

1. Leistungsumfang

1.1 Leistungen im Basistarif (Tarif B1)

Folgende Leistungen werden durch den Betreiber als Basisleistung erbracht:

(1) Leihweise Bereitstellung eines Hausnotrufgerätes für den Anschluss an einen Telefon-Festnetzanschluss und eines zugehörigen Funksenders . Ferner können auch Zusatzgeräte Bestandteil der Geräteausstattung sein. Die Festlegung von Art und Umfang erfolgt im Vertrag.

Hausnotrufgeräte und der dazugehörige Funksender entsprechen den Qualitätsstandards des Pflegehilfsmittelverzeichnisses nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB XI. Die Zentrale entspricht den Anforderungen des Pflegehilfsmittelverzeichnisses nach § 78 Abs.2 SGB XI i.V.m. § 40 SGB 11. Geräte, die nicht im Pflegehilfsmittelverzeichnis gelistet sind, wurden vom DRK hinsichtlich Funktionsfähigkeit und des Nutzungszwecks umfassend geprüft.

(2) Einweisung des Teilnehmers und der beim Anschlusstermin anwesenden Bezugspersonen in den Gebrauch des Hausnotrufgerätes.

(3) Abstimmung einer Kontaktdatenliste von Bezugspersonen, welche bei einem nicht medizinischen Notfall (z.B. nach einem Sturz ohne ernsthafte medizinische Folgen) bzw. eines Notrufes ohne Sprechkontakt oder einer unklaren Lage kontaktiert werden. Die Bezugspersonen müssen in der Lage sein in die Wohnräume des Teilnehmers zu gelangen.

(4) Entgegennahme der Notrufe durch eine 24 Stunden besetzte Zentrale und Einleitung von erforderlichen Maßnahmen entsprechend der jeweiligen Situation.

(5) Entsendung der DRK-Hausnotrufbereitschaft bei Nichterreichen der Bezugspersonen gegen Berechnungspauschale pro Einsatz. Voraussetzung dafür ist, dass es sich um eine vertretbare Notsituation handelt bzw. eine solche möglich sein könnte.

(6) Konfiguration und Programmierung des Hausnotrufgerätes.

(7) Inbetriebnahme des Hausnotrufgerätes und die Durchführung eines Probenotrufes mit einer Freisprechverbindung zur Zentrale.

(8) Wöchentliche Überwachung der Funktion des Hausnotrufgerätes über einen automatisierten Kontrollruf. Durch diesen Kontrollruf entstehen ggf. zusätzliche Kosten für den Teilnehmer.

(9) Wartung des Hausnotrufgerätes und des Funksenders (z.B. Batteriewechsel).

1.2 Leistungen im Komforttarif (Tarif K1)

(1) Alle Basisleistungen.

(2) Schlüssel hinterlegung beim Betreiber

Zur Sicherung eines möglichst ununterbrochenen Zugangs der Helfenden im Notfall, kann der Teilnehmer die notwendigen Haus- und Wohnungsschlüssel beim Betreiber hinterlegen.

(3) DRK Hausnotrufbereitschaftsdienst

Entsendung der DRK-Hausnotrufbereitschaft bei nichterreichen der Bezugspersonen ohne Berechnungspauschale pro Einsatz. Voraussetzung dafür ist, dass es sich um eine vertretbare Notsituation handelt.

(4) Sicherheitsuhr

Optional programmierte Sicherheitsuhr. Bleibt die Betätigung der Tagestaste am Hausnotrufgerät aus, so wird automatisch eine Verbindung zur Notrufzentrale hergestellt, welche in derselben Form wie ein vom Teilnehmer aktiv ausgelöster Alarm behandelt wird.

2. Bearbeitung eines Notrufs

(1) Nach einem ausgelösten Notruf kommuniziert die Zentrale über die Freisprechfunktion des Hausnotrufgerätes mit dem Teilnehmer. Der jeweilige Disponent der Zentrale vermittelt aufgrund des Gesprächs eine rasche und angemessene Hilfeleistung. Eine Kommunikation über die Freisprechverbindung ist in der Regel in dem Raum möglich, in welchem sich das Hausnotrufgerät befindet und in den angrenzenden Räumen, sofern sich zwischen den Räumen keine geschlossenen Türen befinden.

(2) Ist aufgrund der Kommunikation mit dem Teilnehmer ein lebensbedrohlicher Zustand zu befürchten, wird die zuständige integrierte Leitstelle benachrichtigt. Die Entscheidung über Art und Umfang des notwendigen Rettungsmittels (z.B. Notarzt, Rettungswagen, Krankentransport...) trifft die integrierte Leitstelle.

(3) Ist aufgrund der Kommunikation mit dem Teilnehmer eine Hilfeleistung bei einem nicht medizinischen Notfall notwendig, so werden die Bezugspersonen des Teilnehmers anhand der festgelegten Kontaktdatenliste informiert. Der Betreiber wird sich sachgerecht bemühen, eine Bezugsperson zu erreichen. Ein tatsächliches Erreichen der Bezugsperson ist nicht geschuldet. Ab dem Zeitpunkt der Übergabe des Alarms an die Bezugsperson ist diese für den weiteren Ablauf verantwortlich. Sind die Bezugspersonen nicht erreichbar, bzw. nicht zeitnah einsetzbar oder keine Bezugspersonen definiert, wird die DRK Hausnotrufbereitschaft zur Hilfeleistung entsendet. Dieser Einsatz ist je nach Tarif ggf. Kostenpflichtig.

(4) Ist über die Freisprechfunktion des Hausnotrufgerätes keine Kommunikation mit dem Teilnehmer möglich bzw. handelt es sich um eine unklare Lage, erfolgt zuerst ein telefonischer Anruf beim Teilnehmer, um einen eventuellen Fehlalarm auszuschließen. Ist der Teilnehmer telefonisch nicht erreichbar, werden die Bezugspersonen des Teilnehmers anhand der Kontaktdatenliste informiert um die Situation beim Teilnehmer vor Ort überprüfen zu lassen. Ab dem Zeitpunkt der Übergabe des Alarms an die Bezugsperson ist diese für den weiteren Ablauf verantwortlich. Sind die Bezugspersonen nicht zeitnah erreichbar bzw. keine Bezugspersonen festgelegt, wird die Situation vor Ort über den DRK Hausnotrufbereitschaftsdienst überprüft und entsprechende Hilfe geleistet und durch diesen bei Bedarf weitere Hilfe über die integrierte Leitstelle angefordert. Dieser Einsatz ist je nach Tarif ggf. Kostenpflichtig.

(5) Bei pflegerischen Notfällen (z.B. Hygieneunfälle, Toilettengang, Stomaversorgung) wendet sich die Zentrale an die Bezugspersonen oder den Pflegedienst des Teilnehmers, sofern dieser bekannt ist. Die Abwicklung von pflegerischen Notfällen über den DRK Hausnotrufbereitschaftsdienst ist nicht Bestandteil des DRK Servicevertrages.

(6) Sollte aufgrund eines Notrufs eine Hilfeleistung durch Dritte (z.B. Pflegedienst, Krankentransport etc.) notwendig werden, so geschieht die jeweilige Beauftragung durch den Betreiber im Namen und auf Kosten des Teilnehmers. Dies betrifft auch alle weiteren Folgeleistungen, die sich aus der Inanspruchnahme des Hausnotrufs ergeben.

(7) Ein Fehlalarm entsteht, wenn ohne Vorliegen eines Notfalls ein Notruf ausgelöst wird und die Zentrale Notfallmaßnahmen gemäß Vertragsvereinbarung in die Wege leitet. Je nach gebuchtem Tarif können ggf. zusätzliche Kosten entstehen.

3. Voraussetzungen

3.1 Technische Voraussetzungen

(1) Für den Anschluss und Betrieb des Hausnotrufgerätes muss der Teilnehmer über einen geeigneten Festnetzanschluss verfügen und diesen auf eigen Kosten vorhalten. Er ist für die Betriebsbereitschaft dieses Anschlusses allein verantwortlich.

(2) Kein geeigneter Festnetzanschluss liegt vor, wenn das Telefon fest auf eine bestimmte Vorwahl zum Zwecke der Abwicklung abgehender Anrufe über einen Telekommunikationsanbieter eingestellt ist („Preselection“). Der Anschluss eines Hausnotrufgerätes ist dann nur bedingt möglich, da es zu Problemen beim Verbindungsaufbau und bei der Verbindungsstabilität kommen kann.

(3) Kein geeigneter Festanschluss liegt ebenfalls vor, wenn der Telefonanschluss über eine SIM Karte betrieben wird.

(4) Einige Telekommunikationsanbieter schließen in Ihren AGB die Funktion eines Hausnotrufs aus. Die Prüfung der jeweiligen AGB obliegt dem Teilnehmer.

(5) Ohne geeigneten Festnetzanschluss kann die Einsatzmöglichkeit eines GSM (Globales System für mobile Kommunikation) Gerätes geprüft werden. Diese funktioniert wie ein Festnetztelefon, nutzt aber das Mobilfunknetz. Ist die Funktionsfähigkeit nach Prüfung gesichert, bietet der Betreiber diese Variante gegen Aufpreis an

(6) Die vereinbarten Leistungen können vom Betreiber nur dann erbracht werden, wenn der Notruf in der Zentrale eingeht, d.h. wenn zwischen Hausnotrufgerät und Zentrale eine genügend stabile und andauernde Verbindung hergestellt wird. Hierzu ist die Funktionsfähigkeit des Fernsprech- und/oder Datennetzes sowie die Funktionsfähigkeit externer Geräte, die zwischen Fernsprech- oder Datennetz und Hausnotrufgerät geschaltet werden, wie z.B. Router, erforderlich. Ist dies aufgrund Störungen oder Ausfällen der Fall, die außerhalb des Einflussbereichs des Betreibers liegen, ist er von seinen Leistungspflichten frei. Bei einem Wechsel der Anschlussart muss der Teilnehmer den Betreiber informieren.

3.2 Telekommunikationsleistungen

(1) Die Erbringung von Telekommunikationsleistungen ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, sofern vom Betreiber kein GSM Gerät verwendet wird. Der Teilnehmer unterhält einen Vertrag mit einem Anbieter von Telekommunikationsleistungen.

Sämtliche hierdurch entstehenden Kosten trägt der Teilnehmer. Ist die erforderliche Erbringung der Telekommunikationsleistungen vorübergehend oder dauerhaft nicht möglich (z.B. bei Störung eines Festnetzanschlusses) oder wechselt der Teilnehmer den Anbieter, so ist der Teilnehmer verpflichtet, den Betreiber unverzüglich darüber zu informieren. Dies betrifft im Falle des stationären Hausnotrufes auch die Veränderung an den Telefonanschlüssen.

Durch die regelmäßigen Kontrollrufe des Hausnotrufergerätes, welche aus Sicherheitsgründen erfolgen müssen, können ggf. zusätzliche Kosten für den Teilnehmer entstehen (je nach Tarif des Teilnehmers).

(2) Eventuelle Entstörungen des Hausnotrufes erfolgen durch den Betreiber, in der Regel am nächsten Werktag außer Samstag. Entstörungen sind für den Teilnehmer kostenpflichtig, sofern es sich nicht um Verschulden des Betreibers bzw. technische Probleme des Hausnotrufergerätes handelt.

3.3 Pflichten des Teilnehmers

(1) Der Teilnehmer versichert, dass alle Angaben auf dem Notfalldatenblatt zutreffend sind und alle Personen, die als Kontaktpersonen benannt wurden, informiert und mit ihrer Aufgabe, sowie der Speicherung und Verwendung ihrer Daten durch den Betreiber für den Hausnotrufservice einverstanden sind. Ferner versichert der Teilnehmer, dass die als Kontaktpersonen benannten Personen einverstanden sind, dass von ihnen mit der Zentrale geführte Telefonate zu Zwecken der Rekonstruierbarkeit des Telefonats aufgezeichnet und nach spätestens 6 Monaten gelöscht werden.

(2) Sollten Kontaktpersonen mit der Speicherung der Daten oder Aufzeichnung der Telefonate nicht einverstanden sein, so hat der Teilnehmer dies dem Vertragspartner mitzuteilen. Die Angaben werden dann unverzüglich im Datenblatt gelöscht und stehen im Falle eines Anrufes nicht mehr zur Verfügung.

(3) Der Teilnehmer ist verpflichtet, Änderungen der im Vertrag aufgeführten Angaben sowie Änderungen von Notfalldaten, seines Gesundheitszustands oder Kontaktdaten dem Betreiber schriftlich mitzuteilen. Das gilt auch für Änderungen am Telefonanschluss.

(4) Der Teilnehmer wird angehalten alle 4-6 Wochen einen Probenotruf mit dem Funksender zur Überprüfung der Batterie und der Funktionsfähigkeit auszulösen.

(5) Der Teilnehmer verpflichtet sich das Hausnotrufsystem nur in Notfällen und für die zyklischen Probealarme zu benutzen.

4. Leihweise zur Verfügung gestellte Geräteausstattung

(1) Alle Geräte, die dem Teilnehmer leihweise zur Verfügung gestellt werden, befinden sich in einem augenscheinlich hygienisch und technisch einwandfreien Zustand. Sie stehen im Eigentum des Betreibers. Sie dürfen an keinen Dritten verliehen oder verpfändet werden. Die Geräte hat der Teilnehmer vor Zugriffen Dritter, insbesondere vor Maßnahmen der Zwangsvollstreckung freizuhalten. Wird ein Gerät gepfändet oder anderweitig entwendet hat der Teilnehmer den Betreiber hiervon unverzüglich zu unterrichten.

(2) Die Installation, Instandsetzung, Wartung und der Ersatz der Geräte werden ausschließlich durch den Betreiber oder von diesem beauftragte Dritte vorgenommen.

(3) Die Geräte sind sachgemäß und pfleglich zu behandeln. Verlust, Beschädigungen oder Funktionseinschränkungen sind dem Betreiber unverzüglich mitzuteilen.

(5) Bei Verlust eines Gerätes bzw. Zubehörs oder bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Beschädigung des Gerätes oder Zubehörs durch den Teilnehmer oder einen Dritten erfolgt die Instandsetzung oder der Ersatz auf Kosten des Teilnehmers. Dies gilt auch für Telefongebühren bei missbräuchlicher Benutzung der SIM Karte bei GSM Geräten.

(6) Nach Vertragsende sind die Geräte in einwandfreiem Zustand an den Betreiber zurückzugeben bzw. durch den Betreiber abholen zu lassen.

5. Zutritt zur Wohnung und Wohnungsschlüssel

(1) Der Teilnehmer gestattet den im Zusammenhang mit einem Hilfeinsatz vom Betreiber, oder vom Betreiber beauftragte Dritte, zu ihm entsandten Einsatzkräften den Zutritt zu seiner Wohnung. Gleiches gilt – nach vorheriger Anmeldung – für Mitarbeiter des Betreibers, die den Teilnehmer zwecks Besichtigung, Wartung oder Reparatur der leihweise zur Verfügung gestellten Geräteausstattung aufsuchen. Diese Personen werden sich durch einen Dienstaussweis oder eine Bescheinigung über ihre Tätigkeit beim Betreiber legitimieren.

(2) Ist die Hinterlegung eines Wohnungsschlüssels beim Betreiber vereinbart, so trägt der Teilnehmer die Kosten zur Fertigung der zur Hinterlegung bestimmten Schlüssel. Der Teilnehmer stellt sicher, dass die Schlüssel, die er dem Betreiber übergibt, die entsprechenden Türen ordnungsgemäß aufschließen. Bei eventuellen Schlosswechseln erhält der Betreiber unverzüglich einen neuen Schlüssel.

(3) Der Betreiber verpflichtet sich, die ihm im Rahmen des Vertrages überlassenen Schlüssel des Teilnehmers gegen unbefugten Zugriff gesichert zu verwahren. Die Schlüssel werden ausschließlich zu Zwecken, die mit einem Hilfeinsatz in Verbindung stehen, verwendet.

(4) Sollte der Teilnehmer mit der Überlassung eines Wohnungs-/Hausschlüssels an den Betreiber nicht einverstanden sein und ist der Zugriff zu dem Wohnungsschlüssel auch nicht bei der angegebenen Schlüsseladresse vorhanden oder aus sonstigen Gründen nicht möglich, so wird im Notfall und auf Rechnung des Teilnehmers ein geeigneter Dienst verständigt, um Zugang zur Wohnung des Teilnehmers zu erreichen. Der Teilnehmer ist damit einverstanden, dass die Wohnungstür zwangsweise geöffnet wird und übernimmt hierfür die Kosten. Eventuell daraus entstehende Kosten für Folgeschäden gehen ebenfalls auf Rechnung des Teilnehmers. Verzögert sich die Vertragsleistung des Betreibers für den Teilnehmer wegen des fehlenden oder verzögerten Zutritts zur Wohnung mangels Zugriff zu einem Wohnungsschlüssel, liegt darin keine Pflichtverletzung des Betreibers.

(5) Wird eine vom Betreiber angebotene Schlüsselbox oder ein Schlüsselsafe verwendet, ist der Teilnehmer für die Montage und für die Verwahrung des Schlüssels in der Schlüsselbox bzw. im Schlüsselsafe verantwortlich.

(6) Bei medizinischen Notfällen erfolgt die Verwendung eines überlassenen Wohnungsschlüssels nur, sofern dieser nach den Regelungen des Rettungsdienstrechts herangeführt werden kann. Ist die Heranführung nicht möglich, gilt Abs. 4.

6. Erbringung von Leistungen durch Dritte

Dem Betreiber bleibt es vorbehalten, Vertragsleistungen durch Dritte ganz oder teilweise erbringen zu lassen. Der Betreiber informiert den Teilnehmer auf Anfrage, welche Leistungen durch Dritte erbracht werden.

7. Haftung

(1) Der Betreiber haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit – unabhängig vom Rechtsgrund der Haftung – unbegrenzt.

(2) Im Falle einfacher oder leichter Fahrlässigkeit des Betreibers oder eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen ist die Haftung des Betreibers bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten der Höhe nach beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Teilnehmer vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(3) Abweichend von den im vorangehenden Absatz genannten Bestimmungen haftet der Betreiber unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung oder auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen des Betreibers beruhen.

(4) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen.

(5) Die beiderseitige Haftung ist im Falle Höherer Gewalt, insbesondere Sturm, Gewitter, Hochwasser, Erdbeben und Ähnlichem ausgeschlossen. Der Betreiber kann für Beeinträchtigungen und Störungen der Strom-, Telefon- und Datennetze und Leitungen nicht haftbar gemacht werden.

8. Kündigung / Beendigung des Vertrages

(1) Ist der Vertrag auf eine bestimmte Dauer geschlossen, endet der Vertrag durch den im Vertrag vereinbarten Zeitpunkt.

(2) Ist der Vertrag auf unbestimmte Dauer geschlossen, ist dieser von beiden Seiten zum Monatsende unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 4 Wochen kündbar. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

(3) Im Falle des Ablebens des Teilnehmers oder bei Umzug in ein Pflegeheim ist der Vertrag zum jeweiligen Monatsende kündbar. Die Kündigung bedarf zu Ihrer Wirksamkeit der Textform.

(4) Der Betreiber verpflichtet sich, die ihm überlassenen Schlüssel des Teilnehmers nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zurückzugeben.

(5) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses innerhalb von 6 Monaten ab Anschlussdatum wird eine einmalige Gebühr für Abholung, Reinigung, Desinfektion und Erneuerung des Funksenders erhoben.

9. Zahlungsbedingungen

(1) Für regelmäßige, im Vertrag ausgewiesene Beträge wird keine gesonderte Rechnung erstellt. Für alle anderen Beträge erhält der Teilnehmer eine Einzelrechnung.

(2) Monatliche Beträge sind jeweils zum Ersten des Monats fällig, jährliche Beträge jeweils zum Ersten des Monats, in dem der Vertrag beginnt. Alle anderen Beträge werden mit einer Zahlungsfrist von 10 Tagen nach Rechnungsstellung fällig.

(3) Fällige Beträge werden nach Maßgabe der „Einzugsermächtigung“ als SEPA-Basislastschrift eingezogen, sofern diese erteilt wurde. Im Falle eines unberechtigten Widerspruchs gegen eine Lastschrift wird dem Teilnehmer ein Betrag von 10,00 € in Rechnung gestellt außer der Teilnehmer weist nach, dass der Schaden nicht entstanden oder geringer ist.

10. Entgelterhöhung

(1) Der Betreiber ist berechtigt, das Entgelt angemessen unter folgenden Bedingungen zu erhöhen:

- der Preis für die Grundleistung steigt jährlich in dem Maße , wie die Pflegeversicherung den Kostensatz für die technische Ausstattung als „Hilfsmittel für Pflegebedürftige“ erhöht
- die Preise für Zusatzleistungen werden maximal ein Mal pro Jahr an Erhöhungen der Beschaffungs- und Personalkosten angepasst.

(2) Bei einer Erhöhung des Entgelts steht dem Teilnehmer ein Sonderkündigungsrecht zum Monatsende zu. Dieses kann er innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ausüben.

11. Änderung des Vertrags und dieser AGB

Änderungen der AGB werden mindestens 2 Monate vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt. Die Änderungen werden wirksam, wenn der Teilnehmer nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung widersprochen hat. In der Änderungsmitteilung muss nochmals auf die Folgen des Schweigens des Teilnehmers hingewiesen werden, und die Änderungen müssen durch Hervorhebung erkennbar sein.

12. Datenschutz

(1) Die im Datenblatt geführten Angaben des Teilnehmers und der Kontaktpersonen werden elektronisch gespeichert und - soweit erforderlich - zum Zweck der Vertragsdurchführung verarbeitet. Ausschließlich zum Zweck der Vertragsdurchführung werden diese Daten auch an Dritte weitergegeben.

(2) Die mit der Zentrale geführten Gespräche im Rahmen des Hausnotrufs sowie über die Zentrale geführten Telefonate werden aufgezeichnet und datenschutzgerecht aufbewahrt.

(3) Auskunft darüber, welche Daten von einem Teilnehmer oder einer Kontaktperson gespeichert und verarbeitet werden sowie welche Daten an Dritte übermittelt wurden, erhalten Teilnehmer und Kontaktperson vom Betreiber.

13. Unübertragbarkeit der Dienstleistung

Die Inanspruchnahme der Dienstleistung beschränkt sich ausschließlich auf den Teilnehmer und ist im Rahmen eines Vertrages auf Dritte nicht übertragbar.

14. Widerrufsbelehrung

Der Betreiber weist auf die Anlage (A)des Hauptvertrags ausdrücklich hin.

15. Sonstiges

(1) Der Hausnotrufvertrag unterliegt deutschem Recht.

(2) Kein Mitarbeiter des Betreibers ist berechtigt, vom Vertrag oder diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende mündliche Vereinbarungen zu schließen. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses. Kündigungen und Rücktrittserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen des Hausnotrufvertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.

(4) Der DRK-Vertragspartner nimmt nicht am Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.