



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Zuverlässig24 – Sabine Bierstedt (Einzelunternehmen)

Kundenfertige Fassung für Dienstleistungen, Montage, Transport, Umzug, Hausmeisterservice,
Objektbetreuung, Gartenpflege, Reinigung und Alltagshilfe

Stand: Juni 2026

Hinweis: Diese AGB sind als praxistaugliche Unternehmensvorlage formuliert und für Privat- und Geschäftskunden geeignet. Sie ersetzen keine individuelle Rechtsberatung im Einzelfall.



Kundenfertige Fassung für Dienstleistungen, Montage, Transport, Umzug, Hausmeisterservice, Objektbetreuung, Gartenpflege, Reinigung und Alltagshilfe ohne Pflegeleistungen.

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote, Aufträge, Verträge und Leistungen von Zuverlässig24 - Sabine Bierstedt (Einzelunternehmen), nachfolgend „Zuverlässig24“ genannt.

Der Leistungsbereich umfasst insbesondere Hausmeisterservice, Objektbetreuung, Schließdienst, Gartenpflege, Reinigung, Alltagshilfe ohne Pflegeleistungen, Möbelmontage, Demontage, Transport, Umzug, Entrümpelung, Abholung, Lieferung sowie damit zusammenhängende Nebenleistungen.

Diese AGB gelten gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB sowie gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, soweit keine ausdrücklich abweichende einzelvertragliche Vereinbarung getroffen wurde.

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nur Vertragsbestandteil, wenn Zuverlässig24 diesen ausdrücklich in Textform zustimmt.

2. Angebot, Auftragserteilung und Vertragsschluss

Angebote von Zuverlässig24 sind, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden, freibleibend. Ein Vertrag kommt durch Annahme des Angebots, schriftliche oder elektronische Auftragsbestätigung, Terminbestätigung oder durch Beginn der Leistungsausführung zustande.

Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Kalkulation und Durchführung wesentlichen Umstände vollständig und wahrheitsgemäß mitzuteilen. Dazu gehören insbesondere Leistungsort, Zugänglichkeit, Etagen, Aufzüge, Parkmöglichkeiten, besondere Gewichte, Maße, Zerbrechlichkeit, Demontagebedarf, Entsorgungsmengen und sonstige Erschwernisse.

Ändern sich nach Auftragserteilung die Angaben des Kunden oder stellt sich vor Ort heraus, dass der tatsächliche Leistungsumfang erheblich vom vereinbarten Umfang abweicht, kann eine Anpassung des Preises oder des Termins erforderlich werden. Der Kunde wird hierüber möglichst vor Ausführung informiert.

3. Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung oder einer sonstigen individuellen Vereinbarung.

Nicht ausdrücklich vereinbarte Zusatzleistungen, insbesondere zusätzliche Etagen, längere Tragewege, Demontage- oder Montearbeiten, Verpackungsarbeiten, Entsorgung, Materialbeschaffung, Sonderfahrten oder Wartezeiten, sind gesondert vergütungspflichtig.

Zuverlässig24 erbringt keine Pflegeleistungen im medizinischen oder pflegerischen Sinn. Ebenso werden genehmigungspflichtige Arbeiten an Elektro-, Gas-, Wasser- oder Heizungsanlagen nur ausgeführt, soweit eine entsprechende Berechtigung besteht oder ein geeigneter Fachbetrieb hinzugezogen wird.

Zuverlässig24 ist berechtigt, die Leistung abzulehnen oder zu unterbrechen, wenn die Ausführung aus Sicherheitsgründen, wegen unzumutbarer Gefahren, fehlender Mitwirkung des Kunden oder wegen rechtswidriger Inhalte bzw. Gegenstände nicht vertretbar ist.



4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde sorgt rechtzeitig für freie und sichere Zugänge, geeignete Halte- und Parkmöglichkeiten, freie Tragewege, ausreichende Beleuchtung sowie gegebenenfalls für erforderliche Genehmigungen, Schlüssel, Ansprechpartner oder Hausverwaltungsfreigaben.

Der Kunde hat empfindliche, besonders wertvolle, zerbrechliche oder gefährliche Gegenstände vor Auftragserteilung deutlich anzuzeigen. Verpackung und Transportsicherung obliegen dem Kunden, soweit diese Leistungen nicht ausdrücklich beauftragt wurden.

Kommt es aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, zu Wartezeiten, Zusatzfahrten, Abbruch, Verzögerungen oder Mehraufwand, können die hierdurch entstehenden Kosten nach dem vereinbarten Stundensatz bzw. nach angemessenem Aufwand berechnet werden.

Der Kunde ist verpflichtet, vor Beginn der Leistung auf bekannte Risiken hinzuweisen, zum Beispiel instabile Möbel, verdeckte Mängel, lose Bauteile, nicht tragfähige Böden, enge Treppenhäuser, fehlende Parkmöglichkeiten oder besondere Hausordnungen.

5. Preise, Zusatzkosten und Umsatzsteuer

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, verstehen sich alle Preise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Im Angebot enthalten sind nur die dort ausdrücklich aufgeführten Leistungen. Kilometerkosten, Maut, Parkgebühren, Fähren, Pickerl, LSVA, Entsorgungsgebühren, Material, Fremdleistungen, Übernachtungen oder sonstige Auslagen werden zusätzlich berechnet, soweit sie nicht ausdrücklich als inklusive ausgewiesen sind.

Bei nachträglichen Leistungsänderungen, unrichtigen oder unvollständigen Kundenangaben oder unvorhersehbaren Erschwernissen kann eine angemessene Preisanpassung erfolgen. Soweit möglich, wird der Kunde vor Durchführung der Zusatzleistung informiert.

Für Material, Entsorgungskosten, Fremdleistungen oder hohe Vorleistungen kann Zuverlässig24 eine angemessene Anzahlung verlangen.

6. Zahlungsbedingungen, Verzug und Mahnkosten

Rechnungen sind, sofern im Angebot, Auftrag oder in der Auftragsbestätigung nichts Abweichendes vereinbart wurde, sofort nach Rechnungserhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei kurzfristigen Einsätzen, Privatkunden, Erstaufträgen oder Barzahlungsvereinbarung kann Zahlung unmittelbar nach Leistungserbringung verlangt werden.

Akzeptierte Zahlungsarten sind Überweisung, PayPal, Kartenzahlung und Barzahlung nach Vereinbarung.

Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, gelten die gesetzlichen Verzugszinsen. Zusätzlich können Mahnkosten in Höhe von 7,00 EUR je Mahnung berechnet werden, soweit ein entsprechender Aufwand entstanden ist. Dem Kunden bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

Rücklastschriftgebühren, Inkassokosten oder sonstige durch Zahlungsverzug verursachte Kosten kann Zuverlässig24 im gesetzlich zulässigen Umfang ersetzt verlangen.

Eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen, entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Gesetzliche Verbraucherrechte bleiben unberührt.

7. Termine, Ausführung und Verzögerungen

Vereinbarte Termine werden nach bestem Wissen geplant. Ein Fixtermin liegt nur vor, wenn dieser ausdrücklich in Textform als verbindlicher Fixtermin bestätigt wurde.



Verzögerungen durch Verkehr, Witterung, höhere Gewalt, Krankheit, Fahrzeugausfall, behördliche Anordnungen oder sonstige nicht von Zuverlässig24 zu vertretende Umstände berechtigen Zuverlässig24 zur angemessenen Terminverschiebung.

Der Kunde muss zum vereinbarten Termin erreichbar sein und den Zugang zur Leistungserbringung ermöglichen. Ist eine Durchführung aus Gründen des Kunden nicht möglich, gelten die Regelungen zur Stornierung, Nichtannahme und zum Mehraufwand.

8. Stornierung, Terminabsage und Nichtannahme

Der Kunde kann den Auftrag vor Leistungsbeginn stornieren. Bereits erbrachte Leistungen, angefallene Auslagen, Materialkosten, Fremdkosten und ausdrücklich beauftragte Vorbereitungsleistungen sind in jedem Fall zu vergüten.

Bei kurzfristiger Stornierung kann Zuverlässig24 eine angemessene Ausfallpauschale verlangen: bis 48 Stunden vor Leistungsbeginn kostenfrei, 48 bis 24 Stunden vor Leistungsbeginn bis zu 50 % des vereinbarten Auftragswertes, weniger als 24 Stunden vor Leistungsbeginn bis zu 80 % des vereinbarten Auftragswertes.

Dem Kunden bleibt ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Zuverlässig24 berücksichtigt ersparte Aufwendungen sowie eine mögliche anderweitige Verwendung von Personal, Fahrzeugen und Zeitfenstern.

Erscheint der Kunde nicht, ist niemand erreichbar, ist kein Zugang möglich oder wird die Leistung vor Ort ohne von Zuverlässig24 zu vertretenden Grund nicht angenommen, können die tatsächlich entstandenen Kosten, Wartezeiten, Anfahrten, Rückfahrten und der hierdurch entstandene Ausfall berechnet werden. Auch insoweit bleibt dem Kunden der Nachweis eines geringeren Schadens möglich.

9. Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen

Zuverlässig24 ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch geeignete Subunternehmer, freie Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen ausführen zu lassen.

Die vertragliche Verantwortung gegenüber dem Kunden verbleibt bei Zuverlässig24, soweit keine abweichende ausdrückliche Vereinbarung getroffen wurde.

10. Dokumentation, Abnahme und Mängelanzeige

Zuverlässig24 kann Leistungen, Zustände vor Beginn, Arbeitsschritte und Ergebnisse durch Fotos, Videos, Abnahmelisten oder Arbeitsnachweise dokumentieren.

Der Kunde prüft die Leistung nach Abschluss. Offensichtliche Mängel sollen möglichst sofort angezeigt und im Abnahme- oder Arbeitsnachweis vermerkt werden. Verdeckte Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung mitzuteilen.

Bei berechtigten Mängeln hat Zuverlässig24 zunächst das Recht zur Nacherfüllung, soweit dies möglich und zumutbar ist. Gesetzliche Mängelrechte des Kunden bleiben unberührt.

Wird die Leistung ohne Vorbehalt abgenommen, bezahlt oder in Gebrauch genommen, gilt dies als Indiz für eine ordnungsgemäße Leistung, soweit keine verdeckten Mängel vorliegen.

11. Transport, Umzug und ausgeschlossene Güter

Für Transport- und Umzugsleistungen gelten ergänzend die gesetzlichen Vorschriften des Frachtrechts, insbesondere des Handelsgesetzbuches (HGB), soweit die jeweilige Leistung hierunter fällt. Bei grenzüberschreitenden Straßengütertransporten kann das CMR-Übereinkommen Anwendung finden.



Der Kunde ist verpflichtet, die Art des Transportgutes, besondere Risiken, Gewicht, Maße, Anzahl der Packstücke und besondere Werte vor Auftragserteilung mitzuteilen. Besonders wertvolle, empfindliche oder ungewöhnliche Güter sind in Textform anzuzeigen.

Vom Transport ausgeschlossen sind, soweit nicht ausdrücklich und in Textform anders vereinbart, insbesondere Bargeld, Wertpapiere, Schmuck, Edelmetalle, Kunstwerke, Urkunden, Waffen, Gefahrgut, leicht entzündliche Stoffe, illegale Gegenstände, Tiere, verderbliche Waren sowie Gegenstände, deren Transport gegen gesetzliche Vorschriften verstößt.

Für Schäden, die auf unzureichende Verpackung, unvollständige Angaben des Kunden, bereits vorhandene Vorschäden oder vom Kunden selbst vorgenommene Demontage, Verpackung oder Verladung zurückzuführen sind, haftet Zuverlässig24 nur nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften.

12. Haftung bei Transportleistungen

Bei Verlust oder Beschädigung von Transportgut richtet sich die Haftung nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften, insbesondere HGB bzw. CMR. Gesetzliche Haftungshöchstbeträge und Ausschlussfristen bleiben unberührt.

Offensichtliche Schäden oder Verluste sind bei Ablieferung möglichst sofort anzuzeigen. Nicht sofort erkennbare Schäden sind unverzüglich nach Entdeckung in Textform mitzuteilen. Gesetzliche Anzeige- und Rügefristen bleiben maßgeblich.

Eine weitergehende Haftung, zum Beispiel für besondere Werte, Folgeschäden oder reine Vermögensschäden, besteht nur, soweit dies gesetzlich zwingend vorgesehen ist oder individuell in Textform vereinbart wurde.

Eine unbegrenzte Haftung bleibt bestehen, soweit Zuverlässig24, gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig handeln oder zwingende gesetzliche Vorschriften eine weitergehende Haftung vorsehen.

13. Allgemeine Haftung

Zuverlässig24 haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Zuverlässig24 nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Zwingende gesetzliche Haftungsvorschriften, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz oder dem Frachtrecht, bleiben unberührt.

14. Höhere Gewalt und Sicherheitsvorbehalt

Ereignisse höherer Gewalt, extreme Witterung, Naturereignisse, behördliche Maßnahmen, Streik, Krankheit, Verkehrsstörungen, Fahrzeugausfall oder vergleichbare nicht vorhersehbare Umstände berechtigen Zuverlässig24, die Leistung angemessen zu verschieben oder, soweit die Durchführung unzumutbar wird, vom Vertrag zurückzutreten.

Die Leistung kann abgelehnt oder unterbrochen werden, wenn vor Ort eine erhebliche Gefahr für Personen, Sachen, Fahrzeuge oder Gebäude besteht oder wenn gesetzliche Vorschriften, Arbeitsschutz oder Sicherheitsanforderungen entgegenstehen.



15. Foto-, Videoaufnahmen und Datenschutz

Foto- und Videoaufnahmen dienen der internen Dokumentation, Beweissicherung, Schadensvermeidung, Abnahme und Qualitätssicherung.

Eine Veröffentlichung zu Werbe- oder Referenzzwecken erfolgt nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Kunden. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt nach den gesetzlichen Datenschutzvorschriften. Weitere Informationen ergeben sich aus der Datenschutzerklärung von Zuverlässig24.

16. Eigentumsvorbehalt

Gelieferte oder bereitgestellte Waren, Materialien und Gegenstände bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von Zuverlässig24.

Gegenüber Unternehmern gilt der Eigentumsvorbehalt auch für Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung, soweit gesetzlich zulässig.

17. Widerrufsrecht für Verbraucher

Verbrauchern steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen ein gesetzliches Widerrufsrecht zu, soweit keine gesetzliche Ausnahme greift.

Einzelheiten ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung am Ende dieser AGB.

Verlangt der Verbraucher ausdrücklich, dass Zuverlässig24 vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Dienstleistung beginnt, kann bei Widerruf Wertersatz für bereits erbrachte Leistungen geschuldet sein. Bei vollständiger Vertragserfüllung kann das Widerrufsrecht unter den gesetzlichen Voraussetzungen vorzeitig erlöschen.

18. Streitbeilegung

Zuverlässig24 ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Besteht nach Entstehung einer Streitigkeit eine gesetzliche Informationspflicht, wird Zuverlässig24 den Verbraucher über eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle informieren.

19. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit hierdurch keine zwingenden Verbraucherschutzvorschriften des Staates eingeschränkt werden, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.

Für Verträge mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von Zuverlässig24 Gerichtsstand. Für Verbraucher gilt der gesetzliche Gerichtsstand.

20. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Regelungen.

Änderungen und Ergänzungen individueller Vereinbarungen sollen aus Nachweisgründen in Textform festgehalten werden.



Widerrufsbelehrung für Verbraucher

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Zuverlässig24 - Sabine Bierstedt, In der Breite 3, 71131 Jettingen, E-Mail: info@zuverlaessig24.de

mittels einer eindeutigen Erklärung, zum Beispiel per Brief oder E-Mail, über Ihren Entschluss informieren, diesen Vertrag zu widerrufen. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden; vorgeschrieben ist dies nicht.

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

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist.

Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Zahlung eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zum Widerruf bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt bei einem Dienstleistungsvertrag vorzeitig, wenn die Dienstleistung vollständig erbracht wurde und mit der Ausführung erst begonnen wurde, nachdem Sie ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung beginnen, und Sie Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verlieren.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen möchten, können Sie dieses Formular ausfüllen und zurücksenden.)

An: Zuverlässig24 - Sabine Bierstedt, In der Breite 3, 71131 Jettingen, E-Mail: info@zuverlaessig24.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir den von mir/uns abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung(en):

Dienstleistung(en): _____

Bestellt am: _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Datum: _____

Unterschrift (nur bei Mitteilung auf Papier): _____



Erklärung zum vorzeitigen Beginn der Dienstleistung

Diese Erklärung sollte bei kurzfristigen Aufträgen, Online-Anfragen, E-Mail-Aufträgen, Telefonaufträgen oder Aufträgen außerhalb der Geschäftsräume separat vom Kunden bestätigt werden:

Ich verlange ausdrücklich, dass Zuverlässig24 vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der beauftragten Dienstleistung beginnt. Mir ist bekannt, dass ich bei vollständiger Vertragserfüllung durch Zuverlässig24 mein Widerrufsrecht verliere. Bei teilweiser Leistung vor einem Widerruf schulde ich Wertersatz für die bis dahin erbrachten Leistungen.

Name: _____ Datum: _____

Unterschrift / Bestätigung: _____