

Leistungsschein KI-Telefonassistent (LS-TEL)

Dokument-ID: LS-TEL · **Fassung:** v1.1 · **Stand:** 15.10.2026 **Anbieter:** AnrufPro —
Geschäftsbezeichnung von Islam Aliev, Einzelunternehmen, Feldbergstr. 100, 81825 München, USt-
IdNr. DE328553769 **Gilt für:** den KI-Telefonassistenten in allen Tarifen

1. Leistungsgegenstand

(1) Der Anbieter richtet für den Kunden einen sprachgesteuerten Assistenten ein und betreibt ihn, der eingehende Telefonanrufe auf einer dem Kunden zugeordneten Rufnummer entgegennimmt.

(2) Der Assistent führt in deutscher Sprache und in der Höflichkeitsform („Sie“) ein Gespräch mit der anrufenden Person und leistet dabei, soweit im Einzelauftrag gebucht:

- a. Annahme des Anrufs rund um die Uhr;
- b. Auskunft zu den betrieblichen Angaben des Kunden aus der vom Kunden bereitgestellten Wissensbasis (insbesondere Leistungen, Öffnungszeiten, Zuständigkeiten, Anfahrt);
- c. Aufnahme des Anliegens sowie der Kontaktangaben der anrufenden Person;
- d. Vereinbarung, Verschiebung oder Absage von Terminen in einem angebundenen Kalender des Kunden;
- e. Weiterleitung des Anrufs an eine vom Kunden hinterlegte Zielrufnummer nach den vom Kunden vorgegebenen Regeln;
- f. Übermittlung einer Benachrichtigung über den Anruf mit den vom Assistenten erfassten Angaben an den Kunden über die vereinbarten Kanäle; bei aktivierter Aufzeichnungsfunktion und Einwilligung der anrufenden Person zusätzlich Bereitstellung der Zusammenfassung (Ziffer 3 Abs. 2).

(3) Der Assistent handelt ausschließlich innerhalb der vom Anbieter für den Kunden eingerichteten Konfiguration. Er trifft keine eigenen unternehmerischen Entscheidungen und gibt keine Erklärungen mit Rechtsbindungswillen für den Kunden ab (Ziffer 6).

(4) Die Sprachein- und -ausgabe sowie die Sprachverarbeitung erfolgen unter Einsatz von Vorleistungen Dritter. Die eingesetzten Unterauftragsverarbeiter sind in der Anlage zum Auftragsverarbeitungsvertrag benannt.

(5) Der Anbieter sagt keinen Verfügbarkeitswert und keinen wirtschaftlichen Erfolg zu. Ein Service-Level-Agreement ist nicht Gegenstand dieses Leistungsscheins.

2. Kennzeichnung als KI-System

(1) Der Assistent weist die anrufende Person im ersten Gesprächsschritt ausdrücklich darauf hin, dass sie mit einem KI-System spricht.

(2) Dieser Hinweis ist Bestandteil der Leistung und **nicht abdingbar**. Er kann vom Kunden weder entfernt noch abgeschwächt noch verzögert werden. Ein Auftrag, den Assistenten als menschliche Person auftreten zu lassen, wird nicht ausgeführt.

(3) Der Anbieter stellt den Wortlaut der Ansage bereit. Der Kunde kann die Ansage um eigene Angaben ergänzen; er darf die Kennzeichnung als KI-System dabei **nicht entfernen, verkürzen oder verzögern**. Diese Pflicht trifft den Kunden auch dann, wenn die Plattform eine Änderung des Ansagetextes technisch zulässt.

3. Aufzeichnung, Transkription und Speicherung

(1) **Grundbetrieb (alle Tarife; Voreinstellung).** Solange die Funktion nach Absatz 2 nicht aktiviert ist, gilt:

- a. Das **Gesprächsaudio wird nicht aufgezeichnet und nicht gespeichert**.
- b. Zur Verarbeitung des laufenden Anrufs wird ein **Transkript nur flüchtig** erzeugt. Es wird nicht dauerhaft vorgehalten und steht nach Abschluss der Verarbeitung des Anrufs nicht mehr zur Verfügung. Eine **Zusammenfassung** des Gesprächs wird im Grundbetrieb **nicht** gespeichert.
- c. Dauerhaft gespeichert werden die vom Assistenten **während des Gesprächs strukturiert erfassten Angaben** (insbesondere Anliegen, Kontaktangaben, Termini) sowie technische Verbindungs- und Verbrauchsdaten.

(2) **Aufzeichnung und Transkription.** Ob eine Aufzeichnungs- und Transkriptionsfunktion enthalten ist, ergibt sich aus dem Einzelauftrag. Ist sie nicht enthalten, wird nicht aufgezeichnet. Die Funktion ist **standardmäßig ausgeschaltet** und wird erst nach Aktivierung für das Konto des Kunden wirksam. Ist sie aktiviert, gilt:

- a. Der Assistent bittet jede anrufende Person im Gespräch mit einem gesprochenen Text um ihre **Einwilligung** in die Aufzeichnung. Der Anbieter stellt einen Standardwortlaut bereit; der Kunde kann einen eigenen Wortlaut hinterlegen (Anruferinformation, Abschnitt B.4).
- b. Als Einwilligung gilt allein die **ausdrückliche Zustimmung**. Eine Ablehnung und das Ausbleiben einer Antwort werden gleich behandelt. In diesem Fall wird **nichts aus dem Gesprächsinhalt gespeichert** — keine Aufzeichnung, kein Transkript, keine Zusammenfassung, keine Auswertung; es gilt Absatz 1. Die Gesprächsführung und die Erfassung nach Absatz 1 lit. c bleiben unberührt.
- c. Mit Einwilligung werden die Tonaufzeichnung, ein Transkript, eine automatisiert erzeugte Zusammenfassung und eine strukturierte Auswertung des Gesprächs gespeichert und dem Kunden in der Plattform bereitgestellt. Transkript und Zusammenfassung werden vor der Speicherung um personenbezogene Angaben reduziert, soweit der Zweck es zulässt.
- d. Die Entscheidung der anrufenden Person wird je Anruf protokolliert.

(3) **Aufbewahrung.** Die nach Absatz 2 lit. c gespeicherten Daten werden **90 Tage ab dem Anruf** aufbewahrt; die Frist ist je Assistent einstellbar, 90 Tage sind die Voreinstellung. Nach Ablauf der Frist werden sie durch einen automatisierten Löschlauf gelöscht, sofern die Löschung für den Assistenten aktiviert ist; dies ist für Gesprächsaudio und für das Transkript nebst personenbezogenen Angaben getrennt einstellbar (AVV Anlage A.6). **In der Voreinstellung wird kein Gesprächsaudio aufgezeichnet** (Ziffer 3 Abs. 1); solange das so eingestellt ist, besteht kein Audiobestand, der gelöscht werden könnte. Die Speicherfristen der übrigen Datenkategorien ergeben sich aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag nebst Anlagen.

(4) Eine Auswertung der Gesprächsdaten zu eigenen Zwecken des Anbieters findet nicht statt.

(5) Eine über die Absätze 1 und 2 hinausgehende Verarbeitung ist nicht Gegenstand dieses Leistungsscheins und wird nicht erbracht. Sie setzt eine gesonderte Vereinbarung sowie eine entsprechende Anpassung des Auftragsverarbeitungsvertrags und der Anruferinformation voraus.

4. Inklusivminuten, Überminuten, Zählweise

(1) Der Einzelauftrag weist je Tarif ein monatliches Kontingent an **Gesprächsminuten** aus.

(2) Gezählt wird die Gesprächsdauer aller über den Assistenten geführten Anrufe innerhalb des Kalendermonats. Die Abrechnung erfolgt **je Anruf** und wird dabei auf die nächste volle Minute aufgerundet. Dabei gilt:

- a. Ein Anruf, der nicht zustande kommt, wird **nicht** berechnet.
- b. Wird ein Anruf an eine Person des Kunden weitergegeben, wird **nur der vom Assistenten geführte Gesprächsteil** berechnet, nicht das anschließende Gespräch mit der Person.

(3) Nicht verbrauchte Inklusivminuten verfallen zum Monatsende. Eine Übertragung in den Folgemonat findet nicht statt.

(4) Ist das Kontingent ausgeschöpft, gilt je Tarif:

- a. **Weist der Einzelauftrag Überminuten aus:** Der Assistent nimmt weiterhin Anrufe an. Die darüber hinausgehenden Minuten werden als **Überminuten** erfasst und nach dem im Einzelauftrag ausgewiesenen Minutenpreis abgerechnet.
- b. **Weist der Einzelauftrag keine Überminuten aus:** Das Kontingent ist eine **harte Obergrenze**. Nach ihrem Erreichen nimmt der Assistent bis zum Beginn des folgenden Kalendermonats keine weiteren Anrufe entgegen; eingehende Anrufe werden an eine vom Kunden hinterlegte Zielrufnummer (Ziffer 5 Abs. 4) weitergeleitet.

(5) Der Kunde kann im Kundenkonto seinen laufenden Verbrauch einsehen.

5. Rufnummer und Rufumleitung

(1) Der Anschluss des Assistenten erfolgt nach Wahl des Kunden über eine **Rufumleitung** von der bestehenden Rufnummer des Kunden auf eine vom Anbieter bereitgestellte Zielrufnummer, oder über eine vom Anbieter **bereitgestellte Rufnummer**, die der Kunde selbst bewirbt.

(2) Die Einrichtung der Rufumleitung im Netz des Kunden nimmt der **Kunde** bei seinem Telefonanbieter vor. Der Anbieter stellt die dafür erforderlichen Angaben und eine Anleitung bereit; er hat auf den Anschluss des Kunden keinen Zugriff.

(3) Vom Anbieter bereitgestellte Rufnummern werden dem Kunden für die Dauer der Nutzung zugeordnet. Ein Anspruch auf eine bestimmte Rufnummer, auf einen bestimmten Vorwahlbereich oder auf Mitnahme der Nummer nach Beendigung der Nutzung besteht nicht.

(4) Weiterleitungen an eine vom Kunden hinterlegte Zielrufnummer erfolgen nach den vom Kunden vorgegebenen Regeln. Für die Erreichbarkeit des Weiterleitungsziels sorgt der Kunde.

6. Leistungsgrenzen — was der Assistent nicht leistet

(1) Der Assistent gibt **keine verbindlichen Angebote, Preiszusagen, Kostenvoranschläge, Liefer- oder Terminzusagen mit Bindungswirkung** ab und schließt **keine Verträge** im Namen des Kunden. Nennt er Preise oder Zeiträume aus der Wissensbasis des Kunden, geschieht dies ausdrücklich unverbindlich.

(2) Der Assistent erteilt **keine medizinische, gesundheitsbezogene, rechtliche, steuerliche oder finanzielle Beratung** und trifft keine Aussagen zu Diagnose, Behandlung, Medikation oder rechtlicher Bewertung.

(3) Der Assistent ist **nicht für Notruf-, Alarmierungs-, Bereitschafts- oder Dringlichkeitsanwendungen** geeignet und darf dafür nicht eingesetzt werden. Er stellt keine Verbindung zu Notrufnummern her.

(4) Ausgehende Anrufe — insbesondere Terminerinnerungen und Nachfass-Anrufe — sind enthalten, soweit der Einzelauftrag sie ausweist. Für sie gilt der **Leistungsschein Telefonassistent Outbound (LS-OUT)**, der insoweit Bestandteil des Vertrages ist. In den Tarifen ohne ausgehende Anrufe führt der Assistent keine solchen Anrufe durch.

(5) Der Assistent kann Anliegen falsch verstehen, unvollständig erfassen oder eine Frage nicht beantworten. Für solche Fälle wird eine Rückfallregel eingerichtet (Weiterleitung, Rückrufaufnahme oder Hinweis auf einen anderen Kontaktweg).

(6) Der Anbieter richtet keine Funktionen ein, die den Assistenten als Menschen ausgeben oder die Kennzeichnung nach Ziffer 2 umgehen.

(7) **Keine Verfügbarkeits- oder Reaktionszeitusage.** Eine bestimmte Verfügbarkeit, eine Reaktionszeit oder ein Servicelevel wird in keinem Tarif zugesagt. § 5 des AGB-Allgemeinen Teils bleibt unberührt. Eine abweichende Zusage bedarf einer gesonderten, ausdrücklich als solche bezeichneten Vereinbarung.

7. Einrichtung und Mitwirkung des Kunden

(1) Der Anbieter richtet den Assistenten für den Kunden ein („done for you“). Der Kunde muss die Konfiguration nicht selbst vornehmen.

(2) Der Kunde stellt hierfür zur Verfügung:

- a. die betrieblichen Angaben für die Wissensbasis — Leistungen, Preisangaben soweit gewünscht, Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten, Zuständigkeiten, Anfahrt, häufige Fragen und die gewünschten Antworten;
- b. die Gesprächsziele und die gewünschte Gesprächsführung, einschließlich der Fälle, in denen weitergeleitet werden soll;
- c. die Weiterleitungsziele und die Zeiten, zu denen sie gelten;

- d. die Zugänge zu einem Kalender, soweit Termine gebucht werden sollen;
- e. die Empfänger und Kanäle für Benachrichtigungen und Zusammenfassungen;
- f. einen benannten Ansprechpartner mit Entscheidungsbefugnis für die Einrichtung.

(3) Der Kunde ist für die **Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität und Rechtmäßigkeit** dieser Inhalte verantwortlich und meldet Änderungen unverzüglich.

(4) Der Kunde informiert die Personen, die bei ihm anrufen, nach den für ihn geltenden Vorschriften über die Verarbeitung ihrer Daten. Der Anbieter stellt hierfür einen Textbaustein über die tatsächlichen Verhältnisse auf Anbieterseite bereit (Anruferinformation). Dieser Baustein beschreibt den Betrieb des Anbieters; er ersetzt die eigene Prüfung des Kunden nicht und ist keine Rechtsberatung.

(5) Soweit für die vom Kunden vorgesehene Nutzung eine Einwilligung der anrufenden Personen oder eine andere Rechtsgrundlage erforderlich ist, holt der **Kunde** sie ein und weist sie nach.

(6) Vor der Freischaltung führen Anbieter und Kunde einen Testanruf durch. Der Kunde bestätigt in Textform, dass Ansage, Gesprächsführung, Weiterleitung und Benachrichtigung seinen Vorgaben entsprechen. Danach gilt die Einrichtung als eingerichtet im Sinne dieses Leistungsscheins.

(7) Die Einrichtung erfolgt ab vollständiger Zulieferung in der Regel innerhalb weniger Werktage. Eine feste Frist wird nicht zugesagt; maßgeblich ist die Vollständigkeit der Zulieferung nach den Absätzen 1 bis 6.

8. Im Tarif enthaltene kostenlose Website

(1) In jedem Tarif ist eine **kostenlose Website** enthalten: eine statische Informationsseite mit den Leistungen, Zeiten, Kontakt- und Anfahrsangaben des Kunden, einer Schaltfläche zum Anrufen und den erforderlichen Rechtsseiten.

(2) Die kostenlose Website ist **nicht** das Website-Produkt des Anbieters nach dem Leistungsschein-Website-Abo. Sie ist im Umfang deutlich geringer: eine Seite, auf einer Vorlage aufgebaut, mit inhaltlichen Korrekturen **einmal je Kalendermonat**. Erweiterungen und Entwicklungsleistungen sind nicht enthalten.

(3) Ob die Website unter einer Subdomain des Anbieters oder unter einer eigenen Domain des Kunden betrieben wird, ergibt sich aus dem Einzelauftrag.

(4) Für die kostenlose Website gelten die **Ziffern 7 (Rechte an der Website), 11 (Herausgabe der Dateien bei Beendigung), 8 (Betrieb: Hosting, Domain, E-Mail), 13 (Rechtskonformität der Website – Abgrenzung der Zuständigkeiten) und 15 (Inhalte, die der Anbieter nicht veröffentlicht)** des Leistungsschein-Website-Abo (LS-WEB-ABO), in seiner jeweils vereinbarten Fassung, entsprechend. Die Regelungen des Leistungsschein-Website-Projekt gelten **nicht**; die kostenlose Website ist kein Einzelprojekt.

(5) **Wiederverwendbare Systeme und Übernahme bei Beendigung.** Auch die kostenlose Website wird zum Teil über **eigene, wiederverwendbare Systeme des Anbieters** erbracht. Diese Systeme werden nicht herausgegeben und nach Beendigung nicht weiter für den Kunden betrieben; Funktionen, die über sie erbracht wurden, stehen danach nicht mehr zur Verfügung. Gestaltung,

Aufbau, Texte und Bilder bleiben nutzbar. Der Kunde kann verlangen, die Website gegen eine **einmalige Vergütung** in einem eigenständig betreibbaren Zustand zu übernehmen; es gilt **Ziffer 11 Abs. 3a bis 3c** des LS-WEB-ABO entsprechend.

(6) Nicht übertragbar. Die Anbindung der Website an den **KI-Telefonassistenten** und an die auf der Plattform des Anbieters betriebenen Abläufe — insbesondere Anrufannahme, ausgehende Anrufe, SMS- und E-Mail-Abläufe sowie Bewertungsanfragen — ist **nicht Gegenstand einer Übernahme**. Diese Abläufe werden auf der Plattform des Anbieters erbracht; mit dem Ende des Vertrages endet die Anbindung. Eine Fortführung einzelner Anbindungen gegen laufende Vergütung und die Einrichtung einer eigenen Betriebsumgebung können die Parteien gesondert in Textform vereinbaren (LS-WEB-ABO Ziffer 11 Abs. 3c lit. c und d); ein Anspruch darauf besteht nicht.

9. Weitere im Tarif ausgewiesene Merkmale

(1) Bewertungsanfragen. Der Anbieter stellt einen Ablauf bereit, mit dem nach einem Termin automatisiert um eine Bewertung gebeten wird. Der Ablauf wird **je Kunde gesondert aktiviert** und ist ohne diese Aktivierung nicht in Betrieb.

Bewertungsanfragen sind **Werbung** im Sinne des § 7 UWG. Sie dürfen deshalb nur an Empfänger gerichtet werden, deren Einwilligung vorliegt oder für die die Voraussetzungen des § 7 Abs. 3 UWG erfüllt sind. Der Kunde ist für das Vorliegen und den Nachweis der Einwilligung verantwortlich (Ziffer 6); der Anbieter aktiviert den Ablauf erst nach einer Weisung des Kunden in Textform.

(2) Ein Wert-Dashboard ist nicht Gegenstand dieses Leistungsscheins.

(3) Mehrere Kalender und Team-Routing sowie ein persönlicher Ansprechpartner werden nach Maßgabe des Einzelauftrags bereitgestellt.

(4) Eine kundeneigene Stimme (Voice Cloning) wird **nicht** angeboten. Das Merkmal wurde am 31.08.2026 aus dem Leistungsumfang entfernt und darf weder zugesagt noch beworben werden.

10. Beendigung — Herausgabe

(1) Nach Ende der Leistung stellt der Anbieter dem Kunden die zu seinem Konto gespeicherten Gesprächsdaten — die strukturiert erfassten Angaben sowie, soweit nach Ziffer 3 Abs. 2 gespeichert, Aufzeichnungen, Transkripte und Zusammenfassungen —, Kontakt- und Termindaten in einem gängigen maschinenlesbaren Format zum Abruf bereit. Format, Frist, Abrufzeitraum und Mitwirkung bei einem Anbieterwechsel richten sich nach § 8a des AGB-Allgemeinen Teils.

(2) Der Abrufzeitraum richtet sich nach § 8a Abs. 2 des AGB-Allgemeinen Teils; die anschließende Löschung richtet sich nach dem Auftragsverarbeitungsvertrag (dort Anlage D, insbesondere D.3a). Dieser Leistungsschein bestimmt den Abrufzeitraum nicht selbst.

(3) Konfiguration und Wissensinhalte. Mit den Daten nach Absatz 1 erhält der Kunde in demselben maschinenlesbaren Format auch die von ihm stammende Konfiguration und seine Wissensinhalte: die von ihm nach Ziffer 7 Abs. 2 gelieferten betrieblichen Angaben und die gewünschten Antworten, die von ihm verfassten oder freigegebenen Ansage- und Begrüßungstexte,

seine Weiterleitungsregeln und Weiterleitungsziele, die von ihm eingerichteten Kalender- und Benachrichtigungsanbindungen (Bezeichnung und Einstellungen, ohne Zugangsdaten Dritter) sowie die von ihm vorgegebenen Gesprächsziele — als strukturierte Datei und, für Texte, zusätzlich in lesbarer Form. Beim Anbieter verbleiben seine eigenen Arbeitsmittel: System- und Steuerungsanweisungen (Prompts), Ablauf- und Orchestrierungslogik, Modellanbindungen, Vorlagen sowie die vom Anbieter vorgenommene Aufbereitung und Formatierung der Wissensbasis; sie sind eigene Leistung und Betriebsgeheimnis des Anbieters und nicht Gegenstand der Herausgabe. Umfang, Format, Frist und Abrufzeitraum richten sich nach § 8a des AGB-Allgemeinen Teils.

(4) Rufnummer. Bei Anschluss über eine Rufumleitung (Ziffer 5 Abs. 1) hebt der Kunde die Umleitung bei seinem Telefonanbieter auf; der Anbieter nennt die dafür erforderlichen Angaben. Bei einer vom Anbieter bereitgestellten Rufnummer wirkt der Anbieter an der Portierung zu einem vom Kunden gewählten Anbieter mit, indem er die vom aufnehmenden Anbieter und vom Vorleistungscarrier verlangten Erklärungen und Angaben abgibt; Haltefrist und Einzelheiten richten sich nach § 8a Abs. 7 des AGB-Allgemeinen Teils.

11. Laufzeit und 30-Tage-Zufriedenheitszusage

Für diese Leistung gilt die 30-Tage-Zufriedenheitszusage nach § 8 Abs. 3 AGB-AT. Eine Mindestlaufzeit im Monatstarif ist nicht vorgesehen (§ 8 Abs. 1 AGB-AT).