

Vertrag

zwischen

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., vertreten durch den Vorstand
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

(im Folgenden VZ NRW genannt)

und

(im Folgenden „Experte“ genannt)

wird folgender Vertrag geschlossen:

Inhaltsverzeichnis :

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|---|
| Vertrag 1 | |
| PRÄAMBEL | 2 |
| § 1 Gegenstand des Vertrages | 3 |
| § 2 Teilnahmevoraussetzungen der Experten..... | 3 |
| § 3 Aufgaben der Experten | 3 |
| § 4 Neutralität | 3 |
| § 5 Rechte der Experten | 4 |
| § 6 Ruhen der Expertentätigkeit | 4 |
| § 7 Deaktivierung des Zuganges | 4 |
| § 8 Zugang und Passwort, Geheimhaltung, Datenschutz | 5 |
| § 9 Vergütung der Expertentätigkeit | 5 |
| § 10 Beitrag für den Eintrag in die Expertenliste | 5 |
| § 11 Logo und Nutzungsrecht..... | 5 |
| § 12 Haftung der Vertragsparteien..... | 6 |
| § 13 Vertragslaufzeit, Beendigung des Vertragsverhältnisses | 6 |
| § 14 Urheberrecht..... | 6 |
| § 15 Inkrafttreten des Vertrages | 6 |
| § 16 Schlussbestimmungen..... | 6 |
| | |
| Anlage 1 „Logo“ | 8 |
| | |
| Anlage 2 Bedingungen für die Teilnahme am Expertennetzwerk KN21 | 9 |

PRÄAMBEL

Ziel der Internetseite „altbauwissen.nrw.de“ ist es, einen Beitrag zur Verbesserung der energetischen und ökologischen Qualität im Gebäudebestand zu leisten und dem Markt der Gebäudesanierung fördernde Impulse zu geben.

Träger der Plattform und des zugehörigen Expertennetzes, als qualitätsgesichertes, transparentes Netzwerk, ist die VZ NRW.

Die Internetseite dient als zentrale Kommunikationsplattform für interessierte Verbraucher und Experten. Experten sind unabhängige Fachleute aus dem Bausektor wie Architekten, Ingenieure, Handwerker und Mitarbeiter von Institutionen (Hochschulen, Forschungseinrichtungen), die sich verpflichten, die energetische und ökologische Sanierung der vorhandenen Bausubstanz durch ihr Wissen voranzubringen. Ausgeschlossen sind hingegen die Hersteller, der Handel sowie deren Angestellte.

Über die Internetseite werden auf schnellem Wege spezifische und allgemeine Fragestellungen der energetischen und ökologischen Gebäudesanierung beantwortet und in einer Datenbank gesammelt. Neben den sofort abrufbaren Informationen werden für die Beantwortung von Fachfragen Experten herangezogen, die auch selber das Netzwerk zur Informationsbeschaffung nutzen.

Jeder beteiligte Experte unterstützt durch seine Beiträge die Ziele des Netzwerkes.

Die über das Netzwerk erbrachten Beratungsleistungen ermöglichen es den Experten sich als kompetente Erfahrungs- und Wissensträger am Markt darzustellen.

§ 1 Gegenstand des Vertrages

- (1) Gegenstand dieses Vertrages ist die Teilnahme des Experten am Netzwerk zur Online-Auskunftserteilung auf der von der VZ NRW betriebenen Internetseite „altbauwissen.nrw.de“.
- (2) Die Expertentätigkeit wird von der oben im Vertrag als Experten benannten Person persönlich, eigenverantwortlich und weisungsfrei ausgeführt.

§ 2 Teilnahmevoraussetzungen der Experten

- (1) Der Experte bewirbt sich bei der VZ NRW für ein oder mehrere Fach- und Spezialgebiete, in denen er durch Ausbildung, Beruf oder anerkannte Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen qualifiziert ist.
- (2) Die Teilnahmevoraussetzung kann auch durch entsprechende Erfahrung und in Verbindung mit einem Fachgespräch gegenüber der VZ NRW nachgewiesen werden.
- (3) Über die Teilnahme und das Expertenprofil entscheidet die VZ NRW.
- (4) Die VZ NRW behält sich die Änderung der Qualitätskriterien des Expertenprofils in Bezug auf die Zulassung von Experten vor. Im Falle einer Abänderung werden die Nutzer und Experten darüber schriftlich per Brief, Fax oder E-Mail informiert. Der Experte hat in diesem Falle die Möglichkeit, den Vertrag sofort zu kündigen. Die Zustimmung des Experten ist für die weitere Zusammenarbeit unerlässlich.

§ 3 Aufgaben der Experten

- (1) Der Experte beantwortet im Rahmen der in Anlage 2 genannten Bedingungen Fragen von Ratsuchenden zum Thema Bausanierung. Er beantwortet diese nach anerkannten Regeln und dem Stand der Technik bzw. auf der Grundlage aktueller wissenschaftlicher Erkenntnisse.
- (2) Bei der Erstellung der Informationen und Antworten zur Veröffentlichung auf der Internetseite ist geltendes Recht zu beachten und dafür Sorge zu tragen, dass keine Rechte Dritter, gleich welcher Art, verletzt werden. Fragen, die aus diesen Gründen nicht beantwortet werden können, müssen durch den Experten abgelehnt werden.
- (3) Auskünfte sind richtig und verständlich sowie gewissenhaft zu erteilen. Informationen sind verlässlich zu recherchieren und, sofern zuverlässige Quellen zur Beantwortung fehlen, ist darauf hinzuweisen.
- (4) Die Beantwortung ist neutral und ohne Nennung von Herstellern oder Herstellerproduktbezeichnungen zu formulieren.
- (5) In den Antworten dürfen keine Waren, keine Produkte oder Dienstleistungen angeboten oder beworben werden.
- (6) Weitere Details zur Teilnahme am Expertennetzwerk ergeben sich aus den „Bedingungen für die Teilnahme am Expertennetzwerk KN 21“ (Anlage 2), die hiermit Vertragsbestandteil werden.
Der Experte gibt eine gültige E-Mail-Adresse an. Diese dient nur zur Kontaktierung durch das System und seitens des Systemkoordinators des Netzwerkes der VZ NRW. Eine Veränderung der Adresse oder längerfristige Nichterreichbarkeit sind dem Systemkoordinator mitzuteilen.
Die Nutzung der Daten erfolgt unter Beachtung der einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz.

§ 4 Neutralität

Zur Wahrung der Neutralität ist es den zugelassenen Experten untersagt, im Rahmen der Online-Auskunftserteilung Namen von Herstellern, Dienstleistern oder von Produkten zu benennen.

§ 5 Rechte der Experten

Der Experte ist berechtigt:

- (1) eine Frage aus dem zugewiesenen Fragenpool zu entnehmen. Er soll sich sicher sein, dass er die Frage beantworten kann. Bei einer mehrteiligen Frage muss zumindest ein Teilaspekt vom Experten im Zusammenhang beantwortet werden;
- (2) die Beantwortung von direkt an ihn geschickten Fragen abzulehnen;
- (3) die Datenbank zur Recherche von Antworten kostenlos zu nutzen;
- (4) mit Nutzern nur aufgrund eines kostenpflichtigen Frage-Antwortprozesses in direkten Kontakt zu treten. Die Kontaktauforderung muss vom Nutzer ausgehen;
- (5) das Logo des Netzwerkes nach § 11 dieses Vertrages zu nutzen;
- (6) eigene Fragen und Antworten in die Datenbank einzustellen;
- (7) nur eine Frage zur Beantwortung und Recherche (max. 48h) zu reservieren;
- (8) bei der Recherche auf die von der VZ NRW für das Expertennetz freigegebenen Webseiten zu verweisen oder zu verlinken. Die Liste dieser „verlinkbaren“ Webseiten wird im Expertennetz allen Experten zugänglich gemacht;
- (9) festzulegen, wann und wie oft er vom System über unbeantwortete Fragen informiert wird. Eine Benachrichtigung erfolgt mindestens alle 4 Tage, kann aber auch auf eine tägliche Benachrichtigung eingestellt werden;
- (10) zum Austausch und der Beantwortung von Fragen ein nur für Experten zugängliches Forum im Netzwerk zu nutzen;
- (11) an angebotenen Erfahrungsaustauschen teilzunehmen;
- (12) Veranstaltungen, bei denen er als Referent tätig ist, in den Veranstaltungskalender des Forums einzustellen;
- (13) seinen Expertenschlüssel gegen einen Jahresbeitrag von 75,00 € inkl. MwSt* in der Expertenliste aktivieren zu lassen. Bei der Suche nach einem Experten ist es für Nutzer des Netzwerkes möglich, aktivierte gelistete Experten zu kontaktieren.
- (14) das interne Forum der Experten für Bausanierung und einen Kalender zur internen Kommunikation zu nutzen.

§ 6 Ruhen der Expertentätigkeit

Der Experte hat das Recht, seine Expertentätigkeit zeitweilig ruhen zu lassen. In diesem Zeitraum, der bis zu 3 Monate andauern kann, steht ihm das Expertennetz nur eingeschränkt zu Verfügung. Eine Kontaktierung durch Nutzer ist für diesen Zeitraum ausgeschlossen. Die Entnahme und das Reservieren von Fragen sind nicht möglich. Die Recherche und das Einstellen von Fragen in die Datenbank sind weiterhin (kostenlos) möglich, einzelne Antworten können kostenpflichtig sein. Das Forum ist für diesen Zeitraum zugänglich. Der Experte kann sich über seinen Zugang selbständig abmelden.

§ 7 Deaktivierung des Zuganges

- (1) Die VZ NRW hat das Recht, den Zugang und die Daten des Experten zu deaktivieren, sofern begründete Zweifel an der Richtigkeit bei Angaben zur Person des Experten oder Inhalten bei der Beantwortung der Fragen bestehen. Ebenfalls behält sich die VZ NRW das Recht vor, Informationen oder Änderungen auf der Website jederzeit zu ergänzen oder zu löschen.
- (2) Die VZ NRW ist zur sofortigen Entfernung bzw. Deaktivierung eines Zuganges berechtigt, wenn Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass eingestellte Informationen im Inhalt rechtswidrig sind und/oder diesen Vertrag und/oder Rechte Dritter verletzen. Anhaltspunkte für eine Rechtswidrigkeit und/oder Rechtsver-

* (Gilt erst nach dem Probetrieb 2006)

letzung liegen insbesondere vor, wenn Behörden und/oder sonstige Dritte Maßnahmen, gleich welcher Art, gegen die VZ NRW und/oder die Nutzer ankündigen oder ergreifen und diese Maßnahmen auf den Vorwurf einer Rechtswidrigkeit und/oder Rechtsverletzung im Zusammenhang mit der Tätigkeit des Experten für die VZ NRW stützen.

§ 8 Zugang und Passwort, Geheimhaltung, Datenschutz

- (1) Der Zugang zum Netzwerk wird durch eine Zugangsberechtigung ermöglicht (Login und persönliches Kennwort).
- (2) Die Zugangsmöglichkeit wird durch die VZ NRW mit Inkrafttreten des Vertrages (§ 15) zur Verfügung gestellt.
- (3) Der Experte wird auf der Internetseite altbauwissen.nrw.de verschlüsselt dargestellt.
- (4) Der Experte verpflichtet sich zur Verschwiegenheit hinsichtlich der Daten und Informationen der Ratsuchenden, die ihm im Rahmen der Beratung zur Kenntnis kommen. Er ist nicht berechtigt, diese an Dritte weiterzuleiten. (siehe auch Ziffer 7. Datenschutz in den Bedingungen – Anlage 2)

§ 9 Vergütung der Expertentätigkeit

Der Experte erhält keine Vergütung für seine Tätigkeit als Experte im Rahmen dieses Vertrages.

§ 10 Beitrag für den Eintrag in die Expertenliste **

Die VZ NRW wird dem Experten für die Eintragung in die Expertenliste den gemäß § 5 Abs. (13) des Vertrages geschuldeten Jahresbeitrag sechs Wochen nach Beginn der gewünschten Gesamtlauzeit in Rechnung stellen. Die Rechnung ist innerhalb von 14 Tagen zur Zahlung fällig und kann per Lastschriftverfahren oder per Überweisung beglichen werden.

§ 11 Logo und Nutzungsrecht

- (1) Das Urheberrecht am Logo befindet sich bei der VZ NRW. Nutzungsrechte stehen dem Experten nur in dem Umfang zu, in dem sie ihm mit dem beiliegenden Vertrag ausdrücklich eingeräumt werden. Einräumung oder Übertragung des Nutzungsrechtes am Logo seitens des Experten sind unzulässig.
- (2) Mit Inkrafttreten dieses Vertrages erhält der Experte das Recht, das Logo gemäß Anlage 1 „Logo“ für seine Beratungstätigkeit auf der Grundlage dieses Vertrages zu nutzen. Im Übrigen bedarf die Verwendung, insbesondere für die Öffentlichkeitsarbeit, der vorherigen schriftlichen Zustimmung der VZ NRW.
- (3) Das Logo darf im Internet, mit dem Namen des Experten auf seinem Briefpapier, an seinem Firmenschild sowie im Übrigen mit dem Namen verwendet werden, soweit es den Richtlinien dieses Vertrages entspricht. Das Logo darf auf den Web-Sites des Experten abgebildet werden.
- (4) Das Logo darf in gedruckter Form nur als Hinweis auf das Expertennetzwerk oder im Internet nur als Link zur Homepage des Netzwerkes <http://www.altbauwissen.nrw.de> verwendet werden.
- (5) Das Logo darf in keiner Weise verändert werden.
- (6) Das Logo darf nur aus den von der VZ NRW zur Verfügung gestellten elektronischen Dateien verwendet werden.
- (7) Das Logo stellt keine Zertifizierung durch die VZ NRW dar.
- (8) Bei vertragswidrigem Gebrauch des Logos ist dessen Nutzung nach Aufforderung durch die VZ NRW sofort oder innerhalb einer angemessenen Frist zu beseitigen. Im Übrigen gilt § 13 Absatz (4) des Vertrages.

** (Gilt erst nach dem Probetrieb 2006)

§ 12 Haftung der Vertragsparteien

- (1) Der Experte hat seine Tätigkeit mit höchst möglicher Sorgfalt auszuüben. Der Experte haftet für fehlerhafte Antworten in vollem Umfang.
- (2) Jede Haftung der VZ NRW gegenüber dem Experten ist ausdrücklich ausgeschlossen. Das gilt insbesondere für Schäden und Folgeschäden, die sich aus dem Zugriff auf die Website „altbauwissen.nrw.de“, deren Elemente und/oder aus deren Benutzung ergeben oder aus der Unmöglichkeit oder Einschränkung des Zugriffs oder der Benutzung (wie z.B. Funktionsunterbrüche, technische Fehler usw.).
- (3) Die VZ NRW haftet gegenüber dem Experten nicht für Schäden jeglicher Art, die aus der Verwendung des Logos seitens des Experten entstehen oder hiermit zusammenhängen.
- (4) Der Experte stellt die VZ NRW von jeglicher Art von Schadenersatzansprüchen frei, die durch seine Registrierung und/oder Teilnahme an dieser Plattform entstehen könnten.
- (5) Der Experte ist verpflichtet, eine Berufshaftpflichtversicherung zu unterhalten, begrenzt auf einen Betrag in Höhe von 1.500.000 € (in Worten: Eine Millionen Fünfhunderttausend Euro) für Personenschäden und 250.000 € (in Worten: Zweihundertfünfzigtausend Euro) für Sach- und Vermögensschäden. Die Police ist auf Verlangen der VZ NRW vorzulegen.

§ 13 Vertragslaufzeit, Beendigung des Vertragsverhältnisses

- (1) Der Vertrag ist unbefristet.
- (2) Er kann von beiden Seiten jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende gekündigt werden.
- (3) Eine anteilige Erstattung des Jahresbeitrages für den Eintrag in die Expertenliste ist bei vorzeitiger Kündigung nicht möglich.
- (4) Ein fristloses Kündigungsrecht aus wichtigem Grund bleibt daneben unberührt. Wichtige Gründe sind insbesondere:
 - Einstellung der Plattform.
 - Vertragswidriger Gebrauch des Logs
 - Verstoß gegen § 4
- (5) Mit Wirksamwerden der Kündigung erlischt das Recht zur Nutzung des Logos.

§ 14 Urheberrecht

Die Nutzung aller Ergebnisse aus der Beratungstätigkeit des Experten (Antworten zu den gestellten Fragen) steht der VZ NRW und dem Zuwendungsgeber Ministerium für Umwelt und Naturschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes NRW (MUNLV) uneingeschränkt zu. Dies gilt auch über die Dauer der vertraglichen Beratungstätigkeit des Experten hinaus, d.h. auch nach der Beendigung des Vertrages.

§ 15 Inkrafttreten des Vertrages

Der Vertrag tritt in Kraft, sobald die VZ NRW die Beratungsfelder des Experten festgelegt und schriftlich bestätigt hat. Gleichzeitig erhält der Experte seinen Expertenschlüssel, ein Login und sein Kennwort.

§ 16 Schlussbestimmungen

- (1) Auf den vorliegenden Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.
- (2) Weitere Vereinbarungen zu diesem Vertrag bestehen nicht.
- (3) Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform, das gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.
- (4) Sollte eine Regelung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder der Vertrag lückenhaft sein, so bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen davon unberührt. An die Stelle der unwirksamen Regelung bzw. an die

Stelle der Regelungslücke tritt - wenn eine geeignete gesetzliche Vorschrift fehlt - eine solche Regelung, die die Parteien in Kenntnis der Regelungslücke bei sachgemäßer Abwägung der beiderseitigen Interessen gewählt hätten und getroffen haben würden bzw. durch die der Zweck der unwirksamen Bestimmung am ehesten erreicht würde.

(5) Der Schriftverkehr betreffend diesen Vertrag erfolgt über:

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Bereich Spezielle Verbraucherthemen
Gruppe Energie, Bauen und Wohnen
Mintropstr. 27
40215 Düsseldorf

Düss

Verbr
Nordr

**Download
Version**

Anlage 1 „Logo“

Das Logo des Expertennetzes



altbauwissen.nrw.de

Anlage 2

Bedingungen für die Teilnahme am Expertennetzwerk KN21 der Verbraucherzentrale NRW für Nutzer und Experten*

Inhaltsverzeichnis :

| | | |
|-----|--------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Gegenstand des Expertennetzwerkes..... | 9 |
| 2. | Angaben zur Person des Nutzers..... | 9 |
| 3. | Aufgaben und Rechte der Experten | 10 |
| 4. | Bearbeitung und Beantwortung von Fragen | 10 |
| 5. | Zuordnung der Experten und Fragen in die Fachgebiete | 11 |
| 6. | Haftung | 11 |
| 7. | Datenschutz | 11 |
| 8. | Nutzer- und Expertenschlüssel..... | 12 |
| 9. | Expertenliste | 12 |
| 10. | Zugang des Experten, Passwort, Geheimhaltung und Datenschutz | 13 |
| 11. | Historie der Frage-Antwort-Kombinationen..... | 13 |
| 12. | Bewertung der Frage-Antwort-Kombinationen..... | 13 |

1. Gegenstand des Expertennetzwerkes

- (1) Nutzern, Verbrauchern (insbes. Gebäudeeigentümern und Mietern), Verarbeitern (Handwerkern), Planern und anderen Interessierten, die für Verbraucher tätig werden, wird mit dem Expertennetzwerk die Möglichkeit eingeräumt, detaillierte Informationen zum Thema Bausanierung über eine Datenbank abzufragen und bis dahin ungeklärte Fragen oder Problemstellungen von Experten beantworten zu lassen.
- (2) Die Information wird in Form eines Frage-Antwortsystems erstellt. Zu jeder Frage gibt es eine Antwort und zusätzlich Schlagworte. Es entsteht eine „Frage-Antwort-Kombination“. Die Antwort wird, soweit möglich, mit ergänzenden Hinweisen versehen (z.B. Förderungen, Rechtliches, Testberichte, etc.)
- (3) Über die zur Antwort gehörenden Schlagworte sind eine weitere Recherche und ein Klären von weiteren Sachverhalten leicht möglich.
- (4) Die Frage-Antwort-Kombinationen werden mit einer Bewertung präsentiert (siehe Ziffer 12.) Frage-Antwort-Kombinationen sind kategorisiert in „kostenpflichtig“ und „kostenlos“. Der Nutzer kann dann per Mausclick auswählen, welche der Frage-Antwort-Kombination er dargestellt haben möchte.
- (5) Neben der Eigenrecherche hat der Nutzer die Möglichkeit, Experten mit der Recherche und Beantwortung seiner Frage zu beauftragen, was zusätzlich kostenpflichtig ist.

2. Angaben zur Person des Nutzers

- (1) Der Nutzer muss zum Login mindestens eine gültige E-Mail-Adresse und seine Postleitzahl angeben. Bei der Nutzung der Plattform mit einem Jahresticket ist die komplette Adresse und Bankverbindung erforderlich.
- (2) Der Nutzer wird durch einen Nutzerschlüssel (siehe Ziffer 8.) im System anonymisiert dargestellt. Persönliche Daten sind nur für die Koordinationsstelle, für die Abrechnung und für die Kontoführung seitens der VZ NRW zugänglich (siehe Ziffer 7.).
- (3) Der Nutzer kann im Onlineformular freiwillig angeben, ob er aus der Gruppe der Hauseigentümer oder Mieter kommt oder ob er Architekt, Ingenieur, Handwerker ist.
- (4) Aus den Daten zur Person wird ein Nutzerschlüssel erstellt. Der Schlüssel be-

* Nutzer steht für Nutzer und Nutzerinnen
Experte steht für Experte und Expertinnen

steht aus der Postleitzahl und einer Laufnummer und ist nur für die Experten sichtbar.

- (5) Mit der Frage werden des Weiteren neben dem Nutzerschlüssel (Ziffer 2 Abs. (2)) die unter Ziffer 2 Abs. (3) angegebenen Daten an die Experten weitergeleitet.

3. Aufgaben und Rechte der Experten

- (1) Die Beantwortung der Fragen erfolgt online, nach den anerkannten Regeln der Technik, auf der Grundlage der verfügbaren wissenschaftlichen Erkenntnisse und den praktischen Erfahrungen des Experten.
- (2) Der Experte wird den Nutzer auf Produktqualität, Herstellungsverfahren, ggf. auf Umwelt- und Nutzungseigenschaften sowie auf vorhandene Testergebnisse hinweisen. Es darf kein Produkt oder der Name eines Herstellers oder Dienstleisters empfohlen oder beworben werden.
- (3) Der Experte kann die Beantwortung der an ihn direkt gerichteten Fragen ablehnen. Abgelehnte Fragen werden zur Bearbeitung und Weiterleitung an den Koordinator gesandt.
- (4) Der Experte kann und soll auch eigene Fragen und Antworten in die Datenbank einstellen.

4. Bearbeitung und Beantwortung von Fragen

- (1) Eine Frage kann durch einen Experten zur Bearbeitung reserviert werden (max. 48 Stunden). Reservierte Fragen werden dem Fragesteller in der Historie als „In Bearbeitung“ angezeigt (siehe Ziffer 11. „Historie der“).
- (2) Gestellte Fragen können nur einmal beantwortet werden. Die Konkretisierung einer Frage ist möglich, wenn eine Fragestellung umformuliert wird.
- (3) Für eine Beantwortung der Frage stehen dem Experten bis zu 5000 Zeichen zur Verfügung. Bis zu 5 netzinterne Links und alle Ursprungs- oder Folgefragen sowie externe Links können eingebunden werden.
- (4) Eine mehrteilige Frage oder eine Frage, die sich nicht mit 5000 Zeichen beantworten lässt, muss vom Experten in mehrere Einzelfragen unterteilt werden. Hierzu steht die vorhandene Fragedatenbank zur Verfügung.
- (5) Die Antworten dürfen keinerlei Werbung oder Typenbezeichnungen beinhalten und werden vom System sowie der Koordinationsstelle überprüft.
- (6) Die Historie einer Frage bleibt bis zur Beantwortung für den Fragesteller unter seinem Login sichtbar.
- (7) Bei Fragen, die direkt vom Koordinator zugeleitet werden, gibt der Experte an, ob er sie beantwortet und wann diese Frage beantwortet wird.
- (8) Dem Fragepool entnommene Fragen werden online beantwortet. Bei Untätigkeit wird die Netzverbindung aus Sicherheitsgründen spätestens nach 2 Stunden unterbrochen. Nicht beantwortete Fragen werden beim Verlassen der Plattform zurück in den Pool gestellt.
- (9) Es ist möglich, eine Frage mit höherem Rechercheaufwand oder zur Offlinebearbeitung für 48 Stunden zu reservieren. Eine Fristüberschreitung wird dem Koordinator vom System mitgeteilt. Reservierte Fragen werden für den Fragesteller und andere Experten sichtbar gekennzeichnet.
- (10) Experten müssen bemüht sein, mehrteilige Fragen in bereits vorhandene Fragen-Antworten-Kombinationen zu zerlegen und so dem System eine automatische Antwortmöglichkeit (Folge- und Ursprungsfragen) auf eine mehrteilige Frage eines Nutzers zu geben.
- (11) Der Experte kann keine Bilder oder Skizzen zur Beantwortung der Fragen in das Netzwerk einstellen. Ausnahmen können über den Koordinator gegeben werden. Eine verlinkbare Bilddatenbank mit Beispielen zur Beantwortung von Fragen ist geplant.
- (12) Fragen, die mehr als 4 Arbeitstage ohne Beantwortung im Pool verbleiben, werden über den Koordinator bearbeitet und weitergeleitet.

5. Zuordnung der Experten und Fragen in die Fachgebiete

- (1) Der Experte beantwortet oder recherchiert Fragen in seinem ihm zugeordneten Fachbereich im Expertennetz. Die Fragen werden vom System in verschiedenen Fragepools abgelegt. Der Experte erhält per Mail eine Nachricht, dass Fragen im zugeordneten Pool vorhanden sind.
- (2) Der Experte wird nach seiner Bewerbung einer oder mehreren Expertengruppen zugeordnet. Es gibt die folgenden Tätigkeitsfelder.
 - Planung und Technik
 - Recht, Gesetz und Bürokratisches
 - Ökonomie, Finanzen
 - Ausführung und Herstellung
- (3) Die Hauptgruppen unterteilen sich dann noch in die Berufsfelder der Experten und in die sich daraus ergebenden Fachschlagworte.
- (4) Fragen enthalten Schlagworte und Experten bekommen Schlagworte zugeordnet, so finden die Fragen den Experten und umgekehrt.

6. Haftung

- (1) Die VZ NRW haftet nicht für Missbräuche des Internets, insbesondere nicht für Schädigungen durch Computerviren und ähnliche schädigende Elemente, ebenso nicht für Sicherheitsmängel und Störungen der Fernmeldenetze und des Internets. Insbesondere kann die Betriebsbereitschaft des Internets nicht gewährleistet werden. Des Weiteren haftet die VZ NRW nicht für Übermittlungsfehler, technische Mängel oder Störungen, rechtswidrige Eingriffe in Einrichtungen des Netzes, Überbelastungen des Netzes, mutwillige Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte, Unterbrechungen oder andere Unzulänglichkeiten. Sie übernimmt fernerhin keine Haftung für Verzögerungen durch Netzausfälle oder Netzstörungen, die von dem Provider der VZ NRW oder einem Dritten verursacht werden. Soweit durch Störungen oder Wartungsarbeiten am Netzwerk der VZ NRW die Erreichbarkeit der VZ NRW vorübergehend nicht gewährleistet ist, ist diese hierfür nicht haftbar.
- (2) Die korrekte Formulierung oder Skizzierung der Frage seitens des Nutzers ist die Voraussetzung für eine zutreffende Antwort. Für Fehler, die für den Experten - nicht erkennbar - auf einer falschen bzw. nicht korrekten Nutzerfrage beruhen, sind der Experte und die VZ NRW nicht verantwortlich.

7. Datenschutz

- (1) Die vom Nutzer angegebenen Daten werden von der VZ NRW benötigt, um seine Fragen zu beantworten und die Abrechnung vorzunehmen.
- (2) Die VZ NRW ist berechtigt, den aus diesen Daten erstellten Nutzerschlüssel an ihre Experten weiterzuleiten.
- (3) Die Daten dürfen keinem anderen Zweck zugeführt werden.
- (4) Soweit der Nutzer der VZ NRW oder dem Experten direkt persönliche Daten wie Wohn- oder E-Mail-Adresse, Telefon- oder Fax-Nummer oder andere personenbezogene Daten mitteilt, werden diese Daten nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, der Nutzer hat ausdrücklich zugestimmt oder die VZ NRW ist gesetzlich dazu verpflichtet. Alle Daten und Transaktionen unterliegen den strengen Sicherheits- und Vertraulichkeits-Standards der VZ NRW. Diese gibt keine dieser Daten zu Werbezwecken an andere Unternehmen weiter. Das ist auch dem kontaktierten Experten untersagt.
- (5) Die Daten werden 12 Monate nach Abmeldung des Nutzers oder mit Einstellung dieser Plattform bei der VZ NRW gelöscht.

8. Nutzer- und Expertenschlüssel

Nutzer und Experten werden verschlüsselt dargestellt.

Der Nutzerschlüssel enthält: Beispiel: **50000-025/X**

1. Die Postleitzahl des Nutzers (PLZ 50000)
2. Die Laufnummer (der 25. Nutzer aus dem PLZ-Bereich)
3. Das Nutzerkürzel
HE = Hauseigentümer
MI = Mieter
AI = Architekten/Ingenieure
HA = Handwerker
X = Keine Angaben

Der Expertenschlüssel enthält: Beispiel: **E-500-005-AI-A**

1. Ein „E“ am Anfang E = Experte
2. Die ersten 3 Ziffern der PLZ (PLZ 500..)
3. Die Laufnummer (005. Experte aus dem PLZ-Bereich)
4. Die Berufsgruppe
AI = Architekten/Ingenieure
HA = Handwerker
5. Das Arbeitsverhältnis
A = Angestellter
B = Beamter
S = Selbständiger
R = Ruheständler

9. Expertenliste

- (1) Die Experten sind in der Expertenliste (siehe Ziffer 8.) verschlüsselt dargestellt.
- (2) Die Liste ist für alle Nutzer sichtbar.
- (3) Kontaktierbar sind nur Experten, die ihre Kontaktierbarkeit bei der VZ NRW beantragt haben.
- (4) Ein Kontaktieren eines Experten durch einen Nutzer ist nur möglich, wenn der Nutzer einen vorgesehenen Mindestumsatz erreicht hat.
- (5) Ein Nutzer kann den Experten, der eine seiner Fragen beantwortet hat, kontaktieren, jedoch nur, wenn dieser einen Kontakt zulässt. Darüber hinaus schlägt das System dem Nutzer 5 weitere Experten vor, die zur Kontaktierung frei geschaltet werden. Der Nutzer kann die Auswahl des Experten beeinflussen, indem er die Auswahl nach dem Tätigkeitsfeld (siehe Ziffer 5. Abs.(2)) des Experten konkretisiert.
- (6) Die Expertenliste ist nach Postleitzahlen sortiert. Dem Nutzer werden die Experten, bezogen auf die Differenz zu seiner Postleitzahl, dargestellt.
- (7) Zur Kontaktaufnahme übermittelt der Nutzer über das System einem der freigeschalteten Experten einen Kontaktaufruf.
- (8) Nur wenn der Experte den Kontaktaufruf annimmt, wird die Mailadresse des Nutzers angezeigt.
- (9) Wenn der Experte den Kontakt ablehnt, ist es dem Nutzer möglich, einen der anderen Experten zu kontaktieren.

10. Zugang des Experten, Passwort, Geheimhaltung und Datenschutz

- (1) Der Zugang zum Netzwerk „altbauwissen.nrw.de“, erfolgt seitens des Experten über die von der VZ NRW zur Verfügung gestellte Plattform.
- (2) Der Zugang zu den angebotenen Diensten wird seitens des Experten durch einen Account ermöglicht (Login und persönliches Kennwort). Der Nutzer erhält ebenfalls ein Zugangskennwort, welches er selbst ändern muss und kann.
- (3) Der Experte verpflichtet sich, das persönliche Kennwort nicht an Dritte weiterzugeben. Soweit Dritte durch schuldhaftes Handeln in den Besitz der Zugangskennung gelangen, haftet der Experte für alle der VZ NRW daraus entstehenden Schäden. Sobald der Experte von einer unberechtigten Nutzung seiner Zugangskennung Kenntnis erlangt, ist die Koordinationsstelle der VZ NRW unverzüglich zu informieren und der Zugang zu sperren. Im Fall einer missbräuchlichen Kennwortverwendung durch nicht autorisierte Dritte ist die VZ NRW berechtigt, die Zugangskennung zu sperren und dem Nutzer unverzüglich ein neues Passwort mitzuteilen.

11. Historie der Frage-Antwort-Kombinationen

- (1) Zu jeder Frage wird eine Historie angelegt.
In der Historie ist folgendes enthalten:
 - Erstellungsdatum der Frage,
 - Fragesteller (Nutzerkürzel),
 - Bearbeitungsstatus,
 - Antwortdatum der Frage,
 - antwortender Experte,
 - Anzahl der Zugriffe auf die Frage,
 - Zufriedenheitsbewertung (ja/nein),
 - Datum des Zugriffs auf die Frage,
 - Nutzungszahl der einzelnen angehängten Links (nur bei internen Links!),
 - Nutzerschlüssel,
 - Aktualisierungs- oder Veränderungsdatum
- (2) Der registrierte Nutzer kann seine beantworteten Fragen 12 Monate einsehen. Es wird ihm das erste Zugriffsdatum, der Fragesteller, der antwortende Experte, der Stand der Beantwortung oder das Datum der Antwort mitgeteilt.
- (3) Frage-Antwort-Kombinationen dürfen nur für eigene Zwecke ausgedruckt werden. Eine gewerbsmäßige Nutzung ist untersagt.
- (4) Die Historie der Antworten und Fragen eines Experten bleibt über die gesamte Expertentätigkeit erhalten.

12. Bewertung der Frage-Antwort-Kombinationen

Vorhandene Frage-Antwort-Kombinationen werden mit einer Bewertung dargestellt. Der Nutzer kann daran erkennen, wie zufrieden die bisherigen Nutzer mit dieser Frage-Antwort-Kombination waren und wie oft eine Frage-Antwort-Kombination gewählt wurde.