



# Allgemeine Geschäftsbedingungen für den JohanniterCall der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.

Stand 10.05.2021

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden "AGB") regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der JUH-Unfall-Hilfe e.V., Bundesgeschäftsstelle, Lützowstraße 94, 10785 Berlin (im Folgenden "JUH" genannt) und dem Nutzer des JohanniterCalls (im Folgenden "Kunde" genannt).

## 1. Angebot/Zustandekommen des Vertrages

- (1) Der JohanniterCall wird ausschließlich Verbrauchern im Sinne des § 13 Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) angeboten. Für die Nutzung der Dienste muss der Kunde zum Zeitpunkt der Anmeldung das 18. Lebensjahr vollendet haben. Mit der Beantragung der Dienste versichert der Kunde, volljährig zu sein. Die Beantragung darf ausschließlich für die Nutzung durch den Kunden selbst erfolgen. Die Nutzung der Dienste zu gewerblichen Zwecken ist untersagt.
- (2) Die Darstellung der Leistungen auf unserer Website <https://www.johanniter.de/johannitercall/> stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine unverbindliche Leistungsübersicht dar. Durch Anklicken des Buttons „Jetzt zum genannten Preis bestellen“ geben Sie eine verbindliche Bestellung ab. Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung folgt unmittelbar nach dem Absenden der Bestellung und stellt noch keine Vertragsannahme dar. Der Hausnotrufvertrag kommt erst durch ausdrückliche Erklärung der JUH per E-Mail-Bestätigung zustande.

## 2. Widerrufsbelehrung

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag der Vertragsbestätigung. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Notrufdienste /JohanniterCall Verwaltung, Carl-Benz-Straße 6, 35440 Linden, E-Mail: [johannitercall@johanniter.de](mailto:johannitercall@johanniter.de).) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster- Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs



Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

### 3. Gegenstand

- (1) Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung eines Hausnotrufdienstes unter Verwendung eines kundeneigenen stationären oder mobilen Endgerätes (beide im Folgenden „Endgerät“) genannt. Die für diese Dienstleistung von der JUH zugelassenen Endgeräte sind in der Übersicht unter <https://www.johanniter.de/johannitercall/> aufgeführt. Geräte, die nicht in der Übersicht aufgelistet sind, werden auf Anfrage durch die JUH getestet und bei Vorliegen aller Voraussetzungen in Textform freigegeben. Die Hausnotrufdienstleistung ist auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland beschränkt.
- (2) Löst der Kunde über die in seinem Endgerät gespeicherte Telefonnummer der JUH-Hausnotrufzentrale einen Notruf aus, wird ihm unverzüglich eine angemessene Hilfeleistung vermittelt (z. B. durch Benachrichtigung von Kontaktpersonen mit hinterlegten Schlüsseln oder durch Hinzuziehen des Rettungsdienstes oder des Hausarztes).
- (3) Hat der Kunde die Funktion „Standortermittlung“ auf seinem Endgerät aktiviert, übermittelt das Endgerät automatisch auch seine Standortdaten an die Hausnotrufzentrale der JUH. Bei erfolgreicher Ortung des Aufenthaltsortes des Kunden kann die Hausnotrufzentrale seinen Standort - soweit erforderlich - auch an Dritte (z. B. benannte Kontaktpersonen, Polizei, Feuerwehr) übermitteln.
- (4) Die vermittelte Hilfeleistung, die durch Dritte erbracht wird, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages (vgl. Ziffer 4 Abs. 4).
- (5) Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Rechte aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Insbesondere darf er die ihm übermittelte Telefonnummer der Hausnotrufzentrale der JUH nicht an Dritte weitergeben. Nach Vertragsende ist die Telefonnummer der Hausnotrufzentrale unverzüglich vom Kunden zu löschen. Für Anrufe, die über das Endgerät nach Vertragsende bei der JUH ausgelöst werden,



wird keine vertragliche Leistung mehr erbracht. Verstößt der Kunde gegen die in Abs. 5 genannten Bedingungen, haftet er der JUH für etwaig entstandene Schäden.

#### 4. Leistungen und Entgelte

- (1) Die Kosten und Zahlungsbedingungen für den JohanniterCall richten sich ausschließlich nach den Preisen und den Bedingungen, die auf der Website der JUH sowie in diesen AGB bei Abschluss des mobilen Vertrages angegeben und dem Kunden in der Annahmeerklärung der JUH in Textform bestätigt werden. Die Leistungsbeschreibung zu dem JohanniterCall ist auf der Website <https://www.johanniter.de/johannitercall/> einsehbar. Das monatliche Nutzungsentgelt wird durch eine SEPA-Basislastschrift gezahlt. Das Nutzungsentgelt ist monatlich im Voraus am Ersten des Monats fällig.
- (2) Die JUH ist bei einer Änderung der Kosten, die für den mit dem Kunden vereinbarten Preis maßgeblich sind, berechtigt, den Preis entsprechend anzupassen. Maßgebliche Kosten, die den Preis bestimmen, sind z. B. das Entgelt für Servicrufnummern, die der jeweilige Anbieter der JUH in Rechnung stellt. Kostensteigerungen werden unter Ansatz gegenläufiger Kostensenkungen berücksichtigt, d.h. es erfolgt eine Saldierung von Kostensteigerungen und Kostensenkungen. Kommt es zu einer Kostensenkung, die nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen aufgefangen werden kann, wird die JUH den Preis des Kunden entsprechend ermäßigen. Über eine Änderung der Preise wird der Kunde mindestens vier Wochen vor dem geplanten Zeitpunkt der Anpassung in Textform informiert. Der Kunde hat das Recht, den Vertrag mit zweiwöchiger Frist zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die Anpassung wirksam werden soll. Hierauf wird die JUH den Kunden in der Mitteilung hinweisen. Die Kündigung bedarf der Textform. Änderungen der Umsatzsteuer gem. Umsatzsteuergesetz werden ohne Ankündigung und ohne das Recht des Kunden, den Vertrag außerordentlich zu kündigen, an den Kunden weitergegeben.
- (3) Die JUH kündigt dem Kontoinhaber die Zahlung spätestens 5 Tage vor der ersten Belastung des Kontos an. In der Vorabinformation sind der Betrag, die Fälligkeit, die individuelle Mandatsreferenz und die Gläubiger-Identifikationsnummer (ID) der JUH enthalten. Ändert sich ein Bestandteil dieser Mitteilung, erhält der Kontoinhaber mit gleicher Frist eine neue Vorabinformation.
- (4) Entgelte und Gebühren, die für vermittelte Leistungen Dritter anfallen, sind nicht Vertragsbestandteil und daher auch nicht im monatlichen Nutzungsentgelt enthalten. Insbesondere sind die Kosten eines im Notfall alarmierten Dritten (z. B. der örtlich zuständigen Rettungsdienstleitstelle, der Feuerwehr, des externen Schlüsseldienstes etc.) gesondert vom Kunden zu tragen. Bei einer Alarmierung der Rettungsdienstleitstelle trifft die die Entscheidung über die Art und den Umfang der Rettungsmaßnahmen (Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport etc.). Soweit sich nach der Vermittlung herausstellen sollte, dass die Leistung des vermittelten und eingesetzten Dritten nicht notwendig war, hat der Kunde die entstandenen Kosten bzw. Gebühren zu tragen, wenn die Mitarbeiter der Hausnotrufzentrale der JUH



unter Berücksichtigung der Gesamtumstände nach billigem Ermessen vom Vorliegen einer drohenden Gefahr für Leben oder Gesundheit des Kunden und daher von der Notwendigkeit der Vermittlung der Drittleistung ausgehen konnten.

## 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde hat sicherzustellen, dass sein Endgerät ausreichend mit Strom versorgt wird und kein leeres oder schwaches Akku hat. Außerdem muss ein geeigneter Internet-/Mobilfunknetzzugang bestehen und die Rufnummernübertragung muss auf dem Endgerät eingeschaltet sein. Ohne eine Rufnummernübertragung kann die JUH-Hausnotrufzentrale den Anruf technisch nicht entgegennehmen. Auf dem Endgerät dürfen außerdem 0800-Service-Rufnummern sowie Service-Rufnummern mit lokaler Vorwahl nicht gesperrt sein. Nach entsprechender Überprüfung seines Endgerätes ist vom Kunden ein Testanruf bei der JUH-Hausnotrufzentrale durchzuführen. Sollten Sie der JUH gegenüber ein Endgerät angegeben haben, welches Positionsdaten übermittelt, ist sicherzustellen, dass die Ortungsfunktion auf dem Endgerät eingeschaltet ist. Die genannten Einstellungen des Endgerätes und der Testanruf sind Voraussetzung dafür, dass die JUH eine Hausnotrufdienstleistung erbringen kann.
- (2) Eine zusätzliche Speicherung der Rufnummer der JUH-Hausnotrufzentrale in einem Smart-Speaker (über einen Sprachassistenten wie z. B. Amazons Alexa, Googles Assistant, Apples Siri) durch den Kunden wäre technisch zwar grundsätzlich möglich, darf jedoch nur vorgenommen werden, wenn die Nutzungsbedingungen des Sprachassistenten-Anbieters dem Kunden dies erlauben. Hier ist der Kunde verpflichtet, sicherzustellen, dass er im Einklang mit den Nutzungsbedingungen seines Geräte-Anbieters handelt. Die JUH haftet nicht für Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen der Anbieter von Sprachassistenten.
- (3) Veränderungen am Endgerät, den Einwahldaten oder am Zugang zum Telefon- bzw. Datennetz (z. B. Anschluss des Endgerätes an eine andere Telefondose, Wechsel des Telefonanbieters, Änderungen an der TAE-Dose oder am Router) können technische Probleme erzeugen und damit die Erbringung der Hausnotrufleistungen beeinträchtigen oder sogar unmöglich machen. Nach derartigen Änderungen muss der Kunde einen Testalarm durchzuführen, damit die Leistungserbringung weiterhin sichergestellt werden kann.
- (4) Sollte ein Endgerätewechsel erfolgen, muss dies der JUH unverzüglich angezeigt werden. Die Hausnotrufdienstleistung kann nur erbracht werden, wenn die JUH dieses Endgerät gegenüber dem Kunden vorab in Textform für verwendbar erklärt. Wird keine Freigabe erteilt, hat der Kunde ein Kündigungsrecht mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende. Ist das Endgerät freigegeben, hat der Kunde einen Testalarm bei der Hausnotrufzentrale mit dem neuen Endgerät durchzuführen.
- (5) Ändern sich die in dem Antrag angegebenen Kontaktadressen oder deren Rufnummern, wird der Kunde die JUH unverzüglich schriftlich oder in Textform darüber informieren. Dasselbe gilt – soweit vom Kunden zuvor mitgeteilt – für



wesentliche Änderungen des Gesundheitszustandes, die eine besondere Behandlung seines Notrufes nötig machen könnten.

- (6) Der Kunde wird die JUH auch unverzüglich informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass sein Endgerät verlorengegangen ist bzw. gestohlen wurde oder wenn sein Zugang in das Telefon- bzw. Datennetz gesperrt oder gekündigt worden ist.

## 6. Haftung

- (1) Die JUH haftet für Schäden, die durch eine schuldhafte Verletzung derjenigen vertraglichen Pflichten entstehen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Sie haftet insbesondere für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung der JUH oder ihrer Erfüllungsgehilfen beruhen. Für sonstige Schäden (z. B. Beschädigung von Gegenständen) ist die Haftung auf vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen beschränkt. Die JUH haftet nicht für die Leistungen der im Notfall durch die Vermittlung der JUH tätig werdenden Dritten. Die Haftung für den Fall der Übernahme einer Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (2) Die JUH bietet keine Internet- und/oder Mobilfunkdienste an und haftet daher nicht für die Funktionsfähigkeit des Fernsprech- oder Datennetzes sowie nicht für die Funktionsfähigkeit externer Geräte, die zwischen Fernsprech- bzw. Datennetz und Hausnotrufgerät geschaltet werden, wie z. B. Router. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass ein entsprechender und geeigneter Internet-/Mobilfunknetzzugang besteht, um die Dienste in Anspruch nehmen zu können. Die JUH haften nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass ein Notruf sie nicht erreicht, der Notrufende nicht identifizierbar ist oder seine Position nicht oder nicht richtig ermittelt werden kann, weil ohne Verschulden der JUH (u. a. bei höherer Gewalt, vom Kunden zu vertretenden Bedienungsfehler) zwischen Endgerät und Hausnotrufzentrale der JUH keine oder keine genügend stabile oder andauernde Verbindung hergestellt wird.

## 7. Datenschutz

- (1) Die persönlichen Daten des Kunden – einschließlich der Gesundheitsdaten (siehe Absatz 4) – werden von der JUH verarbeitet, soweit dies zur Erfüllung des Vertrages notwendig ist.
- (2) Soweit für die Verarbeitung bzw. Aufzeichnung personenbezogener Daten einschließlich Gesundheitsdaten eine gesonderte Einwilligung des Kunden erforderlich ist, wird diese mit dem Setzen eines Häkchens in ein Einwilligungsfeld in dem Antrag zum JohanniterCall eingeholt. Der Kunde kann die erteilten Einwilligungen einzeln oder gemeinsam jederzeit mit Wirkung für die Zukunft



widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung wird durch den Widerruf nicht berührt.

- (3) Der Kunde sichert er zu, dass er alle Personen, die als Kontaktpersonen (mit oder ohne Schlüsselbesitz), in dem Antrag benannt wurden, von ihm informiert wurden und dass diese mit ihrer Benennung als Kontaktperson sowie der Speicherung ihrer Daten durch die JUH einverstanden sind.
- (4) Zur Durchführung des Vertrages ist es erforderlich, personenbezogene Daten des Kunden an Dritte (insbesondere Hilfsdienste, Ärzte) zu übermitteln. Nach Beendigung des Vertrages werden die persönlichen Daten gemäß den gesetzlichen Vorschriften aufbewahrt und nach Ablauf der Fristen gelöscht.
- (5) Die Hinweise zum Datenschutz finden Sie unter:  
<https://www.johanniter.de/datenschutz/juh-datenschutzhinweise/>

## 8. Alternative Streitbelegung

Die EU-Kommission bietet die Möglichkeit zur Online-Streitbelegung auf einer von ihr betriebenen Online-Plattform. Diese Plattform ist über den externen Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu erreichen. Die JUH ist immer bestrebt, Meinungsverschiedenheiten aus Verträgen einvernehmlich beizulegen. Darüber hinaus haben wir jedoch uns entschieden, nicht an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Hierzu sind wir auch nicht verpflichtet.

## 9. Dauer und Beendigung des Vertrages

- (1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, soweit in diesem Vertrag nichts anderes vereinbart ist. Er kann von jedem Vertragspartner mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende in Textform gekündigt werden.
- (2) Die JUH ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aus wichtigem Grunde zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:
  - a) bei Missbrauch des JUH-Hausnotrufs durch den Kunden;
  - b) wenn der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung des Entgelts im Verzug ist oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Entrichtung des Entgelts in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, der das Entgelt für zwei Monate erreicht.
- (3) Im Falle des Ablebens des Kunden haben seine Angehörigen/Erben unter Vorlage der Sterbeurkunde (in Kopie) ein Sonderkündigungsrecht zum Ende des Monats.



## 10. Änderung der Nutzungsbedingungen

- (1) Die JUH behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern oder zu ergänzen, sofern dies erforderlich erscheint und den Kunden nicht wider Treu und Glauben benachteiligt. Eine Änderung kann insbesondere notwendig sein, um eine Übereinstimmung der AGB mit dem anwendbaren Recht herzustellen (z. B. bei Änderung der geltenden Rechtslage), wenn neue Leistungen eingeführt werden, die der Regelung in den AGB erfordern und hieraus das bestehende Vertragsverhältnis zum Kunden nicht zu dessen Lasten beeinträchtigt wird oder auch wenn die Änderung lediglich vorteilhaft für die Kunden ist.
- (2) Eine Änderung oder Ergänzung der Nutzungsbedingungen wird dem Kunden per E-Mail oder schriftlich mindestens 6 Wochen vor Wirksamwerden der Änderung oder Ergänzung mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde ihnen nicht innerhalb von zwei Wochen nach Mitteilung der Änderung per E-Mail oder schriftlich durch eine entsprechende Ablehnung widerspricht. Im Falle des Widerspruches hat die JUH ein Kündigungsrecht mit einer Frist von 2 Wochen zum Monatsende.

## 11. Schlussbestimmungen

- (1) Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Textform.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt.
- (3) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

### Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An **Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., Notrufdienste / JohanniterCall Verwaltung, Carl-Benz-Straße 6, 35440 Linden** oder per Mail an: **johannitercall@johanniter.de**.

- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

\_\_\_\_\_  
(\* ) Unzutreffendes bitte streichen.