

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Benu GmbH

Anastasius-Grün-Gasse 11/1-2, 1180 Wien

Firmenbuchnummer: FN 483369 m

Firmengericht: Handelsgericht Wien

UID-Nummer: ATU73032023

1. Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (idF kurz „AGB“) gelten für alle Verträge über die Erbringung von Bestattungsdienstleistungen, welche über die Website (www.benu.at) der Benu GmbH, Anastasius-Grün-Gasse 11, 1180 Wien (idF kurz „Benu“) buchbar sind, und zwischen Benu und Ihnen abgeschlossen werden.

2. Vertragsgegenstand

Gegenstand des zwischen Benu und Ihnen geschlossenen Vertrags ist die Erbringung von Bestattungsdienstleistungen, welche in Form eines „Bestattungspakets“ von Benu erbracht werden. Dieses Bestattungspaket setzt sich aus individuell von Ihnen ausgewählten Bestattungsdienstleistungen (inklusive damit in Zusammenhang stehender Nebenleistungen, wie dem Verkauf von Särgen, Urnen, Blumen etc.) zusammen, die auf der Website von Benu buchbar sind und die Benu durch kooperierende Bestattungsunternehmen (idF kurz „Partnerbestatter“) erbringt.

Die einzelnen Bestattungsdienstleistungen (samt den damit im Zusammenhang angebotenen Waren als Nebenleistungen), deren wesentliche Eigenschaften und Preise sind auf der Website von Benu detailliert beschrieben. Die auf der Website von Benu angezeigten Preise verstehen sich in Euro inklusive der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

3. Einholen eines kostenlosen und für Sie unverbindlichen Angebots

Das Einholen eines kostenlosen und für Sie unverbindlichen Angebots ist der erste Schritt, um Bestattungsdienstleistungen von Benu in Anspruch nehmen zu können. Die einzelnen Schritte zur kostenlosen und für Sie unverbindlichen Angebotserstellung durch Benu gestalten sich wie folgt:

1. Starten Sie den Prozess zur Angebotserstellung mit einem Klick auf die Schaltfläche „Planung starten“, „Angebot erstellen“ oder „Bestattung planen“

2. Wählen Sie bei „Welches Anliegen haben Sie?“ aus, ob es sich um einen „akuten“ (die zu bestattende Person ist bereits verstorben) oder „bevorstehenden“ (ein Todesfallzeichnet sich etwa aufgrund einer schweren Krankheit in naher Zukunft ab) Trauerfall handelt (dies hat Auswirkungen darauf, wie lange sich Benu an das Ihnen nach Abschluss der Planung gelegte Angebot gebunden fühlt [akuter Trauerfall 14 Tage; bevorstehender Trauerfall 90 Tage]). Die Auswahl bestätigen Sie durch ein Anklicken der entsprechenden Schaltfläche.
3. Für den Fall, dass Sie die Bestattung für einen „akuten“ Trauerfall planen, benötigt Benu Informationen zum Ort, an dem sich die verstorbene Person befindet (Krankenhaus, Pflegeheim, Zuhause, etc.). Nach Bekanntgabe dieser Informationen klicken Sie auf „weiter“, um mit der Planung fortsetzen zu können. Wenn Sie einen „bevorstehenden“ Trauerfall planen, müssen Sie an dieser Stelle noch keine Informationen übermitteln.
4. Geben Sie den Ort oder die Postleitzahl des Ortes, an dem die Person verstorben ist bzw. voraussichtlich versterben wird, in das dafür vorgesehene Feld ein und klicken Sie auf „weiter“.
5. Nun gilt es, die „Art der Bestattung“ auszuwählen, wobei zwischen Erd-, Feuer- sowie Baum- und Donaubestattung (als Unterarten der Feuerbestattung) gewählt werden kann. Durch Anklicken der gewünschten Bestattungsart und Klicken auf die Schaltfläche „Angebot erstellen“ gelangen Sie zum nächsten Schritt der Planung.
6. Als letzten Schritt vor der Detailplanung ersucht Sie Benu um Bekanntgabe Ihrer Anrede, Ihres Vor- und Nachnamens, Ihrer E-Mail-Adresse (an welche das kostenlose und für Sie unverbindliche Angebot von Benu in weiterer Folge geschickt wird) sowie Ihrer Telefonnummer, die Benu dazu dient, sich mit Ihnen in Kontakt zu setzen, um mögliche Fragen Ihrerseits zum Angebot von Benu telefonisch zu besprechen, sofern Sie dies wünschen. Durch einen Klick auf die Schaltfläche „Zum Angebot“ schließen Sie diesen Schritt ab.
7. Im Rahmen der Detailplanung haben Sie nun die Möglichkeit, die Einzelheiten der Trauerfeier auszuwählen (Sarg, Urne, Blumenschmuck, Trauerredner, Musik, Partezettel, Gedenkkärtchen etc.). Im Feld „Überblick“ sehen Sie auch nochmals eine Zusammenfassung des von Ihnen zusammengestellten Bestattungspakets samt der damit in Zusammenhang stehenden Kosten. Wenn Sie Ihre Detailplanung abgeschlossen haben, klicken Sie auf die Schaltfläche „Speichern & herunterladen“, um die Planung abzuschließen, woraufhin Sie eine E-Mail von Benu an die von Ihnen bekanntgegebene E-Mail-Adresse übermittelt bekommen, welches ein für Benu verbindliches Angebot (14 Tage im Fall eines „akuten“ Trauerfalls, 90 Tage im Falle eines „bevorstehende“ Trauerfalls) enthält, dass Sie sich in Ruhe ansehen können. Benu wird Sie auf der von Ihnen angegebenen Telefonnummer kontaktieren, um Sie telefonisch zu beraten und Ihnen bei Fragen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Benu möchte Sie darauf hinweisen, dass Kosten, die vor einer Überführung der verstorbenen Person bereits angefallen sind (z.B. Arztkosten für die Ausstellung des Totenscheins, Gebühren im Krankenhaus), ausdrücklich nicht Bestandteil des Angebotes von Benu an Sie sind.

Des Weiteren ist es Benu wichtig, Ihnen mitzuteilen, dass Friedhofs- und sonstige Verwaltungsgebühren nicht Bestandteil des Angebotes von Benu an Sie sind, weil diese von Friedhof zu Friedhof stark variieren. Da es in Österreich keine zentrale Verwaltung aller Friedhöfe gibt, kann jeder Friedhofsträger die Gebühren selbst festsetzen.

Im Durchschnitt liegen diese Gebühren in Wien und anderen großen Städten bei ca. € 2.000,- für die Beisetzung in einem Familiengrab bei einer zehnjährigen Liegezeit. In ländlichen Gegenden ist eine Beisetzung unter den gleichen Bedingungen deutlich günstiger und liegt bei knapp über € 1.000,-. Die genauen Kosten können Sie bei der zuständigen Friedhofsverwaltung in Erfahrung bringen.

4. Zustandekommen des Vertrags über die Erbringung von Bestattungsdienstleistungen

Grundsätzlich gilt, dass Sie volljährig sein müssen, um mit Benu einen Vertrag über die Erbringung von Bestattungsdienstleistungen abschließen zu können. Für die Annahme Ihres Angebots haben Sie zwei Möglichkeiten:

1) Annahme des Angebots im Online-Checkoutprozess

Durch das Klicken der Schaltfläche „Speichern & herunterladen“ in Ihrer Detailplanung gelangen Sie in den Beauftragungsprozess. Um die Beauftragung online durchzuführen klicken Sie im nächsten Schritt auf „Zur Online-Beauftragung“.

Im Schritt „Angebot annehmen“ bestätigen Sie mit dem Setzen von Häkchen in den dafür vorgesehenen Boxen, dass Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Datenschutzerklärung sowie die Widerrufsbelehrung gelesen und akzeptiert haben. Weiters bestätigen Sie, dass Sie wünschen, dass Benu mit der Bestattungsdienstleistung vor dem Ablauf der Widerrufsfrist beginnt und dass Sie vom Verlust Ihres Widerrufsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung durch Benu vor Ablauf der Widerrufsfrist Kenntnis haben. Auch bestätigen Sie Ihre Kenntnis darüber, dass Ihr Angebot Kosten, die vor der Überführung der verstorbenen Person durch Benu bereits angefallen sind sowie externe Gebühren (Verwaltungsgebühren, Friedhofsgebühren, etc.) nicht umfasst.

Direkt darunter können Sie die gewünschte Zahlungsart auswählen und die Beauftragung durch einen Klick auf „kostenpflichtig beauftragen“ abschließen.

Im finalen Schritt des Online-Checkoutprozesses bitten wir Sie um die Erteilung einer Bestattungsvollmacht. Die Vollmacht können Sie uns entweder direkt online erteilen. Alternativ können Sie das Formular für die Bestattungsvollmacht auch herunterladen und ausgefüllt sowie unterschrieben an kontakt@benu.at per E-Mail retournieren.

2) Annahme des Angebots per E-Mail

Zur Annahme des Angebots drucken Sie das per E-Mail übermittelte PDF-Dokument aus, bestätigen, dass Sie die AGB, Datenschutzerklärung und Widerrufsbelehrung (werden von Benu dem Angebots-E-Mail ebenfalls angeschlossen) gelesen und akzeptiert haben (durch Ankreuzen der dafür vorgesehenen Checkbox), versehen es mit Ort und Datum und unterzeichnen es.

Für den Fall, dass Sie die Erbringung der Bestattungsdienstleistungen durch Benu vor Ablauf der Widerrufsfrist von 14 Tagen wünschen, müssen Sie auch die entsprechende Checkbox ankreuzen und (ebenfalls durch Ankreuzen einer Checkbox) bestätigen, dass Sie über den Verlust des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist Kenntnis haben, sofern Benu die Bestattungsdienstleistungen sodann vollständig vor Ablauf der Widerrufsfrist erbracht hat.

Das so ausgefüllte und unterschriebene Angebot scannen Sie ein und schicken es innerhalb der oben genannten Frist, während der das Angebot für Benu verbindlich ist, per E-Mail an kontakt@benu.at, was als Annahme gilt und wodurch der Vertrag zwischen Benu und Ihnen rechtsgültig zustande gekommen ist.

5. Zahlungsbedingungen und Aufrechnung

Zur Bezahlung des offenen Rechnungsbetrages bietet Benu folgende Zahlungsarten an:

- Kauf auf Rechnung
- Vorkasse

Der offene Rechnungsbetrag ist binnen sieben Tagen nach Rechnungsausstellung fällig und ohne jeden Abzug zu entrichten. Bei Zahlungsverzug behält sich Benu die Berechnung von Verzugszinsen in Höhe von 4% vor.

Benu behält sich des Weiteren das Recht vor, bei einem durch Sie verschuldeten, qualifizierten Zahlungsverzug (zweimalige erfolglose Mahnung, für die Benu ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von € 12,- pro Mahnung in Rechnung stellt) auf Ihre Kosten ein befugtes Inkassoinstitut oder einen Rechtsanwalt mit der Durchführung des Inkassos zu beauftragen und Ihnen die dadurch angefallenen, notwendigen, zweckentsprechenden und angemessenen Kosten in Rechnung stellen.

Die Aufrechnung mit Forderungen von Benu ist Ihnen – außer im Fall der Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen von Benu – lediglich erlaubt, wenn die Forderung von Benu anerkannt wurde, gerichtlich rechtskräftig festgestellt wurde oder im rechtlichen Zusammenhang mit Ihrer Verbindlichkeit steht.

6. Leistungsbedingungen

Die Erbringung aller im Bestattungspaket „akuter Trauerfall“ gebuchten Bestattungsdienstleistungen (inklusive der damit in Zusammenhang stehenden Nebenleistungen, wie das Bereitstellen von Särgen, Urnen, Blumen etc.) erfolgt in Regelfall binnen sieben Tagen ab Vertragsabschluss, jedenfalls aber innerhalb von 14 Tagen ab Zustandekommen des Vertrags, ausgenommen, dass von Ihnen ein späterer Termin für Trauerfeier gewünscht wird. Die eben genannten Leistungsfristen beginnen hinsichtlich der Erbringung aller im Bestattungspaket „bevorstehender Trauerfall“ gebuchten Bestattungsdienstleistungen erst zu laufen, wenn Sie uns vom Eintritt des Trauerfalles Mitteilung erstatten.

7. Ihre Mitwirkungspflichten

Benu ist bei Erfüllung der vertraglich übernommenen Bestattungsdienstleistungen auf Ihre Mitwirkung angewiesen. Insbesondere muss gewährleistet sein, dass Sie oder ein von Ihnen namhaft gemachter Ansprechpartner für den Partnerbestatter kurzfristig persönlich oder telefonisch erreichbar sind, etwa damit die Durchführung der Bestattungsdienstleistungen im Detail besprochen und gegebenenfalls erforderliche Termine vereinbart werden können.

Von Benu angeforderte und zur Durchführung der Bestattungsdienstleistungen erforderliche Dokumente (z.B. Geburtsurkunde, Heiratsurkunde, Scheidungsurteil oder Versicherungsurkunden), haben Sie Benu oder dem Partnerbestatter unverzüglich zur Verfügung zu stellen.

Sie können gegen Benu wegen der Verzögerung oder der Nichterfüllung der vertraglich geschuldeten Bestattungsdienstleistungen keine Ansprüche geltend machen, wenn und soweit diese aus einer Verletzung Ihrer Mitwirkungspflichten herrühren.

8. Gewährleistung/Haftung

Benu haftet Ihnen gegenüber nach den gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen.

Benu haftet nicht für von Benu oder Erfüllungsgehilfen von Benu leicht fahrlässig verursachte Schäden. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für die Haftung von Benu nach dem Produkthaftungsgesetz und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die Benu oder Erfüllungsgehilfen von Benu jeweils zu vertreten haben.

9. Schad- und Klaglohaltung für zur Verfügung gestellte Fotos

Für den Fall, dass das von Ihnen zusammengestellte Bestattungspaket die Erstellung von Partezetteln, Gedenkkärtchen und/oder Aufstellbildern durch Benu enthält, haben Sie Benu zu Zwecken der Vertragserfüllung Fotos der verstorbenen Person zur Verfügung zu stellen.

Mit dem zur Verfügung stellen von Fotos erklären Sie, über die notwendigen Rechte an den Fotos zu verfügen, die Benu die Erfüllung der von Ihnen gewählten Nebenleistung zu den Bestattungsdienstleistungen ermöglicht. Des Weiteren erklären Sie, Benu von etwaigen urheber- und/oder leistungsschutzrechtlichen Ansprüchen Dritter (insbesondere des Fotografen) aus der Verwendung der von Ihnen zur Verfügung gestellten Fotos schad- und klaglos zu halten, sofern Benu die Fotos ausschließlich zu Zwecken der Vertragserfüllung verwendet hat.

10. Schlussbestimmungen

10.1 Vertragssprache

Vertragssprache ist Deutsch. Die Korrespondenz zwischen Benu und Ihnen erfolgt entsprechend ausschließlich in deutscher Sprache.

10.2 Salvatorische Klausel

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB lässt die Geltung der übrigen Bestimmungen dieser AGB unberührt.

10.3 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Auf alle Verträge über die Erbringung von Bestattungsdienstleistungen zwischen Benu und Ihnen findet ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisnormen des IPR bzw. des UN-Kaufrechtsübereinkommens Anwendung. Im Falle der Anwendbarkeit des Art 6 Abs 1 Rom I-VO führt diese Rechtswahl nicht dazu, dass Ihnen der ergänzende Schutz durch zwingende Bestimmungen des Verbraucherstaatrechts entzogen wird.

Der Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Klagen aus einem Vertragsverhältnis mit Benu ist der Sitz von Benu in 1190 Wien.

Für Klagen von Benu gegen Sie gilt der Gerichtsstand im Inland als vereinbart, in dessen Sprengel Sie Ihren Wohnsitz, Ihren gewöhnlichen Aufenthalt oder den Ort Ihrer Beschäftigung haben.

Stand: Jänner 2020