

Allgemeine Geschäftsbedingungen der NEUROTH HÖRCENTER GmbH zur Abgabe von Hörsystemen (Stand 07/2026)

1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der NEUROTH HÖRCENTER GmbH und dem Kunden. Vertragspartner des Kunden ist die NEUROTH HÖRCENTER GmbH (nachfolgend „NEUROTH“ genannt). Vertragsgegenstand ist die Versorgung der Kunden mit Hörsystemen, Zubehör und Reparaturen.

1.2 Diese AGB gelten für die Erfüllung von Leistungspflichten im Staatsgebiet der Bundesrepublik Deutschland.

1.3 Es gelten jeweils die AGB in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung.

1.4 Diese AGB gelten sowohl für Selbstzahler als auch für privat oder gesetzlich versicherte Kunden. In Regelungen, die nur für einzelne Gruppen von Kunden gelten, sind diese Gruppen von Kunden gesondert bezeichnet. Freiwillig gesetzlich versicherte Kunden und pflichtversicherte Kunden werden zusammenfassend als gesetzlich versicherte Kunden bezeichnet.

2 Ablauf der Versorgung mit Hörsystemen

2.1 Die Versorgung beginnt grundsätzlich mit der Bedarfsanalyse, Diagnose durch den/die Hörakustiker(in) oder mit der Verordnung durch den HNO-Arzt.

2.2 Auf der Grundlage der Bedarfsanalyse, der Diagnose und der Verordnung erörtert eine Person im Auftrag von NEUROTH mit dem Kunden die erforderlichen Schritte für dessen Versorgung. Die Erörterung der Versorgung ist für den Kunden kostenfrei.

2.3 Die voraussichtlichen Kosten für die Versorgung können von NEUROTH in einem **Informationsblatt** („Angebot“) zusammengefasst werden. Das Informationsblatt stellt eine Kosteninformation dar.

2.4 Auf der Grundlage der Erörterung der Versorgung schließt NEUROTH mit dem Kunden in aller Regel eine gesonderte, schriftliche **Versorgungsvereinbarung** („Angebot“ oder „Ihr Weg zur Hörstärke“ genannt). Mit der Versorgungsvereinbarung beauftragt der Kunde NEUROTH mit der hörakustischen Versorgung und bestellt ein Hörsystem oder zwei Hörsysteme mit Zubehör (nachfolgend „Hörsysteme“ genannt) und weitere Leistungen. Die Versorgungsvereinbarung stellt zugunsten des Kunden eine verbindliche Kostenmitteilung für die Hauptleistungen dar. Preismitteilungen für Nebenleistungen können daneben erfolgen. Die Hörsysteme werden aufgrund der Versorgungsvereinbarung individuell für den Kunden angepasst und konfiguriert. Die Versorgungsvereinbarung legt auch fest, dass die individuelle Anpassung und Konfigurierung für den Kunden vorläufig kostenfrei erfolgt.

2.5 Mit der Übernahme der Versorgung schließt NEUROTH mit dem Kunden einen gesonderten, schriftlichen **Leihvertrag** über die Hörsysteme ab. Der Leihvertrag enthält zusätzlich eine Empfangsbestätigung („Leihvereinbarung und Empfangsbestätigung“). Der Leihvertrag wird immer über einen Zeitraum von vierzehn Tagen („Erprobungszeit“ oder „Probephase“) nach Erhalt der Hörsysteme geschlossen. Mit dem schriftlichen Leihvertrag überlässt NEUROTH die Hörsysteme kostenlos für die Erprobungszeit. Eine Verlängerung der Erprobungszeit ist nur in Ausnahmefällen möglich und bei Vorliegen eines sachlichen Grundes und gemäß den Bedingungen dieser AGB zwischen den Parteien zu vereinbaren.

2.6 Der Kunde ist verpflichtet, den Erhalt der von NEUROTH angepassten Hörsysteme nach der Aushändigung im Rahmen der im Leihvertrag enthaltenen Empfangsbestätigung schriftlich zu bestätigen. Bestätigt der Kunde nicht den Erhalt auf dem gesonderten, schriftlichen Leihvertrag, ist er zur sofortigen Herausgabe der Hörsysteme verpflichtet. Der Kunde steht NEUROTH in diesem Fall ab Empfang der Hörsysteme für jeden Schaden und den zufälligen Untergang der Hörsysteme ein.

2.7 Der Kunde ist berechtigt, die Versorgung ab Erhalt der Hörsysteme für die Dauer der Erprobungszeit von vierzehn Tagen zu erproben. Auch die Versorgung mit Batterien während der Erprobungszeit erfolgt kostenlos. Der Kunde ist verpflichtet, die Hörsysteme in der Erprobungszeit sorgfältig zu behandeln und zu bedienen. Innerhalb der Erprobungszeit kann der Kunde ohne Angabe von Gründen die von NEUROTH gelieferten Hörsysteme an NEUROTH zurückgeben. NEUROTH erhebt in diesem Fall keine Kosten für die begonnene Versorgung, es sei denn, die Hörsysteme werden aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder nur im beschädigten Zustand zurückgegeben.

2.8 Zu Ende der Erprobungszeit von vierzehn Tagen ist der Kunde verpflichtet, die von NEUROTH gelieferten Hörsysteme ohne weitere Aufforderung bei einem Hörcenter von NEUROTH vollständig vorzulegen.

2.9 Die Erprobungszeit endet mit ihrem Ablauf nach vierzehn Tagen oder mit der endgültigen Abgabe des Hörsystems an den Kunden. Endet die Erprobungszeit durch Zeitablauf nach vierzehn Tagen ohne Vorlage der vollständigen Hörsysteme durch den Kunden bei NEUROTH, ist der Kunde zur sofortigen Herausgabe der Hörsysteme verpflichtet. Der Kunde steht NEUROTH in diesem Fall für jeden Schaden und den zufälligen Untergang der Hörsysteme ein.

2.10 Tritt während der Erprobungszeit ein Schaden an den Hörsystemen ein, der über den vertragsgemäßen Gebrauch nach dem Leihvertrag, also über den Einsatz als Hörhilfe und die pflegliche Behandlung im Übrigen hinausgeht, weil der Kunde die übliche Sorgfalt nicht beachtet hat, kann NEUROTH gegenüber dem Kunden die erforderlichen Kosten der Reparatur verlangen, bei einem Totalschaden den vereinbarten Preis der Hörsysteme netto ohne Umsatzsteuer, mindestens aber die tatsächlichen Kosten der Hörsysteme. NEUROTH kann bei gesetzlich krankenversicherten Kunden maximal den Eigenanteil für die Versorgung zuzüglich der von dem

zuständigen Kostenträger bei erfolgreicher Versorgung übernommenen Festbetrag oder der mit der Krankenkasse vereinbarten Vergütung verlangen. Handelt es sich bei den von dem Kunden bestellten Hörsystemen um sogenannte „Im-Ohr-Systeme“ oder individuell gefertigte Otoplastiken, so gelten diese als nicht mehr verwendbar und NEUROTH ist berechtigt, dem Kunden auch bei Rückgabe der Hörsysteme innerhalb der Erprobungszeit eine Aufwandsersatzung für die individuell gefertigten Teile in Rechnung zu stellen. Im Falle eines Verlusts, des Diebstahls oder der irreparablen Beschädigung hat der Kunde den Preis laut Produkt- und Kostenaufstellung (insbesondere laut Angebot oder Leihvertrag) ohne Abzug der Kostenträger- oder Kassenvergütung oder sonstiger Abzüge zu ersetzen.

2.11 Hat der Kunde NEUROTH gegenüber für jeden Schaden und für zufälligen Untergang einzustehen, so gelten die vorstehenden Kostentragungs- und Ersatzverpflichtungen für reparable oder irreparable Beschädigung, Diebstahl oder Verlust entsprechend, ohne dass es auf ein Verschulden des Kunden ankommt.

2.12 Spätestens bei endgültiger Abgabe der Hörsysteme an den Kunden schließt NEUROTH mit dem Kunden einen gesonderten, schriftlichen **Kaufvertrag** („Kaufvertrag“) über die Hörsysteme. Mit dem Kaufvertrag verpflichtet sich NEUROTH zur Übereignung der Hörsysteme an den Kunden und der Kunde verpflichtet sich zur Zahlung des Eigenanteils, bei gesetzlich versicherten Kunden gegebenenfalls unter Abzug der Kostenträger- oder Kassenvergütung.

2.13 Für den im Kaufvertrag angebotenen Garantievertrag gelten die nachstehenden Garantiebedingungen.

2.14 Bei endgültiger Abgabe der Hörsysteme an den Kunden ist der gesetzlich versicherte Kunde gegebenenfalls zusätzlich zur handschriftlich unterzeichneten Abgabe eines Empfangsbekenntnisses auf der Rückseite der ohrenärztlichen Verordnung und/oder den erforderlichen Unterlagen des jeweiligen Kostenträgers oder von NEUROTH verpflichtet. Verstößt der Kunde schuldhaft gegen seine Verpflichtung, den Erhalt der Hörsysteme auf der Rückseite der ohrenärztlichen Verordnung und/oder den erforderlichen Unterlagen des jeweiligen Kostenträgers oder von NEUROTH zu quittieren und kann NEUROTH aus diesem Grund ihre gegenüber dem Kunden erbrachten Leistungen gegenüber dem zuständigen Kostenträger oder Kasse nicht abrechnen, ist NEUROTH berechtigt, den Kunden – neben dem Eigenanteil – mit den Kosten zu belasten, welche der zuständige Kostenträger oder die Kasse übernommen hätte. Dasselbe gilt, wenn der Kunde bis vier Wochen ab Aushändigung der angepassten Hörsysteme schuldhaft nicht bei seinem HNO-Arzt zum Zwecke eines notwendigen Testats vorstellt wird oder wenn im gleichen Zeitraum ein notwendiges Testat durch den HNO-Arzt wegen eines Verlustes des Hörsystems durch den Kunden nicht durchgeführt werden kann.

3 Abrechnung der Vergütung

3.1 Bei der Versorgung von gesetzlich krankenversicherten Kunden rechnet NEUROTH bzw. die von NEUROTH beauftragte Abrechnungsstelle (hanse optima GmbH) die Festbeträge bzw. die vertraglich mit den Krankenkassen vereinbarte Vergütung für das Hörsystem und die weiteren Versorgungsleistungen direkt mit dem jeweiligen Kostenträger ab. Für den Fall, dass der Kunde sich für ein Hörsystem mit Eigenanteil entschieden haben sollte, rechnet NEUROTH den mit dem Kunden vereinbarten Eigenanteil direkt mit dem Kunden ab.

Soweit der Kunde zur gesetzlichen Zuzahlung verpflichtet ist, ist diese gemäß der gesetzlichen Regelung vom Kunden nach Rechnungsstellung an NEUROTH zu entrichten.

3.2 Gegenüber Privatpatienten erhebt NEUROTH den mit dem Kunden vereinbarten Gesamtbetrag und rechnet diesen direkt mit dem Kunden ab.

3.3 Die Rechnungsbeträge verstehen sich inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

4 Sachmängelhaftung

4.1 Dem Kunden stehen gegen NEUROTH die gesetzlichen Mängelrechte für eine nach dem jeweiligen Stand der Technik entsprechende Fehlerfreiheit der Hörsysteme zu. Dem Kunden ist bekannt, dass einzelne Baugruppen wie Schlauchsysteme und Hörer im Ohr sowie Otoplastiken und Zubehör wie z. B. Batterien bestimmungsgemäß eine begrenzte Lebensdauer haben. Beschädigungen und Mängel, die auf Missbrauch oder unsachgemäße Behandlung der Hörsysteme durch den Kunden oder einen Dritten beruhen, sind von der Haftung ausgeschlossen. Das Gleiche gilt für Defekte, die auf die Abnutzung des Gerätes durch Schweiß, Dämpfe im Gehörgang, ausgelaufene Batterien, Schäden durch Einwirkung von Bestrahlung, Feuchtigkeit, Sturz, physische Gewalteinwirkung etc. zurückzuführen sind.

Bei Vorliegen eines Sachmangels hat NEUROTH das gesetzliche Recht zur Nacherfüllung (§ 439 BGB). Dem Kunden steht im Rahmen der Nacherfüllung (§ 439 BGB) ein Wahlrecht zwischen einer Nachbesserung/Reparatur der mangelhaften Sache und der Lieferung einer mangelfreien Sache (Nachlieferung) zu. Entscheidet sich der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung für die Reparatur der Ware, verlängert sich die gesetzliche Verjährungsfrist für Mängelansprüche nach den gesetzlichen Bestimmungen um zwölf Monate.

4.2 Der Kunde ist zur Geltendmachung der Nacherfüllung zur unverzüglichen Übergabe der Hörsysteme unter Beschreibung des aufgetretenen Mangels an NEUROTH verpflichtet.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der NEUROTH HÖRCENTER GmbH zur Abgabe von Hörsystemen (Stand 07/2026)

4.3 Für den Fall, dass der Kunde auf Grund eines Mangels Reparaturen an von NEUROTH ausgehändigten Hörsystemen nicht durch NEUROTH oder nicht durch von NEUROTH autorisierte Dritte (Fremdreparatur) vornehmen lässt, ohne NEUROTH zuvor erfolglos auf Nacherfüllung in Anspruch genommen zu haben, erlischt jegliche Haftung der NEUROTH bezüglich dieses Mangels.

4.4 Der Kunde hat jede Reparatur nach ihrer Durchführung zu bestätigen.

5 Garantie

5.1 Für die vom Kunden gekauften Hörsysteme gewährt NEUROTH dem Kunden eine Garantie für die Dauer von zwölf Monaten ab Erhalt der Hörsysteme, für die Passform von Otoplastiken gewährt NEUROTH dem Kunden eine Garantie für die Dauer von drei Monaten ab Erhalt. Gewährt NEUROTH eine Garantie, händigt NEUROTH dem Kunden dafür eine schriftliche Garantieerklärung aus. Der räumliche Geltungsbereich ist das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland. Für den Fall der Mangelhaftigkeit von Teilen der Hörsysteme verpflichtet sich NEUROTH, diese innerhalb der Garantiefrist von zwölf Monaten (bzw. drei Monaten für Otoplastiken), beginnend ab Erhalt, zu verbessern oder auszutauschen.

5.2 Von der Garantie sind folgende Ansprüche ausgenommen:

(1.) die Veränderung der Sitz- und Passform der Otoplastik (Maßohrstück, Gehäuseschale) bedingt durch die Veränderung des Gehörgangs, (2.) der Verlust oder Schäden am Schallschlauch, Cerumenschutz, Rückholfaden, Sonderzubehör,

(3.) Mängel, die auf Unfälle, unsachgemäßen Gebrauch, normale Abnutzung oder auf unzureichende und/oder falsche Pflege zurückzuführen sind,

(4.) Schäden, die auf Unfälle, unsachgemäßen Gebrauch, normale Abnutzung oder auf unzureichende und/oder falsche Pflege oder unterlassene trockene Lagerung zurückzuführen sind,

(5.) Mängel, die auf die Abnutzung des Gerätes durch Schweiß, Dämpfe im Gehörgang, ausgelaufene Batterien, Schäden durch Einwirkung von Bestrahlung, Feuchtigkeit, Sturz, physische Gewalteinwirkung etc. zurückzuführen sind.

5.3 Die Garantie kann vom Kunden nur dann in Anspruch genommen werden, wenn der Kunde den Preis für die Hörgeräte, jedenfalls in Höhe seines Eigenanteils bezahlt hat oder eine Ratenzahlungsvereinbarung getroffen wurde und der Kunde sich nicht in Verzug befindet. Die Garantie kann auch dann nicht in Anspruch genommen werden, wenn der Anteil der Krankenkasse oder des anderweitigen Kostenträgers noch nicht bezahlt wurde und der Kunde die Nichtzahlung des Anteils der Krankenkasse oder des Kostenträgers zu vertreten hat.

5.4 Im Garantiefall ist die Mangelhaftigkeit der Hörsysteme einem Hörcenter von NEUROTH zu melden und die fehlerhaften Hörsysteme an das Hörcenter auszuhändigen oder zu übersenden, um es einer Prüfung zu unterziehen und gegebenenfalls zu reparieren oder auszutauschen. Im Falle der Übersendung ist darauf zu achten, dass Beschädigungen der Ware auf dem Transportweg durch eine sichere Verpackung vermieden werden. Es ist für die Beantragung der Garantieleistung die Empfangsbestätigung beizufügen, damit NEUROTH prüfen kann, ob die Garantiefrist eingehalten worden ist. Gegebenenfalls anfallende Versandkosten übernimmt NEUROTH, sofern es sich um einen Garantiefall handelt.

5.5 Lässt der Kunde einen Mangel nicht bei NEUROTH, sondern einem Dritten beheben, übernimmt NEUROTH keine Leistungen und keine Kosten.

5.6 Von diesem Garantieverprechen bleiben etwaige bestehende gesetzliche Mängelrechte NEUROTH gegenüber unberührt. Eine Übertragung des gegenständlichen Vertragsverhältnisses sowie insbesondere sämtlicher Garantie- oder Gewährleistungsrechte oder die Abtretung einzelner Ansprüche hieraus ist ohne schriftliche Zustimmung von NEUROTH unwirksam.

6 Reparaturen

6.1 Bei Reparaturaufträgen gesetzlich krankenversicherter Kunden für von NEUROTH gelieferte Hörsysteme rechnet NEUROTH die mit der gesetzlichen Krankenkasse vereinbarte Vergütung unmittelbar der Krankenkasse gegenüber ab.

6.2 Sofern zwischen der gesetzlichen Krankenkasse des Kunden und NEUROTH bei einem Hörsystem ohne Eigenanteil eine von der gesetzlichen Krankenkasse zu entrichtende Reparaturpauschale vereinbart wurde, die eine über die gesetzliche Sachmängelhaftung hinausgehende Zeit (z.B. die Regelgebrauchszeit von 6 Jahren) umfasst, deckt diese bei einer Versorgung mit einem Hörsystem in der Regel alle Reparaturen durch NEUROTH ohne weitere Kosten für den Kunden ab. NEUROTH informiert den Kunden auf Nachfrage oder im Falle eines Reparaturauftrages darüber, ob und ggfls. zu welchen Bedingungen eine solche Regelung mit seiner gesetzlichen Krankenkasse getroffen wurde.

6.3 Bei Reparaturen an von NEUROTH gelieferten Hörsystemen mit Eigenanteil des Kunden ist NEUROTH – ungeachtet davon, ob mit der Krankenkasse des Kunden eine Reparaturpauschale vereinbart ist – berechtigt, Eigenanteile für Reparaturen zu erheben; die Reparatur wird, wenn der Kunde dies wünscht, erst nach Auftrag des Kunden auf Basis eines zuvor erstellten Kostenvoranschlages durchgeführt.

6.4 Gegenüber privat versicherten Kunden berechnet NEUROTH die Reparaturpreise gemäß Preisliste nach jeweils aktuellem Stand; die Reparatur wird erst nach Auftrag des Kunden durchgeführt. Wünscht der privat versicherte Kunde vor Reparaturleistung einen Kostenvoranschlag, so wird die Reparatur durch NEUROTH erst nach Erteilung eines Reparaturauftrages auf Grundlage des Kostenvoranschlages durchgeführt.

6.5 NEUROTH ist an jeglichen Kostenvoranschlag bis zum Ablauf von vier Wochen nach seiner Abgabe gebunden (Kostenvoranschlagsdatum).

6.6 NEUROTH empfiehlt, evtl. erforderlich werdende Überprüfungen, Wartungen und Reparaturen auch nach Ablauf der zweijährigen Sachmängelhaftung von NEUROTH oder von NEUROTH autorisierten Dritten vornehmen zu lassen.

7 Fälligkeit, Eigentumsvorbehalt

7.1 Rechnungen von NEUROTH (bzw. der beauftragten Abrechnungsstelle) an den Kunden sind innerhalb der aus der Rechnung ersichtlichen Zahlungsfrist ohne Abzug zahlbar. Der Kunde ist zur Aufrechnung gegen den Zahlungsanspruch der NEUROTH nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung berechtigt.

7.2 Bis zur vollständigen Erfüllung der Zahlungsansprüche durch die gesetzliche Krankenkasse und/oder den Kunden behält sich NEUROTH das Eigentum an den gelieferten Hörsystemen mit Ausnahme des zum Verbrauch bestimmten Zubehörs vor.

7.3 Leistet der Kunde innerhalb der aus der Rechnung ersichtlichen Zahlungsfrist keine Zahlung, so kommt er ohne Mahnung in Verzug (§ 286 BGB).

7.4 Im Falle des Zahlungsverzuges ist der jeweils ausstehende Betrag mit 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen (§ 288 BGB).

8 Ablehnung der Kostenübernahme, Nichtleistung durch Kostenträger

Für den Fall, dass der zuständige Kostenträger grundsätzlich von diesem zu tragende Kosten der Versorgung trotz der vertragsärztlichen Verordnung und des erfolgreichen Abschlusses bzw. die Kosten geleisteter Reparaturen nicht oder nicht vollständig übernimmt, hat der Kunde die Festbeträge bzw. die mit der Krankenkasse vereinbarte Vergütung selbst zu tragen. Nach dem Sozialgesetzbuch obliegt es grundsätzlich dem Kunden, einen evtl. bestehenden, ihm gegenüber verweigerten Anspruch gegen den zuständigen Kostenträger durchzusetzen.

9 Datenschutz

9.1 Personenbezogene Daten des Kunden werden nur nach Maßgabe der geltenden gesetzlichen Bestimmungen sowie unserer Datenschutzerklärung erhoben, verarbeitet, genutzt und gespeichert. Die Datenschutzerklärung von NEUROTH findet sich auf der Homepage (<https://de.neuroth.com/datenschutz-erklaerung/>) und ist diese auf Nachfrage des Kunden auch in ausgedruckter Form bei NEUROTH erhältlich.

9.2 Unser Unternehmen prüft regelmäßig bei Vertragsabschlüssen und in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt, auch bei Bestandskunden, Ihre Bonität. Dazu arbeiten wir mit der CRIF GmbH, Leopoldstr. 244, 80807 München zusammen, von der wir die dazu benötigten Daten erhalten. Zu diesem Zweck übermitteln wir Ihren Namen und Ihre Kontaktdaten an die CRIF GmbH. Die Informationen gem. Art. 14 der EU-Datenschutz-Grundverordnung zu der bei der CRIF GmbH stattfindenden Datenverarbeitung finden Sie hier: www.crif.de/de/datenschutz.

10 Anzuwendendes Recht

Es gilt ausschließlich deutsches Recht.

11 Sprachregelung

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in allen Vertragsunterlagen das geschlechtsneutrale generische Maskulinum verwendet. Die Angaben beziehen sich jedoch ausdrücklich auf alle Geschlechter.