher oder behördlich angeordneter Verpflichtungen die konkreten Tatsachen oder Umstände und den zutreffenden Grund bzw. die zutreffenden Gründe nicht offenlegen. In den Fällen des Satz 2 c) oder d) ist Verivox nicht verpflichtet, dem Serviceanbieter eine Begründung seiner Entscheidung zur Verfügung zu stellen.

7.4 Im Falle einer Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung der Bereitstellung eines Vergleichsrechners bzw. der Plattform für einen Serviceanbieter durch Verivox hat der Serviceanbieter die Möglichkeit, die dieser jeweils zugrunde liegenden Tatsachen und Umstände im Rahmen des Beschwerdemanagementverfahrens nach Teil C dieser AGB einer Klärung zuzuführen. Wird die Einschränkung, Aussetzung oder Beendigung im Zuge des Beschwerdeverfahrens aufgehoben, wird Verivox die Bereitstellung des Vergleichsrechners bzw. der Plattform umgehend wiederaufnehmen.

B WEITERE LEISTUNGEN & VERTRIEBSWEGE

§ 1 Nebenleistungen und Vermarktung

1.1 Verivox behält sich vor im Rahmen von Vermarktungskampagnen Produkte und Dienstleistungen der Serviceanbieter durch Werbemittel, Werbemittelplatzierungen (bspw. auf der Plattform und/oder im Umfeld des Vergleichsrechners), eigene Zugaben (z.B. technische Geräte, Hardware, Software, Gutscheine) sowie der stets optionalen Möglichkeit der Inanspruchnahme von eigenen Nebenwaren und -dienstleistungen oder solcher Dritter an Endkunden zu vermarkten. Serviceanbieter haben jedoch auf der Plattform die Möglichkeit Endkunden ihre Produkte und Dienstleistungen auch durch eigene Zugaben sowie Nebenwaren und/oder -dienstleistungen wie beispielsweise eine durch den Serviceanbieter selbst oder in Kooperation mit Dritten angebotenen Hardware anzubieten. Sofern ein Serviceanbieter Nebenwaren und -dienstleistungen zusätzlich zu seinen Produkten und Dienstleistungen anbieten möchte, kann er sich an finanzdata@verivox.com wenden. Die Möglichkeit der Vermarktung von Nebenwaren und -dienstleistungen durch den Serviceanbieter auf der Plattform erfordert eine hierauf bezogenen Vertriebsvereinbarung mit Verivox.

1.2 Verivox behält sich vor in die Vergleichsrechner und/oder die diesem nachgelagerte Antragsstrecke den Kündigungsservice der aboalarm GmbH einzubinden, um es Benutzern zu ermöglichen ggf. mit anderen Anbietern bestehende (Vor-)Verträge über ähnliche oder inhaltsgleiche Produkte und Dienstleistungen zu kündigen. Die Einbindung eines Kündigungsservices anderer Anbieter ist nicht vorgesehen.

§ 2 Sonstige Vertriebswege

2.1 Verivox betreibt, ggf. gemeinsam mit den mit Verivox verbundenen Unternehmen, neben der Plattform weitere Webseiten und/oder mobile Applikationen, auf denen Benutzer den Vergleichsrechner oder wesensgleiche Inhalte ebenfalls nutzen können (gemeinsam „**angeschlossene Plattformen**").

2.2 Verivox und die mit Verivox verbundenen Unternehmen setzen zur Vermarktung Untervertriebspartner ein. Dies sind neben den angeschlossenen Plattformen insbesondere die Teilnehmer am Verivox-Partnerprogramm bzw. die Teilnehmer an Affiliate-Programmen von Verivox. Verivox stellt den Untervertriebspartnern dabei verschiedene auf Teile des Vergleichsrechners führende oder den Vergleichsrechner wiedergebende Werbemittel (z.B. Banner, Textlinks oder den Vergleichsrechners abbildende Vergleichsrechner) zur

Einbindung auf Webseiten und/oder mobilen Applikationen der Untervertriebspartner zur Verfügung, von denen kommend oder über die eine Vermittlung der Produkte und Dienstleistungen des Serviceanbieters erfolgen kann. Weiterführende Informationen, einschließlich Kontaktdaten zu Ansprechpartnern, hinsichtlich des Untervertriebsmöglichkeiten über das Verivox-Partnerprogramm sind unter https://www.verivox.de/partnerprogramm/ abrufbar.

§ 3 Datenzugang

3.1 Verivox verarbeitet im Rahmen der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen bei Antrag eines Benutzers des Vergleichsrechners auf Vertragsschluss über Produkte oder Dienstleistungen eines Serviceanbieters die für die Erfüllung dieses Vertrages oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlichen personenbezogene Daten des Benutzers und gibt diese an den Serviceanbieter weiter. Eine Weitergabe sonstiger personenbezogener Daten, die Verivox als Verantwortlicher erhebt (siehe Datenschutz bei Verivox https://www.verivox.de/company/datenschutz/), erfolgt nicht.

3.2 Verivox generiert im Rahmen des Betriebs der Plattform und der Vergleichsrechner verschiedene marktrelevante Daten, die von dem mit Verivox verbundenem Unternehmen VX Sales Solutions GmbH zu Datenprodukten aggregiert und als solche vertrieben werden. Diese Datenprodukte enthalten keine personenbezogenen Daten. Jedem Serviceanbieter steht es frei die VX Sales Solutions GmbH unter service@vxsalessolutions.com bei Interesse am Erwerb der vorbenannten Datenprodukte zu kontaktieren.

C BESCHWERDEMANAGEMENT & MEDIATION

§ 1 Beschwerden

1.1 Jeder Serviceanbieter hat im Falle

a) einer mutmaßlichen Nichteinhaltung einer der in diesen AGB und/oder der Verordnung zur Förderung von Fairness und Transparenz (EU) 2019/1150 vom 20. Juni 2019 festgelegten Verpflichtungen durch Verivox, die sich auf den jeweiligen beschwerdeführenden Serviceanbieter auswirkt oder;

b) technischer Probleme, die in direktem Zusammenhang mit der Bereitstellung der Plattform stehen und sich auf den beschwerdeführenden Serviceanbieter auswirken oder;

c) von Maßnahmen oder Verhaltensweisen von Verivox, die in direktem Zusammenhang mit der Bereitstellung der Plattform stehen und die sich auf den beschwerdeführenden Serviceanbieter auswirken

das Recht eine Beschwerde über das interne Beschwerdemanagement von Verivox einzureichen.

1.2 Der Zugang zum internen Beschwerdemanagement von Verivox ist kostenfrei und erreichbar per E-Mail unter beschwerdemanagement@verivox.com.

1.3 Im Falle einer Beschwerde hat der beschwerdeführende Serviceanbieter in seiner Beschwerde-E-Mail den Beschwerdeführer, eine Beschreibung des Beschwerdegegenstands, einen Ansprechpartner des

beschwerdeführenden Serviceanbieters (inkl. Kontaktdaten) und sofern gegeben und bekannt, den von Verivox als für den Serviceanbieter zuständig benannten Key Account Manager zu benennen.

1.4 Verivox wird jede Beschwerde eines Serviceanbieters unter Berücksichtigung der Bedeutung und Komplexität des Problems gründlich prüfen und zeitnah bearbeiten, um eine angemessene Lösung dessen herbeizuführen, und wird dem Serviceanbieter anschließend das Ergebnis des internen Beschwerdemanagementverfahrens in Textform mitteilen.

1.5 Verivox macht weiterführende Informationen zur Wirksamkeit des internen Beschwerdemanagements öffentlich verfügbar und wird diese in angemessenen Abständen (mind. einmal jährlich) aktualisieren.

§ 2 Mediatoren

2.1 Jeder Serviceanbieter hat die Möglichkeit sich zu etwaigen Streitigkeiten, die sich auf die Bereitstellung der Plattform für den Serviceanbieter beziehen, an einen der nachfolgenden unparteiischen und unabhängigen Mediatoren zu wenden, mit denen Verivox bereit ist zusammenzuarbeiten, um eine Beilegung der Streitigkeit zu erzielen:

- **Bitkom Servicegesellschaft mbH**, Albrechtstr. 10, 10117 Berlin, E-Mail: info@bitkom-service.de
- **Bundesverband Onlinehandel e.V.** - Mediationsstelle -, Friedrichstraße 123, 10117 Berlin, E-Mail: mediation@bvoh.de , Telefon: +49 351 450 44 17

Diese Möglichkeit besteht insbesondere auch für Beschwerden, die nicht mit den in § 1 genannten Mitteln des internen Beschwerdemanagements gelöst werden können.

2.2. Jeder Versuch nach 2.1 eine Einigung über die Streitbeilegung durch Mediation herbeizuführen, berührt nicht das Recht des Serviceanbieters oder Verivox zu jedem Zeitpunkt vor, während oder nach der Mediation Klage vor Gericht zu erheben.

2.3 Der Serviceanbieter kann auf Anfrage per E-Mail unter beschwerdemanagement@verivox.com von Verivox weitere Informationen, insbesondere über Funktionsweise und Wirksamkeit der Mediation im Zusammenhang mit der Plattform oder der Tätigkeit von Verivox, erhalten.

Stand: 1.10.2026