

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Beratungsleistungen der FTC GmbH

Stand: September 2026

FTC GmbH

Friedrich-Bergius-Straße 9, Büro 3025, 65203 Wiesbaden

Amtsgericht Wiesbaden, HRB 24476

Geschäftsführer: Dipl.-Fin.wirt. Frank Grosskopf

E-Mail: office@ftc-support.com

– nachfolgend „FTC“ –

Hinweis zum Anwendungsbereich: Diese AGB gelten für alle Beratungs-, Projekt-, Interim-Management- und Tagesgeschäfts-Support-Leistungen (HelpDesk) der FTC GmbH in den Bereichen Zoll, Außenhandel und Trade Compliance.

§ 1 Geltungsbereich, Vertragsgegenstand

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge über Beratungsleistungen, Projekt- und Interim-Management, Tagesgeschäfts-Support (HelpDesk) sowie sonstige damit zusammenhängende Leistungen, die die FTC GmbH gegenüber ihren Kunden erbringt (nachfolgend einheitlich „Leistungen“).
2. Diese AGB gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Kunden, ohne dass es einer erneuten ausdrücklichen Einbeziehung bedarf.
3. Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, FTC stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.
4. Diese AGB gelten auch für vorvertragliche Verhandlungen, Angebotserstellung und unverbindliche Erstgespräche.
5. Einzelvertragliche Vereinbarungen (Angebot, Auftragsbestätigung, Statement of Work, Leistungsbeschreibung) gehen dieser AGB im Falle eines Widerspruchs vor.

§ 2 Zustandekommen des Vertrages

1. Angebote von FTC sind, sofern nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet, freibleibend.

2. Der Vertrag kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung vom Kunden, durch gesonderte Bestellung des Kunden oder durch tatsächlichen Beginn der Leistungserbringung mit Wissen des Kunden zustande.
3. Der Leistungsumfang richtet sich nach der jeweiligen Leistungsbeschreibung, dem Angebot oder dem Statement of Work. Fehlt eine ausdrückliche Leistungsbeschreibung, richtet sich der Umfang nach dem, was zur sachgerechten Erledigung des mitgeteilten Beratungsanliegens nach billigem Ermessen erforderlich ist.

§ 3 Leistungsumfang und Durchführung

1. FTC erbringt ihre Leistungen nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer fachlicher Bearbeitung und dem im Zeitpunkt der Leistungserbringung aktuellen Stand der einschlägigen zoll-, außenwirtschafts- und exportkontrollrechtlichen Vorschriften.
2. Zu den Leistungen zählen insbesondere:
 - Compliance-Beratung (Zoll, Außenwirtschaft, Exportkontrolle, Sanktionen, CBAM);
 - Projekt- und Interim-Management;
 - Tagesgeschäfts-Support/HelpDesk (u. a. Tarifierung, Unterlagencodierung, Exportkontrollprüfung, Incoterms, Reihengeschäfte, Lieferantenerklärungen, Präferenzkalkulation, ATLAS-Fragen);
 - Erstellung von Gutachten, Stellungnahmen, Prozessdokumentationen und Schulungsunterlagen im Rahmen eines Beratungsmandats.
3. FTC schuldet die fachgerechte Erbringung der Beratungsleistung nach den Grundsätzen eines Dienstvertrags (§ 611 BGB); soweit im Einzelfall ein konkret abgrenzbares Werk (z. B. ein schriftliches Gutachten mit definiertem Ergebnis) vereinbart ist, gelten insoweit die Regeln des Werkvertragsrechts (§ 631 BGB). FTC schuldet keinen bestimmten wirtschaftlichen oder behördlichen Erfolg (z. B. eine bestimmte Zolltarifierung durch die Behörde, eine bestimmte Entscheidung im Rahmen eines Bewilligungsverfahrens), sondern die fachgerechte, sorgfältige Erbringung der vereinbarten Beratungsleistung.
4. Empfehlungen, Einschätzungen und Entwürfe von FTC beruhen auf den vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen und Unterlagen sowie dem zum Bearbeitungszeitpunkt verfügbaren Rechts- und Auslegungsstand. Spätere Änderungen der Rechtslage, der Verwaltungspraxis oder der Rechtsprechung bleiben unberührt und begründen keine nachträgliche Pflichtverletzung von FTC.
5. FTC ist berechtigt, zur Leistungserbringung qualifizierte Dritte (freie Mitarbeiter, Fachanwälte, spezialisierte Subunternehmer) einzusetzen, sofern dies für die sachgerechte Bearbeitung erforderlich oder üblich ist. § 8 (Vertraulichkeit) gilt für eingesetzte Dritte entsprechend; FTC stellt vertraglich sicher, dass Dritte in gleichem Umfang zur Vertraulichkeit verpflichtet werden.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde stellt FTC alle für die Beratung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Daten und Ansprechpartner vollständig, richtig und so rechtzeitig zur Verfügung, dass FTC die vereinbarte Leistung fristgerecht erbringen kann.
2. Der Kunde ist sich bewusst und stimmt zu, dass die Einschätzungen, Klassifizierungsvorschläge, Auskünfte und Entwürfe von FTC ausschließlich auf Grundlage der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen erstellt werden. FTC übernimmt keine eigenständige Verpflichtung zur Prüfung der Vollständigkeit oder Richtigkeit der vom Kunden übermittelten Informationen, sofern sich Unrichtigkeiten nicht offensichtlich aus den Umständen ergeben.
3. Die Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit von Zollanmeldungen und sonstigen gegenüber Behörden abzugebenden Erklärungen verbleibt nach Maßgabe der einschlägigen Vorschriften (u. a. Art. 15 Abs. 2 UZK) beim Anmelder bzw. dessen (indirektem) Vertreter. Der Einsatz von FTC als Berater sowie der unterstützende Einsatz von Künstlicher Intelligenz nach § 6 ändert diese gesetzliche Verantwortungsverteilung nicht.
4. Verzögert sich die Leistungserbringung durch verspätete, unvollständige oder unrichtige Mitwirkung des Kunden, verlängern sich vereinbarte Fristen angemessen; ein hierdurch entstehender Mehraufwand ist vom Kunden nach den vereinbarten Sätzen zu vergüten.

§ 5 Einsatz von IT-Systemen und Drittdienstleistern

1. FTC nutzt zur Leistungserbringung marktübliche IT-Systeme (u. a. Microsoft 365/SharePoint, HubSpot) sowie die in § 6 genannten KI-Systeme. Mit sämtlichen Anbietern, die im Rahmen der Auftragsdurchführung Zugriff auf personenbezogene oder mandatsbezogene Daten des Kunden erhalten können, hat FTC, soweit gesetzlich erforderlich, Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO geschlossen.
2. Eine Liste der wesentlichen eingesetzten Auftragsverarbeiter kann der Kunde bei FTC anfordern.

§ 6 Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI)

1. **Grundsatz.** FTC setzt KI-Systeme ausschließlich als Vorbereitungs- und Unterstützungswerkzeug ein (Human-in-the-Loop-Prinzip entsprechend der Empfehlung der World Customs Organization). KI übernimmt strukturierte Vorbereitungsschritte (Datenextraktion, Recherche, Fallvergleich, Entwurfserstellung, Dokumentation, Transkription). Die fachliche Prüfung, Plausibilisierung, Freigabe und Verantwortung für jede gegenüber dem Kunden abgegebene Einschätzung, Empfehlung oder Auskunft trägt in jedem Fall ein hierfür qualifizierter Mitarbeiter von FTC. Eine automatisierte Entscheidung ohne menschliche Beteiligung im Sinne von Art. 22 DSGVO findet nicht statt.

2. **Risikoklassifizierung.** FTC steuert den KI-Einsatz nach einem internen Risikoklassifizierungssystem (GREEN/AMBER/RED): rein vorbereitende Tätigkeiten ohne fachliche Außenwirkung sind mit Stichprobenkontrolle automatisierbar (GREEN); fachliche Vorentscheidungen mittleren Risikos erfordern eine fachliche Prüfung vor Weitergabe an den Kunden (AMBER); Sachverhalte mit hohem finanziellem, rechtlichem oder reputationsbezogenem Risiko (u. a. Sanktions-/Dual-Use-Screening, komplexe Exportkontrolle, streitige Tarifierung, Behördenverfahren) werden ausschließlich fachlich verantwortet bearbeitet; KI wirkt hier allenfalls unterstützend, niemals entscheidend (RED).
3. **Eingesetzte Systeme.** FTC setzt insbesondere die folgenden KI-Systeme ein:
 - **Perplexity Enterprise** zur Recherche, Quellenprüfung und als Revisionsinstanz für Analysen, verknüpft mit internen Datenquellen (Outlook, HubSpot, Office-Tools);
 - **Microsoft Copilot** und **ChatGPT Enterprise** ergänzend für Textentwürfe und Dokumentenanalyse;
 - **tl;dv** (Betreiber: Tldx Solutions GmbH) zur automatisierten Transkription und Zusammenfassung von Besprechungen.
4. Der konkrete Einsatz einzelner Systeme kann sich im Rahmen der laufenden technischen Weiterentwicklung ändern; maßgeblich ist jeweils die aktuelle Datenschutzerklärung von FTC.
5. **Transkription und Aufzeichnung von Besprechungen.**
 - FTC weist Teilnehmer eines Besprechungstermins vor Beginn der Aufzeichnung/Transkription auf den Einsatz von tl;dv oder vergleichbarer Software hin und holt die erforderliche Einwilligung ein, bevor eine Aufzeichnung erfolgt.
 - Zweck der Transkription ist ausschließlich die interne Dokumentation, Qualitätssicherung und Vorbereitung der vereinbarten Beratungsleistung. Eine Weitergabe von Aufzeichnungen oder Transkripten an Dritte außerhalb der beauftragten Auftragsverarbeiter erfolgt nicht.
 - Der Kunde kann der Aufzeichnung/Transkription einzelner Besprechungen jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen; die Beratungsleistung wird davon unberührt in herkömmlicher Form (schriftliches Protokoll durch den zuständigen Berater) fortgeführt.
6. **KI-gestützte Auswertung von Kunden- und Mandatsdaten.**
 - Kunden- und mandatsbezogene Daten werden ausschließlich zum Zweck der Erbringung der jeweils vereinbarten Leistung ausgewertet. Eine Verwendung für andere Mandate oder Kunden findet nicht statt (Mandantentrennung).

- Kunden- und mandatsbezogene Daten werden nicht zum Training oder zur Feinabstimmung von KI-Modellen der eingesetzten Anbieter verwendet; die mit den Anbietern bestehenden Vereinbarungen schließen dies aus.
 - Eine Weitergabe von Kunden- oder mandatsbezogenen Daten an öffentlich zugängliche Datenbanken, offene (Consumer-)KI-Dienste oder sonstige nicht vertraglich gebundene Dritte erfolgt nicht.
7. **Datensicherheit.** FTC setzt ausschließlich KI-Systeme ein, mit deren Anbietern eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung besteht (soweit personenbezogene Daten betroffen sind) und die nach eigenen Angaben angemessene technische und organisatorische Maßnahmen (u. a. Verschlüsselung, Zugriffsbeschränkungen, Zertifizierungen wie SOC 2) vorhalten. Einzelheiten sind der jeweils aktuellen Datenschutzerklärung von FTC zu entnehmen.
8. **Revisionssicherheit/Nachvollziehbarkeit.** Wesentliche KI-gestützt vorbereitete Ausgaben, die in eine gegenüber dem Kunden abgegebene Einschätzung einfließen, werden bei FTC intern mit Quellenangabe, den zugrunde gelegten Annahmen, der abschließenden fachlichen Entscheidung und dem Namen des freigebenden Mitarbeiters dokumentiert und für die gesetzlich vorgeschriebenen bzw. vertraglich vereinbarten Aufbewahrungsfristen archiviert.
9. **Haftung beim KI-Einsatz.** Der unterstützende Einsatz von KI-Systemen ändert weder den Haftungsmaßstab nach § 10 dieser AGB noch die Verantwortungsverteilung nach § 4 Abs. 3. FTC haftet für eine an den Kunden ausgegebene Einschätzung in demselben Umfang, als wäre sie ohne KI-Unterstützung erstellt worden.
10. **Widerspruchsrecht des Kunden.** Der Kunde kann in begründeten Fällen (z. B. besonders sensible Sachverhalte) verlangen, dass sein Mandat ohne Einsatz bestimmter KI-Systeme bearbeitet wird, soweit dies FTC ohne unverhältnismäßigen Mehraufwand möglich ist; ein hierdurch entstehender Mehraufwand kann nach den vereinbarten Sätzen in Rechnung gestellt werden.

§ 7 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Die Vergütung richtet sich nach dem individuellen Angebot, dem vereinbarten Stundensatz oder dem gewählten Abrechnungsmodell.
2. FTC bietet insbesondere folgende Abrechnungsmodelle an:
 - **Einzelabrechnung** nach tatsächlichem Zeitaufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen;
 - **FTC-InfoCard** (Prepaid-Minutenguthaben) und **FTC-InfoPack** (Prepaid-Stundenguthaben): erworbenes Guthaben ohne zeitliche Begrenzung der Gültigkeit,

innerhalb des Unternehmens des Kunden übertragbar; kein Anspruch auf Auszahlung nicht genutzten Guthabens;

- **FTC-InfoFlat:** Pauschalvergütung für einen im Einzelvertrag definierten Leistungsumfang innerhalb eines festgelegten Zeitraums;
 - **Retainer-/Abonnementmodelle** für laufenden HelpDesk- oder Assurance-Support mit den in § 12 geregelten Laufzeit- und Kündigungsbedingungen.
3. Alle Preise verstehen sich, sofern nicht anders angegeben, netto zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
 4. Rechnungen sind, sofern nicht anders vereinbart, innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Regelungen (§§ 286, 288 BGB).
 5. Eine Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

§ 8 Vertraulichkeit und Datenschutz

1. FTC verpflichtet sich und ihre Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und eingesetzten Dritten zur Verschwiegenheit über alle im Rahmen des Mandats zur Kenntnis erlangten Informationen und Daten des Kunden, soweit diese nicht ohnehin öffentlich zugänglich sind. Diese Verpflichtung besteht über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus fort.
2. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt nach Maßgabe der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Näheres regelt die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung von FTC, die dem Kunden vor oder bei Mandatsbeginn zur Kenntnisnahme und Bestätigung vorgelegt wird.
3. Soweit FTC im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten Dritter (z. B. Mitarbeiter oder Geschäftspartner des Kunden) verarbeitet, schließen die Parteien auf Verlangen eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO ab.

§ 9 Geistiges Eigentum und Nutzungsrechte

1. Alle im Rahmen der Beratung erstellten Arbeitsergebnisse (Gutachten, Stellungnahmen, Klassifizierungsvorschläge, Prozessdokumentationen, Vorlagen, Präsentationen) bleiben, soweit urheberrechtlich schutzfähig, im Eigentum von FTC.
2. FTC räumt dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der Vergütung ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht an den Arbeitsergebnissen ein, beschränkt auf den vertraglich vereinbarten Zweck innerhalb des Kundenunternehmens.

3. Eine Weitergabe der Arbeitsergebnisse an Dritte außerhalb des Kundenunternehmens, insbesondere zu deren eigener kommerzieller Nutzung, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von FTC, soweit dies nicht zur bestimmungsgemäßen Verwendung (z. B. Vorlage bei Behörden) erforderlich ist.
4. FTC bleibt berechtigt, im Rahmen der Beratung entwickelte generische Methoden, Vorlagen, Prüfschemata und Musterbegründungen ohne mandatsbezogene, vertrauliche Details für andere Mandate und zur Weiterentwicklung ihrer internen Wissensdatenbank zu nutzen.

§ 10 Haftung

1. FTC haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie im Falle der Übernahme einer ausdrücklichen Garantie und nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf, ist die Haftung von FTC auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt.
3. Im Übrigen ist die Haftung von FTC für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen; dies gilt insbesondere für entgangenen Gewinn und sonstige mittelbare Vermögensschäden, soweit gesetzlich zulässig.
4. Die Haftung von FTC für einen einzelnen Schadensfall ist, soweit gesetzlich zulässig, auf den folgenden Betrag begrenzt: das Dreifache der für den schadensverursachenden Auftrag vereinbarten Nettovergütung; die Gesamthaftung von FTC aus einem Vertragsverhältnis innerhalb eines Kalenderjahres ist auf EUR 1.000.000,00 begrenzt. Dies gilt nicht, soweit ein Fall der unbeschränkten Haftung nach Abs. 1 vorliegt. FTC unterhält eine Berufshaftpflichtversicherung (Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung) mit einer Deckungssumme von mindestens EUR 1.000.000,00 pro Schadensfall und mindestens EUR 2.000.000,00 für alle Schadensfälle eines Versicherungsjahres.
5. Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von FTC.
6. FTC haftet nicht für Entscheidungen von Behörden, Gerichten oder sonstigen Dritten, die auf Grundlage einer FTC-Empfehlung getroffen werden, sowie nicht für Schäden, die auf unrichtigen, unvollständigen oder verspäteten Angaben des Kunden beruhen (§ 4).

§ 11 Verjährung

1. Ansprüche des Kunden wegen einer Pflichtverletzung von FTC im Rahmen der Beratungsleistung verjähren, soweit gesetzlich zulässig, innerhalb von zwei Jahren ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von dem Schaden und der Person des Ersatzpflichtigen Kenntnis

erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste, spätestens jedoch fünf Jahre nach dem schadensverursachenden Ereignis.

2. Für Ansprüche aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt es bei der gesetzlichen Verjährung.

§ 12 Vertragsdauer und Kündigung

1. Einzelmandate enden mit vollständiger Erbringung der vereinbarten Leistung.
2. Retainer-, Abonnement- und laufende HelpDesk-Verträge werden für eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten geschlossen und verlängern sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, sofern sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt werden. Abweichende Laufzeiten und Fristen können im Einzelvertrag vereinbart werden.
3. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt, insbesondere bei Zahlungsverzug des Kunden von mehr als 30 Tagen nach Eintritt der Fälligkeit und Zugang einer Mahnung oder bei schwerwiegender Verletzung der Mitwirkungspflichten nach § 4
4. Guthaben aus InfoCard-/InfoPack-/InfoFlat-Modellen verfallen nicht durch Kündigung, soweit sie zum Zeitpunkt der Kündigung bereits erworben wurden; ein Anspruch auf Auszahlung nicht genutzten Guthabens besteht nicht (§ 7 Abs. 2).

§ 13 Referenznutzung

FTC ist berechtigt, den Namen und das Logo des Kunden sowie eine allgemeine, nicht vertrauliche Beschreibung der Zusammenarbeit zu Marketingzwecken (z. B. Referenzliste, Website) zu nutzen, sofern der Kunde nicht widerspricht. Ein Widerspruch kann jederzeit formlos erklärt werden.

§ 14 Schlussbestimmungen

1. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags sowie dieser AGB bedürfen der Schriftform; dies gilt auch für einen etwaigen Verzicht auf das Schriftformerfordernis selbst.
2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
3. Erfüllungsort und – soweit gesetzlich zulässig – ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von FTC (Wiesbaden).
4. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) und der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts.

Anlage: Quellenverzeichnis

- FTC GmbH, Impressum: <https://ftc-support.com/impressum/>
- Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), insb. §§ 14, 305 ff., 611, 631, 634a, 638, 286, 288
- Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO), insb. Art. 6, 22, 28
- Unionszollkodex (UZK), Art. 15 Abs. 2
- Perplexity Enterprise Security: <https://www.perplexity.ai/enterprise/security>; Data Processing Addendum: <https://www.perplexity.ai/hub/legal/dpa>
- tldv (Tldx Solutions GmbH), Privacy Policy: <https://tldv.io/privacy/>; Security Commitment: <https://tldv.io/features/security-commitment/>
- World Customs Organization, Report on the Adoption of AI and ML in Customs: https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/activities-and-programmes/smart-customs/public-version_detailed-report-on-the-adoption-of-ai-and-ml-in-customs.pdf