

Zusammenfassung der Nutzungsbedingungen in einfacher Sprache

Jede und jeder der Fragen hat, in einer schwierigen Lebenssituation ist, oder mehr über den Glauben und Gott wissen möchte, darf uns schreiben. Wir antworten gerne. Sie können die Frage im Formular eintragen oder auch direkt per E-Mail an beratung@livenet.org schicken.

Das Angebot ist kostenlos. Die Beratenden unterliegen dem Seelsorgegeheimnis. Wir sind uns bewusst, dass die Beratung per E-Mail Grenzen hat und verweisen wo nötig an Fachpersonen. In Notfällen kontaktieren Sie bitte direkt die Notfalldienste.

Wir halten uns an die Regeln des Datenschutzes.

Nutzungsbedingungen

Geltungsbereich

Die Angebote der Beratung: E-Mail-Beratung, Gespräche per Telefon und die Webseiten www.livenet-beratung.ch, www.escape.jetzt, www.beratungsverzeichnis.ch sind Dienstleistungen von Livenet. Alle Angebote können ebenfalls über weitere Webseiten von Livenet genutzt werden, insbesondere über www.livenet.ch, www.jesus.ch, www.hope-schweiz.ch. Die vorliegenden Nutzungsbedingungen regeln diese Dienste.

Für Dienstleistungen Dritter (z.B. Gebetsanliegen via www.amen.de) gelten die entsprechenden Richtlinien der Partner. Für die persönliche Beratung durch ESCAPE.jetzt verweisen wir auf die entsprechenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Für Fragen zum Datenschutz verweisen wir auf das Datenschutzreglement. Bei Fragen zu redaktionellen Inhalten von Online- und Printmedien von Livenet siehe auch Impressum.

Rechtsträgerin

Rechtsträgerin für die Angebote der Beratung ist Livenet.

Adresse: Verein Livenet; Parkterrasse 10; 3012 Bern

Gültigkeit

Mit der Nutzung eines Beratungsangebots von Livenet werden die vorliegenden Nutzungsbedingungen akzeptiert. Massgebend sind die jeweils publizierten Nutzungsbedingungen. Livenet behält sich vor, diese jederzeit anzupassen.

Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt schweizerisches Recht. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Bern.

Allgemeines zu den Dienstleistungen

Zielgruppe der Dienstleistungen

Die Dienstleistungen stehen jeder Person und in erster Linie auf Deutsch zur Verfügung. Es gibt keine Landesbegrenzung oder andere Ausschlusskriterien. Alle Personen die unsere Angebote in Anspruch nehmen werden nachfolgend Nutzer genannt.

Grenzen der Gespräche

Eine Anfrage per E-Mail oder Telefon soll Hilfe in Form von Ermutigung, Information und Entlastung durch Anteilnahme bringen. Falls sich der Nutzer in einer medizinischen, psychischen, rechtlichen oder wirtschaftlichen Notsituation befindet, ist es wichtig, sich direkt bei den Notfalldiensten zu melden oder sich von Fachpersonen beraten zu lassen. Auch wenn ein Austausch über mehrere Mailwechsel erfolgen kann, ersetzt dies keine Therapie oder medizinische Hilfe.

Qualifikation der Beratenden

Die Beratenden, welche bei der Beratung von Livenet mitarbeiten, sind Freiwillige, welche über eine Ausbildung und Praxis im Bereich Seelsorge und Theologie, sowie über Lebenserfahrung und Empathie verfügen und in Beratung und Coaching ausgebildet sind. Die Supervision stellt eine Überprüfung der Mails und Telefongespräche und einen reflektierten Umgang mit den Nutzern sicher.

Anonymität und Vertraulichkeit

Die Beratenden unterliegen dem Seelsorgegeheimnis. Die Anonymität und Vertraulichkeit der Kundendaten werden jederzeit gewährleistet. Die Kontaktinformationen der Nutzer sind zwar bei den Providern gespeichert; diese Information wird jedoch nur in seltenen Ausnahmefällen den Behörden zur Verfügung gestellt:

- wenn Leib und Leben der Person oder von Dritten gefährdet ist
- bei Minderjährigen in gefährdeten Situationen, die Unterstützung verweigern
- bei fortgesetztem Missbrauch des Angebots (z.B. bei einer Strafanzeige)
- auf richterliche Anordnung in Zusammenhang mit einer Straftat

Datenspeicherung

Nach jeder Anfrage werden zu statistischen Zwecken folgende Informationen erfasst:

- Geschlecht (männlich, weiblich, unbekannt)
- 1 bis 3 Gesprächsthemen (z.B. Lebensprobleme, theologische Fragen, Gebetsanliegen)
- Datum, Eingangsort (nur Mail), Gesprächsdauer (nur Telefone)

Die statistischen und technischen Angaben werden für Jahresberichte verwendet und unbegrenzt gespeichert. Es kann jederzeit eine sofortige Löschung von Mailverläufen verlangt werden. Alle Daten sind vertraulich und werden ausschliesslich für die Qualitätssicherung und Reflexionsarbeit der Freiwilligen verwendet. Mit der Inanspruchnahme der Dienstleistung stimmen die Nutzer der Sicherung der obengenannten Daten zu. Weitere Angaben zum Datenschutz finden Sie in der [Datenschutzerklärung](#).

Haltung & Abgrenzung

Die Angebote der Beratung basieren auf dem christlichen Glauben gemäss der [Glaubensbasis der Schweizerischen Evangelischen Allianz](#). Unsere Haltung ist auf Offenheit und Wertschätzung ausgerichtet. Uns ist bewusst, dass die Angebote ohne direkten Kundenkontakt Grenzen hat und in den Möglichkeiten eingeschränkt ist. Deshalb ermutigen wir die Nutzer wo nötig, Kontakt mit weiteren Beratungsstellen, Ärzten, Therapeutinnen usw. zu suchen.

Der Fokus des Angebotes liegt auf der Beratung und Hilfe zur Selbsthilfe. Wir führen keine Diskussionen zu z.B. theologischen Themen. Wir tolerieren andersdenkende und anders glaubende Personen, behalten uns aber vor, Anfragen und Gespräche, die nur auf Provokation abzielen abzuberechnen oder gar nicht erst zu beantworten.

Ausführlichere Informationen zu unserer Haltung finden Sie im [Beratungskonzept](#).

Kosten

Die Angebote der Beratung sind grundsätzlich kostenlos. Einzig beim 12-monatigen ESCAPE-Programm wird ein Beitrag vereinbart, dies unter Berücksichtigung der persönlichen Situation und Möglichkeiten. Livenet ist ein spendenfinanzierter Verein.

Haftungsausschluss

Sofern die Freiwilligen in der Beratung alles unternommen haben, um eine Gefährdung der Nutzer abzuwenden, besteht keine Strafbarkeit im Sinne der unterlassenen Hilfeleistung (Art. 128 StGB).

Missbrauch

Livenet toleriert keine obszönen, beleidigenden, abwertenden, pornografischen, sexuell belästigenden, rassistischen, ausländerfeindlichen oder bedrohenden Äusserungen gegenüber ihren Beratenden bzw. gegenüber Dritten.

Solche Äusserungen werden als missbräuchlich erachtet, abgemahnt und haben die Beendigung des E-Mail-Kontakts bzw. Gesprächs zur Folge. Wiederholte Störungen des Angebots können zu einer temporären Sperrung der Nutzerin bzw. des Nutzers führen. Wird der missbräuchliche Kontakt trotz Warnung und Sperrung fortgesetzt, behält sich Livenet vor, strafrechtlich gegen solche Nutzerinnen bzw. Nutzer vorzugehen.

Nutzung der E-Mail-Beratung

Organisation der E-Mail-Beratung

Das Angebot kann mittels Online-Formular über die verschiedenen Webseiten von Livenet genutzt werden. Die Anfrage wird an einen Berater oder eine Beraterin des gleichen Geschlechts weitergeleitet (sofern diese Angabe bekannt ist). Eine Antwort erfolgt in der Regel innert 2-4 Tagen. Für weitere Angaben und den Ablauf verweisen wir auf das [Beratungskonzept](#).

Anonymität in der E-Mail-Beratung

Zur Nutzung des Angebotes wird eine persönliche und gültige E-Mail-Adresse benötigt. Die Angabe von weiteren persönlichen Daten ist freiwillig.

Nutzung des Telefonkanals

Organisation des Telefonkanals

Die Dienstleistung per Telefon kann zu den angegebenen Betriebszeiten genutzt werden. Die Nutzer können bei wiederholtem Anrufen nicht beanspruchen, von derselben Person beraten zu werden.

Kapazitätsengpässe

Bei grosser Nachfrage kann es sein, dass alle Telefonleitungen besetzt sind. In diesem Fall haben die Nutzer die Möglichkeit, später erneut anzurufen oder eine Anfrage per E-Mail zu schreiben.

Anonymität im Telefonkanal

Es werden keine persönlichen Daten (Name etc.) gespeichert und keine Telefongespräche aufgezeichnet.

Haftungsausschluss und Schlussbestimmungen

Haftungsausschluss Dienstleistungen

Die Haftung für Dienstleistungen der Beratung von Livenet ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Jede Haftung für Konsequenzen aus Handlungen, die aus der Umsetzung von Beratungen per E-Mail, per Telefon, persönlich oder aufgrund Angaben aus weiterführenden Links seitens der Nutzer erfolgen, wird ausgeschlossen. Die Nutzer sind selbst verantwortlich für den Umgang mit Informationen und für ihr Handeln. Die Kontaktaufnahme mit der Beratung von Livenet und die im Rahmen der Beratungen per Mail, Telefon oder persönlich geführte Kommunikation begründen keinerlei vertragliche Verpflichtungen.

Haftungsausschluss Webseiten

Livenet übernimmt betreffend ihrer Webseiten keinerlei Haftung oder Garantie für die Aktualität, Richtigkeit, Vollständigkeit, Nicht-Verletzung von Drittrechten, Virenfreiheit oder Eignung zu einem bestimmten Zweck. Insbesondere haftet sie nicht für direkte oder indirekte Schäden, die sich aus der Nutzung der Webseite ergeben. Livenet lehnt jede Haftung ab für die Art und Weise, wie die Nutzer Informationen und Hinweise aus den Texten und Inhalten interpretieren und umsetzen. Ebenso übernimmt Livenet keine Haftung für Leistungen von Partnerunternehmen oder anderen Dritten, welche die Webseite betreiben.

Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen der Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen in Kraft. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

Bern, 1.März 2026