



**Vertrag zur Übertragung der Aufgaben gemäß § 40 Absatz 1
des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in
Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über
Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten**

Zwischen der

Bundesrepublik Deutschland,

vertreten durch den Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz, dieser vertreten
durch den Präsidenten des Bundesamts für Justiz, Herrn Heinz-Josef Friehe,

Adenauerallee 99 - 103, 53113 Bonn,

(Auftraggeberin)

und

[.....]

(Auftragnehmer/in)

wird folgender Vertrag geschlossen:

§ 1**Beauftragung mit den Aufgaben gemäß § 40 Absatz 1
Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

Die Auftraggeberin beauftragt gemäß § 40 des Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz) den/die Auftragnehmer/in mit der Wahrnehmung der Aufgaben gemäß § 40 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, nämlich:

- der Unterstützung der Verbraucher bei der Ermittlung der zuständigen Streitbeilegungsstelle in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (Aufgaben nach Art. 14 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG);
- der Erfüllung der Aufgaben der Kontaktstelle für die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung nach Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013.

Vertragsbestandteile sind:

- Die Anforderungen der Vergabeunterlage zur „Unterstützung von Verbrauchern nach Art. 14 der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und Wahrnehmung der Aufgaben der nationalen OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten“ in Verbindung mit der
- Leistungsbeschreibung des Angebots, sowie
- die Allgemeinen Vertragsbedingungen (VOL/B)

Die Beauftragung erfolgt unter Berücksichtigung der nachfolgend aufgeführten besonderen Befugnisse und Verpflichtungen. Diese beziehen sich ausschließlich auf die übertragenen Aufgaben. Der/die Auftragnehmer/in nimmt diesen Auftrag an.

§ 2

Anforderungen an die Aufgabenwahrnehmung / Sicherstellung der notwendigen Gewähr für die ordnungsgemäße Erfüllung der übertragenen Aufgaben

Der/die Auftragnehmer/in beachtet bei der Erfüllung/Wahrnehmung der übertragenen Aufgaben die Beschränkungen, die sich aus Gesetz oder diesem Vertrag ergeben. Für die Aufgabenwahrnehmung gelten dieselben rechtlichen Anforderungen, die auch für das Bundesamt für Justiz als zuständige Stelle nach § 40 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz gelten. Dies gilt insbesondere für die Einhaltung aller einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Der/die Auftragnehmer/in hat die notwendige Gewähr für ordnungsgemäße Erfüllung der ihm/ihr übertragenen Aufgabe zu bieten. Insbesondere hat der/die Auftragnehmer/in sicherzustellen, dass er/sie über die zur Erfüllung der ihm/ihr übertragenen Aufgaben notwendige sachliche und personelle Ausstattung und Organisation verfügt und die Personen, die seine/ihre Geschäftsführung oder Vertretung wahrnehmen, zuverlässig und fachlich geeignet sind. Weiterhin trägt der/die Auftragnehmer/in die Gewähr für die ordnungsgemäße Wahrnehmung der übertragenen Aufgaben unabdingbare fachliche Kompetenz der mit der Aufgabenwahrnehmung betrauten Mitarbeiter.

Der/die Auftragnehmer/in verpflichtet sich während der gesamten Vertragslaufzeit zur Wahrnehmung der übertragenen Aufgabe nach Art. 7 ODR-Verordnung mindestens zwei Online-Streitbeilegungsberater/innen zu beschäftigen.

Unterstützungsanfragen von Verbrauchern nach Art. 14 ADR-Richtlinie sind möglichst sofort, spätestens innerhalb von 5 Werktagen zu beantworten. Eingegangene Informationsanfragen von Besuchern der OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der Verordnung (und anderen Kontaktstellen) müssen rasch und effektiv beantwortet und innerhalb von 10 Werktagen abschließend bearbeitet werden.

§ 3

Rechts- und Fachaufsicht durch das Bundesamt für Justiz

- (a) Der/die Auftragnehmer/in unterliegt gemäß § 40 Absatz 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz der Rechts- und Fachaufsicht des Bundesamtes für Justiz.

- (b) Der/die Auftragnehmer/in ist an die Weisungen des Bundesamts für Justiz gebunden. Fälle, die geeignet sind, die europapolitischen Belange der Bundesrepublik Deutschland oder die politischen Interessen des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz zu berühren, sind dem Bundesamt für Justiz unverzüglich zur Kenntnis zu bringen.
- (c) Der/die Auftragnehmer/in wird jährlich zum 31. Januar dem Bundesamt für Justiz über die Aufgabenerledigung berichten. Der Bericht umfasst insbesondere
- einen statistischen Überblick über den Fallanfall und die Aufgabenwahrnehmung, aufgeschlüsselt nach Aufgabenbereichen (Unterstützung der Verbraucher nach Art. 14 der ADR-Richtlinie und Aufgaben der OS-Kontaktstelle nach Art. 7 der ODR-Verordnung),
 - einen Überblick über besondere Fallkonstellationen, Probleme oder Beschwerden von Verbrauchern, aufgeschlüsselt nach Aufgabenbereichen und anonymisiert,
 - einen Überblick über die Erfahrungen mit dem Funktionieren der OS-Plattform und deren Handhabbarkeit und Zugänglichkeit für die Verbraucher,
 - eine Evaluation der allgemeinen Entwicklung der Aufgabenwahrnehmung und Verbesserungsmöglichkeiten,
- wie in der Anlage zu diesem Vertrag näher festgelegt. Erforderlichenfalls kann das Bundesamt für Justiz die in der Anlage festgelegten Berichtspflichten anpassen.
- (d) Das Bundesamt für Justiz kann jederzeit Auskunft über den Geschäftsanfall und die Aufgabenerledigung verlangen.
- (e) Auf Verlangen kann das Bundesamt für Justiz Einsicht in die Unterlagen des/der Auftragnehmer/in nehmen, soweit die Aufgabenwahrnehmung nach diesem Vertrag betroffen ist.
- (f) Der/die Auftragnehmer/in hat die folgenden Rechnungslegungspflichten zu erfüllen. Die der Auftraggeberin erteilte Rechnung soll, getrennt nach den Aufgabenbereichen (Aufgabenerfüllung nach Art. 14 der ADR-Richtlinie und nach Art. 7 der ODR-Verordnung), die Anzahl der abschließend bearbeiteten Verbraucheranfragen/Beschwerden/Informationsanfragen sowie die Anzahl und Funktionsbezeichnung der mit der Bearbeitung befassten Mitarbeiter enthalten.

§ 4 Vertragslaufzeit

- (a) Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung in Kraft.
- (b) Der Vertrag endet mit Ablauf des 31. Dezembers 2018.

§ 5 Kündigungsrechte / Vertragsbeendigung

- (a) Erfüllt der/die Auftragnehmer/in die ihm/ihr nach § 40 Absatz 2 Satz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz übertragenen Aufgaben nicht oder nicht sachgerecht, oder bietet nicht mehr die nach § 40 Absatz 2 Satz 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz notwendige Gewähr für die ordnungsgemäße Erfüllung der ihm/ihr übertragenen Aufgaben, kann das Bundesamt für Justiz den Vertrag ohne Entschädigung jederzeit beenden.
- (b) Wird über das Vermögen des/der Auftragnehmers/in das Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgewiesen, kann das Bundesamt für Justiz den Vertrag ohne Entschädigung jederzeit beenden.
- (c) Der/die Auftragnehmer/in kann die Beendigung des Vertrages gemäß § 40 Absatz 4 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz jederzeit schriftlich verlangen.
- (d) Der Vertrag endet
 - mit der Auflösung der/die Auftragnehmer/in;
 - mit dem Ablauf einer angemessenen Frist, die zur Fortführung der Aufgabenerfüllung nach § 40 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz erforderlich ist, wenn der/die Auftragnehmer/in die Beendigung nach (c) schriftlich verlangt hat.
- (e) Der/die Auftragnehmer/in stellt im Falle der Beendigung der Beauftragung die Arbeitsfähigkeit der Auftraggeberin oder eines von ihr (Bundesamt für Justiz) beauftragten Dritten insbesondere durch
 - Zurverfügungstellung aktueller Datenbestände/Übersichten über die AS-Stellen in anderen Mitgliedsstaaten, Unterlagen nach Artikel 7 (2) (i) der Verordnung, Informationsmaterial nach Artikel 7 (2) (ii), Informationen nach Artikel Informationsmaterial nach Artikel 7 (2) (iii), Erläuterungen nach Artikel Informationsmaterial nach Artikel 7 (2) (iv);

- für die Erledigung der Aufgaben nach § 40 Absatz 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz unabdingbar benötigten weiteren Unterlagen / Datenbeständen sicher.

§ 6

Vergütung

Der/die Auftragnehmer/in erhält für die Erfüllung der übertragenen Aufgaben die folgende Vergütung:

- (a) Zum Ausgleich der Kosten für die Einrichtung und Vorhaltung von Arbeitsplätzen und die Erstellung von Materialien zur Erfüllung der Aufgabe nach Art. 14 ADR-Richtlinie erhält der/die Auftragnehmer/in jährlich pauschal [...] Euro pro Arbeitsplatz. Durch den/die Auftragnehmer/in werden [...] Arbeitsplätze eingerichtet. Die Kosten werden dem/der Auftragnehmer/in zu Beginn jedes Vertragsjahres erstattet.
- (b) Weiterhin erhält der/die Auftragnehmer/in eine Fallpauschale in Höhe von [...] Euro pro abgeschlossener Verbraucheranfrage nach Art. 14 ADR-Richtlinie. Die Kosten werden dem/der Auftragnehmer/in quartalsweise erstattet, erstmals zum auf die Zuschlagerteilung folgenden nächsten Quartalsende.
- (c) Zum Ausgleich der Kosten für die Einrichtung und Vorhaltung von Arbeitsplätzen und die Erstellung von Materialien zur Erfüllung der Aufgabe nach Art. 7 ODR-Verordnung erhält der/die Auftragnehmer/in jährlich pauschal [...] Euro pro Arbeitsplatz. Durch den/die Auftragnehmer/in werden [...] Arbeitsplätze eingerichtet. Die Kosten werden dem/der Auftragnehmer/in zu Beginn jedes Vertragsjahres erstattet.
- (d) Weiterhin erhält der/die Auftragnehmer/in eine Fallpauschale in Höhe von [...] Euro pro abgeschlossener Verbraucheranfrage/Beschwerde/Informationsanfrage nach Art. 7 ODR Verordnung. Die Kosten werden dem/der Auftragnehmer/in quartalsweise erstattet, erstmals zum auf die Zuschlagerteilung folgenden nächsten Quartalsende.

Die Zahlungen nach § 6 (b) und (d) werden auf einen gemeinsamen jährlichen Höchstbetrag von [...] Euro netto gedeckelt. Die Deckelung der Zahlungen nach § 6 (b) und (d) auf den gemeinsamen jährlichen Höchstbetrag erfolgt aufgrund der der Auftraggeberin zur Erfüllung der Aufgabe durch den/die Auftragnehmer/in zur Verfügung stehenden Haushalts-

mittel und basiert auf der Annahme einer durchschnittlichen jährlichen Fallzahl von etwa 5000 Fällen. Bei nachweislichem Anfall wesentlich höherer Fallzahlen können die Parteien - unter der Voraussetzung einer Zuweisung zusätzlicher Haushaltsmittel - eine Erhöhung des jährlichen Deckelungsbetrages vereinbaren. Dem/der Auftragnehmer/in steht nicht das Recht zu eine Erhöhung des Deckelungsbetrages zu fordern. Dem/der Auftragnehmer/in steht jedoch das Kündigungsrecht nach § 5 (c) zu.

Die Beträge sind Nettobeträge, denen der anfallende gesetzliche Mehrwertsteuersatz zuzuschlagen ist.

Die Zahlungen nach § 6 (b) und (d) erfolgen 30 Tage nach Eingang der Rechnung gemäß den Anforderungen nach § 3 (f) bei der Auftraggeberin.

Mit der vereinbarten Vergütung sind sämtliche mit der Erfüllung der übertragenen Aufgaben verbundenen Kosten (insbesondere Personal-, Reise- und Sachkosten) abgegolten.

§ 7 Haftpflichtversicherung

Der/die Auftragnehmer/in versichert, dass für die Zeit von Leistungserbringung und Gewährleistung eine ausreichende Haftpflichtversicherungsdeckung in Höhe von mindestens 100.000 Euro pro Schadensfall vorliegt.

§ 8 Nebenabreden

Nebenabreden und Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

§ 9 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nichtig oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit/Durchführbarkeit der übrigen Bestimmungen unter Ausschluss von § 139 BGB hiervon nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich in einem solchen Fall, die nichtige oder undurchführbare Bestimmung durch eine Vereinbarung zu ersetzen, die den wirtschaftlichen Zweck des Vertrages berücksichtigt und der nichtigen oder undurchführbaren Bestimmung möglichst nahe kommt. Gleiches gilt für den Fall einer Regelungslücke.

Den Vertragsparteien ist das Urteil des Bundesgerichtshofes vom 24. September 2002 bekannt. Es ist dennoch der ausdrückliche Wille, dass dieser § 8 keine bloße Beweislastumkehr zur Folge hat, sondern § 139 BGB insgesamt abgedungen ist.

_____, _____
Ort Datum
Firma

Unterschrift(en) Auftragnehmer/in (Name(n) in Druckschrift)

Bonn _____, _____
Ort Datum
Bundesamt für Justiz

Unterschrift(en) Auftraggeberin (Name(n) in Druckschrift)

Anlage:**Konkretisierung der Berichtspflicht des/der Auftragnehmers/in im Rahmen der Fach- und Rechtsaufsicht durch das Bundesamt für Justiz**

Der jährliche Bericht nach § 3 (c) soll insbesondere Angaben zu folgenden Aspekten der Tätigkeit enthalten:

- Einen übersichtlich aufgeschlüsselten statistischen Überblick über die Aufgabenwahrnehmung nach Art. 14 der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten): v.a. Anzahl der Verbraucheranfragen in diesem Bereich, Anzahl und Art der geleisteten Unterstützungsmaßnahmen (telefonisch, schriftlich usw.); durchschnittlicher Zeitaufwand für die Beantwortung einer Verbraucheranfrage nach Art 14 ADR-Richtlinie.
- Gesondert davon einen übersichtlich aufgeschlüsselten statistischen Überblick über die Aufgabenwahrnehmung nach Art. 7 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten): v.a. Anzahl und Art der gegebenen Hilfestellungen aufgeschlüsselt nach Informationsbereichen, also nach Art. 7 II a) i, Bereitstellung und Art der Informationen nach Art. 7 II a) ii), Bereitstellung von Informationen nach Art. 7 a) iii) (Anzahl und Art), Erläuterungen nach Art. 7 II a) iv) (Anzahl und Art), Information nach Art. 7 II a) v) (Anzahl und Art); durchschnittlicher Zeitaufwand für die abschließende Bearbeitung einer Verbraucheranfrage an die OS-Kontaktstelle/Unterstützung bei Beschwerdeeinreichung nach Art. 7 ODR-Verordnung.
- einen Überblick über besondere Fallkonstellationen, Probleme oder Beschwerden von Verbrauchern in den beiden Aufgabenbereichen (anonymisiert);
- einen Evaluation der allgemeinen Entwicklung der Aufgabenwahrnehmung in beiden Aufgabenbereichen; ggf. Vorschläge zu Verbesserungsmöglichkeiten bei der Aufgabenwahrnehmung;
- Übersicht, Erläuterung und Aufschlüsselung des Personaleinsatzes für die Erfüllung dieser Aufgabe (Anzahl, Art der Mitarbeiter, Art der Aufgabenwahrnehmung)

- Übersicht und Erläuterung zur Zusammenarbeit mit anderen nationalen OS-Kontaktstellen und weiteren nationalen oder europäischen Institutionen und Einrichtungen im Rahmen der Aufgabenwahrnehmung
- Kurzer Bericht über die Wahrnehmung von Terminen der nationalen OS-Kontaktstellen, Versammlungen nach Art. 7 Absatz 6 ODR-Verordnung, Fortbildungen und Teilnahme an sonstigen Treffen/Arbeitstreffen/Konferenzen der Europäischen Kommission/auf europäischer Ebene.