

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Vorbemerkung

Der Delfio Meinungsmonitor ist das strategische Führungsinstrument für Bürgermeister und kommunale Entscheidungsträger. Er macht sichtbar, was Bürgerinnen und Bürger wirklich denken, und schafft damit eine verlässliche Grundlage für tragfähige Entscheidungen. Gleichzeitig wirkt er als Frühwarnsystem, das Chancen, Risiken und Handlungsbedarfe frühzeitig sichtbar macht, und schlägt Brücken zwischen Bürgerschaft, Verwaltung und Politik.

Unser Ziel ist es, Mitwirkung zu stärken und eine verlässliche Grundlage für tragfähige Entscheidungen zu schaffen. Das stärkt Demokratie dort, wo sie zählt: vor Ort.

Dafür haben wir die Delfio-Methodik® entwickelt. Sie verbindet digital standardisierte Befragungen mit einer einzigartigen Fragenlogik, einer praxiserprobten Mitwirkungsmethodik und einer Darstellung, die komplexe Zusammenhänge einfach verständlich macht.

So entsteht ein verlässliches Meinungsbild, das Orientierung gibt und gute Entscheidungen erleichtert.

Der Delfio Meinungsmonitor zeigt, was die Bürgerschaft wirklich denkt, was sie bewegt und wo sie Handlungsbedarf sieht. Er macht auch die leisen Stimmen sichtbar und zeigt, was Bürgerinnen und Bürger ihren Entscheidungsträgern bisher noch nicht gesagt haben. So entsteht ein vollständiges und belastbares Meinungsbild als Grundlage für tragfähige Entscheidungen.

Wir machen Komplexes einfach. Damit aus Mitwirkung Vertrauen entsteht, aus Vertrauen gute Entscheidungen und aus guten Entscheidungen lebenswertere Kommunen.

## § 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Leistungen der Delfio GmbH (nachfolgend „Delfio“) gegenüber ihren Auftraggebern.
2. Grundlage der Zusammenarbeit sind das jeweilige Angebot, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die jeweils gültige Datenschutzerklärung von Delfio.
3. Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn Delfio ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

## § 2 Leistungen von Delfio

1. Delfio bietet mit dem Delfio Meinungsmonitor ein standardisiertes Mitwirkungsinstrument für Kommunen. Es macht sichtbar, was Bürgerinnen und Bürger wirklich denken, und schafft Klarheit für gute Entscheidungen.
2. Grundlage aller Leistungen ist die Delfio-Methodik®. Sie verbindet eine klare Fragenlogik, eine bewährte Mitwirkungsmethodik und eine Darstellung, die komplexe Zusammenhänge einfach verständlich macht.
3. Delfio stellt den standardisierten Delfio Meinungsmonitor bereit, individualisiert ihn für den jeweiligen Auftraggeber und führt die Befragung digital durch.
4. Die Befragung wird nach der Delfio-Methodik® ausgewertet. Die Ergebnisse werden in aussagekräftigen Berichten aufbereitet und dem Auftraggeber als fundierte Entscheidungsgrundlage zur Verfügung gestellt.
5. Die Berichte sind das Herzstück des Delfio Meinungsmonitors. Sie machen Zusammenhänge, Unterschiede und Entwicklungspotenziale sichtbar, unter anderem zwischen Ortsteilen, Altersgruppen und weiteren relevanten Zielgruppen. Entwicklungen, Handlungsbedarfe und Prioritäten werden auf einen Blick erkennbar. So schaffen die Berichte Klarheit und unterstützen differenzierte, zielgerichtete und nachvollziehbare Entscheidungen.
6. Delfio kann den Auftraggeber mit individualisierten Kommunikationsmitteln und weiteren Unterstützungsangeboten begleiten, um die Befragung bekannt zu machen und die Mitwirkung der Bürgerinnen und Bürger zu fördern.
7. Delfio kann zur Erbringung einzelner Leistungen geeignete Dienstleister einsetzen.

## § 3 Zusammenarbeit

**Delfio und der Auftraggeber arbeiten partnerschaftlich, vertrauensvoll und lösungsorientiert zusammen. Gemeinsam schaffen sie die Voraussetzungen dafür, dass die Kommune den größtmöglichen Nutzen aus der Befragung ziehen kann.**

1. Der Auftraggeber benennt einen Ansprechpartner für das Projekt.
2. Der Auftraggeber füllt den von Delfio bereitgestellten Projektsteckbrief vollständig aus und stellt alle vereinbarten Informationen rechtzeitig zur Verfügung.
3. Auf Grundlage der Angaben im Projektsteckbrief passt Delfio den standardisierten Meinungsmonitor an den Auftraggeber an. Mit dem Absenden des Projektsteckbriefs bestätigt der Auftraggeber, dass alle Angaben vollständig und richtig sind.
4. Fehler oder Verzögerungen aufgrund unvollständiger, fehlerhafter oder verspäteter Angaben liegen im Verantwortungsbereich des Auftraggebers.
5. Werden nachträglich Änderungen gewünscht oder zusätzliche Leistungen beauftragt, stimmen die Vertragsparteien die Auswirkungen gemeinsam ab. Zusätzlicher Aufwand wird gesondert berechnet.

## § 4 Verantwortlichkeiten

1. Delfio führt die Befragung nach der Delfio-Methodik® mit hoher Sorgfalt und nach einheitlichen Qualitätsstandards durch.
2. Der Auftraggeber sorgt für eine geeignete und zielgerichtete Kommunikation der Befragung. Dazu gehören insbesondere Einladungen, Veröffentlichungen sowie der Einsatz der bereitgestellten Kommunikationsmittel. Er trägt die Verantwortung für deren Reichweite sowie für die Mitwirkungsquote und den Erfolg der Kommunikationsmaßnahmen.
3. Delfio stellt die vereinbarten Berichte und Auswertungen als Orientierung und Entscheidungsgrundlage zur Verfügung.
4. Der Auftraggeber entscheidet eigenverantwortlich, wie er die Ergebnisse bewertet und welche Entscheidungen oder Maßnahmen er daraus ableitet.
5. Delfio kann geeignete Dienstleister einsetzen. Für alle eingesetzten Dienstleister gelten dieselben Anforderungen wie für Delfio. Delfio achtet auf höchste Qualitätsstandards, Vertraulichkeit und die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorgaben.

## § 5 Qualitätssicherung und Datenqualität

1. Delfio legt größten Wert auf eine hohe Qualität der Befragung und Auswertung. Dafür setzt Delfio geeignete technische, organisatorische und methodische Maßnahmen ein. Dazu gehören insbesondere Maßnahmen gegen Manipulationen, Mehrfachteilnahmen, automatisierte Teilnahmen (Bots) und andere Auffälligkeiten.
2. Lassen sich Manipulationen oder missbräuchliche Teilnahmen nicht ausschließen, entscheidet Delfio nach der Delfio-Methodik® und fachlichem Ermessen, ob einzelne Datensätze oder Antworten geprüft, berücksichtigt oder ausgeschlossen werden.
3. Delfio entscheidet auf Grundlage seiner Erfahrung, Kompetenz und der Delfio-Methodik®, welche Auswertungen, Darstellungen und Berichte die Ergebnisse am verständlichsten und aussagekräftigsten wiedergeben.
4. Delfio gestaltet die Auswertungen so, dass nach der Delfio-Methodik® grundsätzlich keine Rückschlüsse auf einzelne Teilnehmende möglich sind. Ausgenommen sind offene Rückmeldungen in den Delfio Impulsstimmen, wenn Teilnehmende sich selbst erkennbar machen.
5. Rohdaten und Einzeldatensätze werden grundsätzlich nicht bereitgestellt. So schützt Delfio die Anonymität der Teilnehmenden.
6. Der Delfio Impulsstimmen-Bericht enthält unveränderte Originalaussagen der Teilnehmenden. Delfio bearbeitet, bewertet oder prüft diese Aussagen rechtlich nicht.
7. Über eine Weitergabe oder Veröffentlichung der Delfio Impulsstimmen entscheidet ausschließlich der Auftraggeber. Er prüft vor einer Veröffentlichung eigenverantwortlich, ob Persönlichkeitsrechte, datenschutzrechtliche Vorgaben oder andere gesetzliche Bestimmungen zu beachten sind.

## § 6 Vertraulichkeit und Datenschutz

1. Delfio verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich nach den geltenden Datenschutzgesetzen.
2. Beide Vertragsparteien behandeln alle Informationen aus dem Projekt vertraulich, soweit sie nicht öffentlich bekannt sind oder gesetzlich offengelegt werden müssen.
3. Delfio arbeitet mit sorgfältig ausgewählten Dienstleistern zusammen. Diese sind zur Vertraulichkeit verpflichtet und erfüllen die geltenden Datenschutzerfordernungen.
4. Delfio setzt für die Durchführung des Projekts Systeme und Dienstleister ein, die den Anforderungen der DSGVO entsprechen. Soweit technisch und organisatorisch möglich, erfolgt die Datenverarbeitung innerhalb Deutschlands oder der Europäischen Union.
5. Einzelheiten zur Verarbeitung personenbezogener Daten regelt die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung von Delfio.

## § 7 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Es gelten die Preise und Leistungen des jeweils angenommenen Angebots.
2. Sobald Delfio mit der Projektumsetzung beginnt, entsteht der Anspruch auf die vereinbarte Vergütung.
3. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu bezahlen.
4. Leistungen, die nicht im Angebot enthalten sind und zusätzlich beauftragt werden, werden gesondert berechnet.
5. Wird das Projekt vor Beginn der Projektumsetzung abgesagt, kann Delfio 25 % des vereinbarten Preises berechnen, sofern der Auftraggeber keinen geringeren Aufwand nachweist.
6. Hat Delfio bereits mit der Projektumsetzung begonnen, werden die bis dahin erbrachten Leistungen berechnet.
7. Gerät der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug, kann Delfio die weitere Projektumsetzung bis zum Zahlungseingang aussetzen. Vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend.

## § 8 Haftung

1. Die Berichte und Auswertungen von Delfio dienen als Orientierung und Entscheidungsgrundlage.
2. Der Auftraggeber entscheidet eigenverantwortlich, welche Entscheidungen und Maßnahmen er auf Grundlage der Berichte und Auswertungen trifft.
3. Der Auftraggeber entscheidet, ob, in welchem Umfang und an wen Berichte oder einzelne Bestandteile weitergegeben oder veröffentlicht werden. Er trägt die Verantwortung für die Veröffentlichung sowie für alle daraus entstehenden Folgen und Ansprüche Dritter. Dies gilt insbesondere für Ansprüche wegen Persönlichkeitsrechtsverletzungen, Rufschädigung oder ähnlichen Rechtsverletzungen.
4. Verzögert sich ein Projekt durch Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs von Delfio liegen, verschieben sich die vereinbarten Termine entsprechend.

## § 9 Nutzungsrechte und geistiges Eigentum

1. Die Delfio-Methodik® sowie alle von Delfio entwickelten Fragebögen, Fragenlogiken, Auswertungen, Berichte, Darstellungen, Grafiken, Systematiken und Konzepte sind geistiges Eigentum von Delfio.
2. Der Auftraggeber darf die beauftragten Berichte und Auswertungen für die eigene Arbeit und Öffentlichkeitsarbeit nutzen.
3. Die Delfio-Methodik® und ihre Bestandteile dürfen ohne schriftliche Zustimmung von Delfio weder übernommen, verändert, weiterentwickelt noch für eigene oder fremde Befragungen genutzt werden.
4. Delfio darf anonymisierte Erkenntnisse aus den Projekten nutzen, um die Delfio-Methodik®, ihre Auswertungen und ihre Berichte weiterzuentwickeln. Rückschlüsse auf einzelne Auftraggeber oder Teilnehmende sind dabei ausgeschlossen.

## § 10 Schlussbestimmungen

5. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
6. Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von Delfio.
7. Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt. An ihre Stelle tritt die gesetzliche Regelung.

Stand: Juli 2026