

# Maren Oesterle

Trauerbegleitung

Essen

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

### § 1 Geltungsbereich und Vertragsparteien

---

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge, die zwischen Maren Oesterle Trauerbegleitung (nachfolgend: „Anbieterin“) und ihren Klientinnen, Klienten sowie Käuferinnen und Käufern (nachfolgend jeweils: „Kunde“) geschlossen werden.

---

#### Die AGB umfassen zwei Bereiche:

---

- Dienstleistungsverträge zur Trauerbegleitung (§§ 2–6)
- Kaufverträge über das Buch „Zeit für meine Wünsche“ sowie ggf. weitere Waren (§§ 7–11)

Für beide Bereiche gelten ergänzend die Regelungen zu Datenschutz, Haftung und Schlussbestimmungen (§§ 12–15). Soweit einzelne Regelungen nur für einen Bereich gelten, ist dies ausdrücklich kenntlich gemacht.

Die Anbieterin ist als Kleinunternehmerin im Sinne des § 19 UStG tätig. Es wird daher keine Umsatzsteuer erhoben und keine Umsatzsteuer ausgewiesen.

Entgegenstehende oder abweichende AGB des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, die Anbieterin stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

### TEIL A – Trauerbegleitung (Dienstleistung)

### § 2 Leistungsangebot Trauerbegleitung

---

Das Leistungsangebot der Anbieterin im Bereich Trauerbegleitung umfasst insbesondere:

---

- Individuelle Einzelbegleitung in der Trauer
- Gruppenbegleitung und Trauergruppen
- Beratungsgespräche in Trauersituationen
- Begleitung bei der Vorbereitung und Nachbereitung von Abschieden
- Hausbesuche nach vorheriger Absprache

Die Trauerbegleitung ist kein Ersatz für medizinische, psychologische oder psychotherapeutische Behandlung. Bei entsprechendem Bedarf wird die Anbieterin auf geeignete Fachkräfte hinweisen.

#### 2.1 Gutscheine für Trauerbegleitung

Die Anbieterin bietet Gutscheine für ihre Begleitungsleistungen an. Gutscheine können persönlich, telefonisch oder per E-Mail erworben werden und werden nach Zahlungseingang ausgestellt.

Gutscheine sind ab Ausstellungsdatum drei Jahre gültig, entsprechend der gesetzlichen Verjährungsfrist. Eine Auszahlung des Gutscheinwerts in bar ist ausgeschlossen.

Gutscheine sind übertragbar und können von der beschenkten Person für alle angebotenen Begleitungsleistungen eingelöst werden. Bei der Terminbuchung ist der Gutschein anzugeben; er wird bei Leistungserbringung eingelöst.

Geht ein Gutschein verloren, haftet die Anbieterin nicht für den entstandenen Schaden. Die Ausstellung eines Ersatzgutscheins liegt im Ermessen der Anbieterin und setzt einen Nachweis des Kaufs voraus.

### **§ 3 Vertragsschluss bei Trauerbegleitung**

---

Ein Dienstleistungsvertrag kommt durch die ausdrückliche mündliche oder schriftliche Vereinbarung eines Termins sowie die Bestätigung durch die Anbieterin zustande. Die Buchung kann persönlich, telefonisch oder per E-Mail erfolgen.

---

Mit der Buchung erkennt der Kunde diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen als verbindlich an.

---

### **§ 4 Honorar und Zahlung (Trauerbegleitung)**

---

Das vereinbarte Honorar ist spätestens am Ende der jeweiligen Sitzung in bar zu entrichten, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde. Auf Wunsch kann das Honorar auch per Banküberweisung beglichen werden.

---

Die jeweils gültigen Honorare werden vor Beginn der Zusammenarbeit transparent kommuniziert und schriftlich oder mündlich vereinbart.

---

Da die Anbieterin als Kleinunternehmerin tätig ist, wird gemäß § 19 UStG keine Umsatzsteuer berechnet.

---

Fahrt- und Reisekosten für Hausbesuche oder auswärtige Termine werden nach vorheriger Absprache gesondert berechnet.

---

### **§ 5 Terminabsagen und Stornierung**

---

## **5.1 Absage durch den Kunden**

Absagen sind mindestens 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin mitzuteilen. Bei rechtzeitiger Absage entstehen keine Kosten.

Bei Absagen, die weniger als 24 Stunden vor dem Termin eingehen, wird das volle Honorar in Rechnung gestellt, sofern der Termin nicht anderweitig vergeben werden kann.

Im Falle höherer Gewalt oder nachgewiesener, unvorhersehbarer Erkrankung kann im Einzelfall auf die Berechnung verzichtet werden. Dies liegt im Ermessen der Anbieterin.

## **5.2 Absage durch die Anbieterin**

Die Anbieterin behält sich vor, Termine bei eigenem Krankheitsfall oder sonstigen unvorhersehbaren Ereignissen abzusagen. In diesem Fall wird zeitnah ein Ersatztermin angeboten. Es entstehen keine Kosten für den Kunden.

## **§ 6 Schweigepflicht und Vertraulichkeit**

---

Die Anbieterin ist zur Verschwiegenheit über alle ihr im Rahmen der Trauerbegleitung anvertrauten persönlichen Informationen verpflichtet. Diese Verpflichtung gilt über das Ende der Zusammenarbeit hinaus.

---

Ausnahmen bestehen nur, wenn eine gesetzliche Pflicht zur Offenbarung besteht oder der Kunde ausdrücklich in die Weitergabe eingewilligt hat.

---

## **TEIL B – Buchverkauf und Warenverkauf**

---

### **§ 7 Angebot und Vertragsschluss beim Online-Kauf**

---

#### **7.1 Angebot**

Die Darstellung des Buches „Zeit für meine Wünsche“ sowie weiterer Waren im Online-Shop der Anbieterin stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Bestellung (invitatio ad offerendum) dar.

#### **7.2 Bestellvorgang und Vertragsschluss**

Der Kaufvertrag kommt wie folgt zustande:

- Der Kunde legt die gewünschte Ware in den Warenkorb und schließt den Bestellvorgang ab.

- Mit Absenden der Bestellung gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Kauf ab.
- Die Anbieterin bestätigt den Eingang der Bestellung per automatischer E-Mail (Eingangsbestätigung). Diese stellt noch keine Annahme des Angebots dar.
- Der Kaufvertrag kommt erst zustande, wenn die Anbieterin die Bestellung ausdrücklich per Auftragsbestätigung annimmt oder die Ware versandt wird.

**Hinweis:** Bitte achten Sie darauf, eine korrekte E-Mail-Adresse anzugeben, damit Bestell- und Versandbestätigungen Sie erreichen.

### **7.3 Widerrufsrecht**

**Als Verbraucherinnen und Verbraucher haben Sie das Recht, diesen Vertrag innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter die Waren in Besitz genommen haben.**

**Um das Widerrufsrecht auszuüben, teilen Sie uns Ihre Entscheidung, diesen Vertrag zu widerrufen, durch eine eindeutige Erklärung (z. B. per E-Mail) mit. Sie können dafür das gesetzliche Muster-Widerrufsformular verwenden.**

**Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.**

**Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Die Rücksendekosten trägt der Kunde. Die Anbieterin erstattet den Kaufpreis innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Rücksendung.**

## **§ 8 Preise, Zahlung und Zahlungsabwicklung**

---

### **8.1 Preise**

**Alle angegebenen Preise sind Endpreise. Da die Anbieterin als Kleinunternehmerin gemäß § 19 UStG tätig ist, wird keine Umsatzsteuer erhoben. Versandkosten werden separat ausgewiesen und vor Abschluss der Bestellung transparent kommuniziert.**

### **8.2 Zahlungsabwicklung über Stripe**

**Die Zahlungsabwicklung im Online-Shop erfolgt über den Zahlungsdienstleister Stripe Payments Europe, Ltd., 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, Irland (nachfolgend: „Stripe“).**

**Folgende Zahlungsarten stehen zur Verfügung (soweit im Shop freigeschaltet):**

- Kreditkarte (Visa, Mastercard, American Express)
- SEPA-Lastschrift
- Sofortüberweisung / Klarna
- Apple Pay / Google Pay
- PayPal

Ihre Zahlungsdaten werden direkt und verschlüsselt an Stripe übermittelt. Die Anbieterin hat keinen Zugriff auf Ihre vollständigen Zahlungsdaten. Es gelten ergänzend die Datenschutzbestimmungen und Nutzungsbedingungen von Stripe (<https://stripe.com/de/privacy>).

Der Rechnungsbetrag wird mit Vertragsschluss fällig. Eine Lieferung erfolgt erst nach vollständigem Zahlungseingang.

## **§ 9 Lieferung und Versand**

---

### **9.1 Liefergebiet**

Die Anbieterin liefert innerhalb Deutschlands sowie auf Anfrage in weitere EU-Länder. Lieferungen außerhalb Deutschlands können abweichende Versandkosten verursachen, die vor Bestellabschluss angezeigt werden.

### **9.2 Lieferzeit**

Die voraussichtliche Lieferzeit beträgt, sofern nicht anders angegeben, 3–5 Werktage nach Zahlungseingang innerhalb Deutschlands. Abweichende Lieferzeiten bei Lieferungen ins Ausland werden im Shop gesondert ausgewiesen.

Höhere Gewalt, unvorhersehbare Ereignisse oder Störungen beim Versanddienstleister können zu Lieferverzögerungen führen. Die Anbieterin wird den Kunden in diesem Fall unverzüglich informieren.

### **9.3 Versanddienstleister und Kosten**

Der Versand erfolgt in der Regel über Deutsche Post / DHL oder einen vergleichbaren Dienstleister. Die anfallenden Versandkosten werden im Bestellvorgang vor Abschluss der Bestellung klar ausgewiesen.

Eine Sendungsverfolgung ist möglich, sofern der gewählte Versandweg dies unterstützt. Die Trackingnummer wird nach Versand per E-Mail mitgeteilt.

### **9.4 Transportschäden**

Wird eine Lieferung mit erkennbaren Transportschäden zugestellt, ist der Schaden bitte umgehend beim Zusteller zu reklamieren und die Anbieterin zu informieren. Bei unterlassener Reklamation kann dies Einfluss auf spätere Gewährleistungsansprüche haben.

## **§ 10 Eigentumsvorbehalt**

---

Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises Eigentum der Anbieterin.

---

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware zu verpfänden oder zur Sicherheit zu übereignen. Bei Pfändung oder sonstigen Zugriffen Dritter hat der Kunde die Anbieterin unverzüglich schriftlich zu informieren.

---

## § 11 Gewährleistung für Waren

---

### 11.1 Gesetzliche Mängelrechte

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche bei neu gelieferten Sachen beträgt zwei Jahre ab Lieferung.

Zeigt sich innerhalb von zwölf Monaten ab Lieferung ein Sachmangel, wird vermutet, dass die Sache bereits bei Lieferung mangelhaft war, es sei denn, diese Vermutung ist mit der Art der Sache oder des Mangels unvereinbar.

### 11.2 Vorgehen bei Mängeln

Bei Mängeln kann der Kunde zunächst Nacherfüllung verlangen (Nachbesserung oder Nachlieferung). Schlägt die Nacherfüllung fehl, steht dem Kunden das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis zu mindern.

Mängel sind der Anbieterin unter Angabe des Kaufdatums, der Bestellnummer und einer Beschreibung des Mangels per E-Mail mitzuteilen. Auf Anfrage kann ein Foto des Mangels erbeten werden.

**Hinweis:** Bitte heben Sie die Originalverpackung auf, bis Sie sicher sind, dass keine Mängel vorliegen – dies erleichtert eine etwaige Rücksendung erheblich.

## TEIL C – Gemeinsame Bestimmungen

### § 12 Datenschutz

---

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen und auf Grundlage der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des BDSG.

---

Die erhobenen Daten (Name, Kontaktdaten, Bestell- und Zahlungsinformationen) werden nicht an Dritte weitergegeben, soweit dies nicht zur Vertragserfüllung (z. B. Versanddienstleister, Zahlungsabwicklung über Stripe) erforderlich ist oder gesetzliche Pflichten dies gebieten.

---

Zur Zahlungsabwicklung werden die notwendigen Zahlungsdaten an Stripe Payments Europe, Ltd. übermittelt. Details entnehmen Sie bitte der Datenschutzerklärung der Anbieterin sowie den Datenschutzbestimmungen von Stripe.

---

**Auf Anfrage erteilt die Anbieterin Auskunft über die gespeicherten Daten und nimmt Korrekturen oder Löschungen im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen vor.**

---

## **§ 13 Haftung**

---

**Die Anbieterin haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen.**

---

**Im Übrigen ist die Haftung der Anbieterin ausgeschlossen, insbesondere für mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn.**

---

**Die Trauerbegleitung stellt keine medizinische oder therapeutische Behandlung dar. Die Anbieterin übernimmt keine Haftung für den Eintritt bestimmter Behandlungserfolge.**

---

**Für Inhalte externer Websites, auf die die Anbieterin verweist, übernimmt diese keine Haftung, da diese außerhalb ihres Einflussbereichs liegen.**

---

## **§ 14 Beendigung von Dienstleistungsverträgen**

---

**Beide Parteien können die Zusammenarbeit im Bereich Trauerbegleitung jederzeit ohne Angabe von Gründen beenden. Eine laufende Sitzung wird ordnungsgemäß abgeschlossen.**

---

**Bereits erbrachte Leistungen sind in jedem Fall zu vergüten.**

---

## **§ 15 Schlussbestimmungen**

---

### **15.1 Änderungen der AGB**

**Die Anbieterin behält sich vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Änderungen werden dem Kunden rechtzeitig vor Inkrafttreten mitgeteilt. Bestehendes Einvernehmen gilt als erteilt, sofern nicht innerhalb von zwei Wochen nach Bekanntgabe widersprochen wird.**

### **15.2 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

**Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB ist, soweit gesetzlich zulässig, Essen.**

**Für Verbraucher gilt: Haben Sie als Verbraucher Ihren Wohnsitz in einem anderen EU-Mitgliedstaat, bleiben die zwingenden Verbraucherschutzvorschriften dieses Staates unberührt.**

### **15.3 Online-Streitbeilegung**

**Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Die Anbieterin ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.**

### **15.4 Salvatorische Klausel**

**Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.**

## **Kontakt**

**Maren Oesterle Trauerbegleitung**

**Essen**

**[kontakt@TrauerbegleitungEssen.de](mailto:kontakt@TrauerbegleitungEssen.de)**

**0178 4487259**

**[www.trauerbegleitungessen.de](http://www.trauerbegleitungessen.de)**

*Stand: Juli 2026*