

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Wichtiger Hinweis zu IDPROTECT (Stand: Mai 2018)

IDPROTECT ist ein Produkt der Affinon International GmbH, Sitz: Kühnehöfe 20, 22761 Hamburg, Deutschland.

Ihr Vertrag besteht aus drei Teilen, Ihrem Willkommensschreiben, diesen AGB, Ihrer Datenschutzerklärung (einschließlich der Cookie Policy) („Ihr Vertrag“). Diese Bedingungen gelten für alle Rechtsbeziehungen und Vertragsverhältnisse zwischen Ihnen und der Affinon International GmbH zum Produkt IDPROTECT. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, ihrer Geltung wurde schriftlich durch die Affinon zugestimmt.

### 1. Registrierung

Mit Registrierung schließen Sie mit Affinon einen unentgeltlichen Nutzungsvertrag über das Produkt IDPROTECT, welcher die Bedingungen der Nutzung durch Sie sowie unsere Pflichten und Leistungsversprechen regelt.

Im Anschluss an die Registrierung erhalten Sie alle Vertrags- und Leistungsinformationen einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Datenschutzbestimmungen in einem Begrüßungsschreiben bzw. Ihrer Willkommensmail für Ihre Unterlagen.

### 2. Nutzungsberechtigte

Zur Nutzung von IDPROTECT sind nur natürliche Personen mit Wohnsitz in Deutschland berechtigt, die mindestens 18 Jahre alt sind und Versicherte des ADVOCARD-360°-Rechtsschutzes bzw. ADVOCARD Internet-Rechtsschutzes der ADVOCARD sind. Solange Sie Versicherter unter diesen Versicherungen sind, können bis zu 3 über Sie unter diesen Versicherungen Mitversicherte ebenfalls von den IDPROTECT Leistungen profitieren, soweit sie mit Ihnen in einem gemeinsamen Haushalt leben und mindestens 7 Jahre alt sind. Beachten Sie bitte die besonderen Pflichten des Hauptversicherten zur Anlegung eines Mitversicherten unter Abschnitt 9. Sie sind verpflichtet, Affinon jeden Wohnsitzwechsel unverzüglich mitzuteilen. Soweit Sie diese gesonderten Bedingungen nicht mehr erfüllen, ist Affinon berechtigt, Ihre Mitgliedschaft wie in Abschnitt 3 beschrieben zu beenden oder anzupassen.

### 3. Vertragslaufzeit, Kündigung, Beendigung

Sie können Ihren Nutzungsvertrag über IDPROTECT jederzeit kündigen. Wir werden dann Ihr IDPROTECT Konto bei uns und alle darin enthaltenen Daten löschen.

Sie haben während der Dauer Ihres ADVOCARD-Vertrags die Möglichkeit die Nutzung jederzeit wieder aufzunehmen. Es ist in diesem Fall jedoch notwendig, dass Sie alle Daten neu eingeben und sich neu registrieren. Bitte wenden Sie sich für den Erhalt der neuen Registrierungsdetails an unser Serviceteam unter der Nummer +49 40 4136 0462.

Die Beendigung der Mitgliedschaft umfasst stets alle von

IDPROTECT umfassten Leistungen. Eine gesonderte Beendigung einzelner Teilleistungen ist nicht möglich.

Im Falle einer Kündigung oder anderweitigen Beendigung Ihres ADVOCARD-360°-Rechtsschutz bzw. ADVOCARD-Internet-Rechtsschutz bei ADVOCARD enden Ihre Mitgliedschaft bei IDPROTECT und Ihr Nutzungsvertrag mit Affinon automatisch zum gleichen Zeitpunkt, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

Affinon kann die IDPROTECT Mitgliedschaft durch fristlose Kündigung beenden, wenn Sie eine wesentliche Vertragsbedingung verletzen oder nicht mehr erfüllen (beispielsweise die Mitgliedschaftsvoraussetzungen oder Sorgfaltspflichten oder die Verbote gemäß Abschnitt 8,9 oder 10 dieser AGB), oder wenn eine gesetzliche Verpflichtung dazu besteht oder die Vertragsbeziehung zwischen ADVOCARD und Affinon endet.

### 4. Inanspruchnahme der Leistungen

Vor Beginn der Nutzung von IDPROTECT müssen Sie sich online registrieren. Anschließend können Sie sich in Ihrem persönlichen IDPROTECT Konto einloggen und die Leistungen wie beschrieben nutzen.

Zur telefonischen Auftragsannahme im Service-Center müssen Sie sich als IDPROTECT Kunde durch Nennung Ihrer Kundennummer legitimieren. Ohne korrekte Legitimation wird Affinon im Interesse Ihrer eigenen Sicherheit keine Aufträge annehmen. Telefongespräche mit dem IDPROTECT Service-Center können aufgezeichnet werden. Diese Aufzeichnungen werden verwendet, um die Aufträge der Kunden entsprechend bearbeiten zu können und um die Servicequalität des Service-Centers laufend zu überprüfen. Sie werden vor Beginn der Aufzeichnung auf diese hingewiesen. Eine Aufzeichnung unterbleibt, wenn Sie dieser widersprechen.

Die Affinon im Rahmen von IDPROTECT von Ihnen übertragenen Aufträge werden mit kaufmännischer Sorgfalt bearbeitet. Muss die Auftragsausführung aufgrund von Unklarheiten, z.B. nicht vollständig ausgefüllter Anträge, zurückgestellt werden, werden Sie hierüber unverzüglich telefonisch oder in Textform informiert. Affinon behält sich in diesem Fall die Einholung einer schriftlichen Bestätigung vor Auftragsausführung vor.

### 5. Leistungsumfang

#### Online-Monitor

Der Online-Monitor sucht kontinuierlich nach unerlaubt verwendeten persönlichen Daten im Internet. Der Begriff Internet umfasst die Bereiche des Surface Web sowie das Deep & Dark Web. Über den Online-Monitor erteilen Sie den Auftrag zur Suche der von Ihnen definierten Suchdaten und zur Speicherung und Verarbeitung Ihrer Daten zu diesem Zweck. Die Suche beschränkt sich auf die von Ihnen eingegeben Suchdaten. Eine

Gewähr für die Vollständigkeit der Suche oder das Auffinden von unbefugte abgeleiteten oder genutzten Daten im Internet wird nicht gegeben. Unter Umständen wird Ihnen der Online-Monitor auch mitteilen, dass am Fundort Ihrer Suchdaten weitere Daten von Ihnen gefunden wurden.

#### Online-Cleaner Surface Web

Der Online-Cleaner sendet in Ihrem Auftrag im Rahmen eines Standardverfahrens eine Nachricht an den verantwortlichen Internetseiten- Betreiber im Surface Web und beantragt die Löschung/Sperrung Ihrer durch den Online-Monitor gefundenen Suchdaten. Soweit eine Löschung technisch oder rechtlich nicht möglich ist, können die Daten in den meisten Fällen zumindest gesperrt und damit für die Öffentlichkeit unzugänglich gemacht werden. Bei Webseitenbetreibern aus Deutschland erfolgt dies in deutscher, aus anderen Ländern in englischer Sprache. Der Online-Cleaner steht bei Treffern im Deep & Dark Web nicht zur Verfügung.

Soweit ein Betreiber ein eigenes Meldesystem vorhält und Affinion den Antrag für Sie auf diesem Weg übersenden soll, benötigt Affinion ggf. weitere Informationen oder Dokumente zur Bearbeitung der Anfrage. Ggf. ist die Beantragung beim Betreiber nur durch Sie selbst möglich.

Für die Inanspruchnahme des Online-Cleaners ist die Beauftragung durch Sie über das Onlineformular erforderlich. Grundlage für die Beauftragung des Online-Cleaners ist, dass Sie den entsprechenden Dateneintrag nicht selbst getätigt haben, diesen für unrechtmäßig und eine Löschung/Sperrung für erforderlich halten und der Online-Monitor diese Information gefunden hat.

Dass eine durch Sie zur Löschung/Sperrung ausgewählte Information auch tatsächlich gelöscht/gesperrt wird, wird mit dem Online-Cleaner nicht gewährleistet. Affinion stellt lediglich den Kontakt zu den Datenherausgebern her und übermittelt diesen Ihren Wunsch nach Löschung/ Sperrung Ihrer Daten.

Auf Wunsch erhalten Sie die mit dem Betreiber geführte Korrespondenz kostenlos in Kopie wahlweise per eMail oder Brief. Soweit der Online-Cleaner erfolglos war, können Sie sich an die ADVOCARD als Ihren Rechtsschutzversicherer wenden, um ggf. Ihre Rechte durch Inanspruchnahme Ihrer Rechtsschutzversicherung durchzusetzen.

Affinion nimmt weder eine Prüfung des Anspruchs auf Löschung/ Sperrung vor, noch findet durch Affinion eine Rechtsberatung oder sonstige Besorgung von rechtlichen Angelegenheiten statt, d.h. Affinion überprüft nicht, ob die Aufforderung zu Löschung/Sperrung der Daten durch Sie berechtigt ist. Zur Klärung der rechtlichen Situation und etwaiger Ansprüche sind Sie gehalten, grundsätzlich und insbesondere in Fällen, in denen Gefahr im Verzuge ist (z.B. bei drohendem Kreditkartenmissbrauch) oder sonstige Eilbedürftigkeit der Löschung besteht, einen Rechtsanwalt zu kontaktieren. Dieser kann die Löschung der Daten, sofern ein Anspruch besteht, unverzüglich rechtlich verfolgen und Sie über weitergehende Rechte (wie z.B. Unterlassungs- und Schadensersatzansprüche) aufklären.

#### 24h-Notfall-Hotline

Die 24h-Notfall-Hotline steht Ihnen an sieben Tagen die Woche zur Verfügung und berät Sie bei allen Fragen rund um IDPROTECT, ob zum Identitätsschutz Ihrer Daten im Surface Web und Deep & Dark Web oder bei Missbrauch Ihrer Daten im Internet. Bei Bedarf werden auch Experten zu unterschiedlichen Fragen vermittelt (für Telefonate gelten die Preise Ihres Serviceanbieters).

Beachten Sie, dass Hinweise der 24h-Notfall-Hotline eine gegebenenfalls notwendige Inanspruchnahme rechtlicher Beratung und Hilfe nicht ersetzen. Affinion erbringt keine Rechtsberatung. Wenn Sie Rechtsdienstleistungen wünschen, übermittelt Affinion Sie an Ihre ADVOCARD, damit Sie dort die mögliche Inanspruchnahme Ihrer Rechtsschutzversicherung klären können und weitere Unterstützung erhalten.

#### 6. Service Kommunikation

Während Sie ein Nutzer/Mitglied unseres Services sind, werden wir Kommunikation hinsichtlich Ihrer Mitgliedschaft und Nutzung des Produkts und/oder Dienstleistung („Services“) übermitteln. Dies beinhaltet insbesondere Bestellbestätigungen, Vorteilerinnerungen hinsichtlich Ihres Services, Verlängerungs- und/oder Ablaufbenachrichtigungen und Wartungsvorgängen.

#### 7. Datenschutz

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten liegt uns sehr am Herzen. An dieser Stelle möchten wir Sie daher über den Datenschutz in unserem Unternehmen informieren. Unser Ziel ist insbesondere, Sie über den Rahmen der Speicherung, Nutzung und Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten in Kenntnis zu setzen. Insbesondere welche Möglichkeiten Ihnen bezüglich der betroffenen persönlichen Daten zustehen. Auch wenn vorliegend die relevanten Punkte bezüglich dieses Produkts genannt sind, bitten wir Sie hier die Datenschutzerklärung für weitere Information zu prüfen.

#### 8. Sorgfaltspflichten des Kunden

Sie sind verpflichtet, Ihre Profildaten wie Name, Zahlungsdetails und Anschrift korrekt anzugeben und stets aktuell zu halten. Änderungen können Sie selbst in Ihrem Profil vornehmen.

IDPROTECT darf ausschließlich für private und nicht für kommerzielle oder sonstige Zwecke genutzt werden.

Darüber hinaus sind Sie verpflichtet, die von uns bekannt gegebene Zugangskennung streng geheim zu halten und diese nicht an Nicht- berechnigte weiterzugeben oder diese Nichtberechtigten zugänglich zu machen.

Sie haben die folgenden Nutzungsverbote zu beachten:

Die Eingabe von Daten Dritter ist nicht gestattet. Sie dürfen ausschließlich Ihre eigenen, persönlichen Daten in den Online-Monitor eingeben.

Unzulässig sind darüber hinaus:

- Versuche, die im Rahmen von IDPROTECT zur Verfügung gestellte Software oder Teile der Dienstleistungen (außer in dem Umfang, in dem eine derartige Aktion gesetzlich zulässig ist) zu kopieren, anzupassen, zu modifizieren oder zurück zu entwickeln;
- Elemente von IDPROTECT für die Verletzung geistigen Eigentums (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Urheberrechts- oder Markenverletzungen und Verletzungen des Namensrechts durch Domännennamen), Terrorismus, religiösen Fanatismus, Rassismus, Missbrauch, Bedrohung, diffamierende Zwecke, Mobbing, Kinderpornografie oder jegliche anderweitigen rechtlich oder moralisch inakzeptablen Zwecke zu verwenden;
- unsere Dienstleistungen, Hosts oder Netzwerke sowie die Nutzungsmöglichkeit für andere Kunden zu beeinträchtigen oder dies zu versuchen. Dies schließt, ohne Einschränkung, die Überflutung von Netzwerken mit eMails, den bewussten Versuch der Überlastung einer Dienstleistung oder den Versuch, einen Host zum Absturz zu bringen, mit

ein;

- das Versenden von eMails mit irreführenden bzw. falschen Kopfzeilen oder mit Information, die die Herkunft der eMail verschleiern oder die unseren Ruf, den Ruf unserer Auftragnehmer oder den Ruf anderer Internetbenutzer schädigen oder schädigen können;
- Verstöße bzw. versuchte Verstöße gegen unsere Netzwerksicherheit oder für Angriffe auf die Netzwerke, Authentifizierungsmaßnahmen, Server oder Geräte anderer Systeme. Dies schließt den Versuch mit ein, die Benutzerauthentifizierung bzw. die Sicherheitsvorkehrungen beliebiger Hosts, Netzwerke oder Benutzerkonten zu umgehen;
- das Versenden von Nachrichten oder Viren, durch die unsere Systeme, die Kommunikationssysteme unserer Unterauftragnehmer oder anderer Kunden bzw. die jedes anderen Dritten geschädigt oder möglicherweise geschädigt werden;
- das Abfangen oder Überwachen von Daten, die nicht für Sie bestimmt sind;
- das bewusste Eingeben von Daten, die Viren, Würmer, Trojaner, Spyware oder anderweitige Schadprogramme enthalten, die dazu gedacht sind, die korrekte Funktionsweise jeglicher Software oder Hardware zu beeinträchtigen.

### **9. Besondere Pflichten und Haftung des Hauptversicherten**

Je nach Art Ihres Versicherungspakets sind in Ihrem ADVOCARD-360°-Rechtsschutz bzw. ADVOCARD-Internet-Rechtsschutz bei der ADVOCARD weitere Personen mitversichert.

Bis zu 3 dieser Mitversicherten können Sie ebenfalls zur Nutzung von IDPROTECT berechtigen, soweit diese über 7 Jahre alt sind, mit Ihnen im selben Haushalt leben und unter Ihren ADVOCARD-360°-Rechtsschutz bzw. ADVOCARD-Internet-Rechtsschutz bei ADVOCARD fallen.

Sie haben den Datenschutz der Mitversicherten zu beachten. Dieser besteht auch bei Minderjährigen, deren gesetzlicher Vertreter Sie sind. Vor Eintrag der Daten eines Mitversicherten in die Anmeldemaske haben Sie sich vom Mitversicherten die Einwilligung der Weitergabe seiner Daten an uns einzuholen sowie seine Zustimmung, dass wir ihm im Anschluss eine eMail mit seinen persönlichen Login-Daten an die angegebene eMail Adresse senden dürfen.

Darüber hinaus haben Sie den Mitversicherten auf seine Pflichten im Rahmen der Nutzung hinzuweisen, insbesondere auf die Wohlverhaltensregeln der Abschnitte 8 und 10 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Dies gilt insbesondere bei minderjährigen Mitversicherten, die IDPROTECT nutzen. Diese haben Sie im notwendigen und erforderlichen Maße auf die Einhaltung unserer Nutzungsbedingungen nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu überwachen und entsprechend einzuweisen.

Sie haften uns gegenüber vollumfänglich dafür, dass wir die Daten des Mitversicherten zur Übersendung der eMail verwenden dürfen sowie für alle Verletzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere der Wohlverhaltensregeln der Abschnitte 7 und 9 durch den Mitversicherten.

Sie haben keinen Anspruch auf Informationen über die Nutzung von IDPROTECT durch den Mitversicherten. Affinion wird Ihnen aus datenschutzrechtlichen Gründen dazu keinerlei Informationen geben.

Sie haben jedoch die Möglichkeit, bei uns die Löschung des Profils des Mitversicherten zu beantragen. Da die Zugangsdaten sowie die hinterlegten Daten des Mitversicherten daraufhin

unwiderruflich gelöscht werden, empfehlen wir Ihnen die Abstimmung zwischen Ihnen und dem Mitversicherten bevor Sie diesen Schritt gehen.

### **10. Besondere Pflichten für Mitversicherte**

Sie schließen durch Registrierung und Einloggen nach Erhalt der Begrüßungsmail auf IDPROTECT mit uns einen eigenen unentgeltlichen Nutzungsvertrag. Für die Nutzung von IDPROTECT durch Sie als Mitversichertem gelten die gleichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen wie für den Hauptversicherten. Sie haben insbesondere die Wohlverhaltensregeln gem. Abschnitt 8 zu beachten.

Den Antrag auf Ihr eigenes IDPROTECT Kontos kann nur der Hauptversicherte beantragen.

Voraussetzung der Leistungserbringung durch Affinion ist, dass bezüglich des Hauptversicherten die ADVOCARD-360°-Rechtsschutz bzw. ADVOCARD-Internet-Rechtsschutz mit ADVOCARD wirksam besteht und Sie berechtigter Mitversicherter sind. Besteht keine ADVOCARD-360°-Rechtsschutz bzw. ADVOCARD-Internet-Rechtsschutz des Hauptversicherten mehr mit ADVOCARD oder sind Sie nicht mehr berechtigter Mitversicherter, ist Affinion berechtigt, die Mitgliedschaft von IDPROTECT fristlos zu kündigen, bzw. mit Wirkung zu dem Zeitpunkt zu kündigen, in dem die Voraussetzungen nicht mehr erfüllt wurden.

Unabhängig von Ihrem eigenen Kündigungsrecht gem. Abschnitt 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist der Hauptversicherte ebenfalls berechtigt, Ihre Nutzung zu beenden und bei uns die Löschung Ihres IDPROTECT Kontos zu beantragen. Sollten Sie die Nutzung wieder aufnehmen wollen, setzen Sie sich bitte mit dem Hauptversicherten in Verbindung. Nur dieser kann die Anlegung eines neuen Kundenkontos für Sie bei uns beantragen.

### **11. Haftung**

Affinion, ihre Vertreter und Erfüllungsgehilfen sowie die für die Erbringung von Leistungen zuständigen Kooperationspartner haften für Leistungen aus oder im Zusammenhang mit IDPROTECT nach den folgenden Bestimmungen:

Die Haftung ist bei einfacher Fahrlässigkeit auf die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und dabei auf den typischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

Affinion ist stets bemüht, alle Angaben und Informationen innerhalb ihres Internetauftritts aktuell zu halten. In regelmäßigen Abständen werden alle Inhalte überprüft und ggf. aktualisiert. Trotz sorgfältiger Kontrolle kann es zu Irrtümern bei den Angaben kommen. Affinion übernimmt daher keine Haftung und gibt auch keine Garantie dafür, dass die im Rahmen des Internetauftritts dargestellten Inhalte und Angaben aktuell, korrekt und vollständig sind.

Affinion übernimmt keine Gewährleistung für die vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen der Kooperationspartner. Die Haftung von Affinion für Unrichtigkeit, Unvollständigkeit und sonstige Mängel der Leistungen der Kooperationspartner ist ausgeschlossen. Es wird jegliche Haftung aufgrund eventuell auftretender technischer oder sonstiger Störungen ausgeschlossen. Die Haftung für unverschuldete behördliche Maßnahmen, Arbeitskämpfe, höhere Gewalt, Naturkatastrophen und zufällige Schäden ist ausgeschlossen.

Sämtliche Haftungsausschlüsse gelten nicht, wenn Affinion

Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorzuwerfen ist, im Fall der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder im Fall einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

## **12. Änderungen der Vertragsbedingungen**

Affinion behält sich vor, die Vertragsbedingungen einseitig zu ändern. Affinion informiert Sie über alle Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen mindestens 30 Tage vor Wirksamwerden der Änderung. In diesem Fall können Sie den Nutzungsvertrag innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung kündigen. Äußern Sie sich innerhalb dieser Frist nicht, wird die Änderung wirksam. Sie werden im Rahmen der Änderungsmitteilung über den Beginn dieser Frist, die Bedeutung Ihres Schweigens auf eine solche Mitteilung und über Ihr Kündigungsrecht ausdrücklich hingewiesen. Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang auch Ihr vorstehend unter Abschnitt 3 beschriebenes allgemeines Kündigungsrecht.

## **13. Rechtswahl und Gerichtsstand**

Der Vertrag zwischen Ihnen und Affinion über die Mitgliedschaft und Ihr erster Kontakt mit Affinion unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (Wiener CISG-Übereinkommen). Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Verträgen unterliegen ausschließlich der Rechtsprechung deutscher Gerichte.

## **14. Allgemeines**

Die Leistungen von IDPROTECT werden Ihnen unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit angeboten. Affinion bemüht sich, abzusichern, dass Ihnen die Leistungen, für die Affinion die Verantwortung trägt, ohne Störungen zur Verfügung stehen. Notwendige Wartungsarbeiten, Weiterentwicklung und/oder andere Störungen können die Nutzungsmöglichkeiten einschränken und/oder zeitweise unterbrechen. Unter Umständen kann es zu Datenverlusten kommen.

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags unwirksam sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt diejenige wirksame Regelung, die dem wirtschaftlich Gewollten am Nächsten kommt.

Sie erhalten die Angaben zum Vertragsschluss sowie die geltenden AGB und Datenschutzerklärungen per eMail. Weitere Details finden Sie in Ihrem IDPROTECT Konto. Der Abschluss des IDPROTECT Vertrags und die Kommunikation während der Laufzeit des Vertrags erfolgt in deutscher Sprache.

OS-Plattform – Onlinestreitbeilegung

Die EU-Kommission stellt gemäß Art. 14 Abs. 1 der EU-Verordnung Nr. 524/2013 (ODR VO) eine interaktive Website (OS-Plattform) bereit, die eine außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten aus Online- Rechtsgeschäften ermöglicht. Die OS-Plattform der EU-Kommission finden Sie unter diesem Link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Hinweis nach § 36 VSBG:

Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch verpflichtet.