

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für Online-Shops**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der niederländischen Thuiswinkel Organisation (im Folgenden: Thuiswinkel.org) wurden in Absprache mit dem Verbraucherbund im Rahmen der Koordinationsgruppe für Selbstregulierung (CZ) des Sozio-ökonomischen Rats erarbeitet und treten am 1. Juni 2014 in Kraft.

### **Inhaltsverzeichnis:**

Artikel 1 - Definitionen

Artikel 2 - Identität des Unternehmers

Artikel 3 - Anwendbarkeit

Artikel 4 - Das Angebot

Artikel 5 - Der Vertrag

Artikel 6 - Widerrufsrecht

Artikel 7 - Pflichten des Verbrauchers während der Bedenkzeit

Artikel 8 - Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und die Kosten dafür

Artikel 9 - Verpflichtungen des Unternehmers bei Widerruf

Artikel 10 - Ausschluss des Widerrufsrechts

Artikel 11 - Der Preis

Artikel 12 - Erfüllung und zusätzliche Garantie

Artikel 13 - Lieferung und Ausführung

Artikel 14 - Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung und Verlängerung

Artikel 15 - Zahlung

Artikel 16 - Beschwerdeverfahren

Artikel 17 - Streitigkeiten

Artikel 18 - Branchengarantie

Artikel 19 - Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen

Artikel 20 - Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Thuiswinkel Artikel 1 - Definitionen

In diesen Bedingungen wird verstanden unter:

1. **Zusatzvereinbarung:** eine Vereinbarung, bei der der Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag erwirbt und diese Gegenstände, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer oder einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer geliefert werden;
2. **Bedenkzeit:** die Frist, innerhalb der der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
3. **Verbraucher:** die natürliche Person, die nicht für Zwecke handelt, die mit ihrer Handels-, Geschäfts-, Handwerks- oder Berufstätigkeit in Zusammenhang stehen;
4. **Tag:** Kalendertag;
5. **Digitale Inhalte:** Daten, die in digitaler Form produziert und geliefert werden;
6. **Dauervertrag:** eine Vereinbarung, die auf die regelmäßige Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten für einen bestimmten Zeitraum abzielt;
7. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Medium, einschließlich E-Mail, das es dem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, Informationen, die an ihn persönlich gerichtet sind, so zu speichern, dass zukünftige Konsultation oder Nutzung für einen Zeitraum möglich ist, der dem Zweck entspricht, für den die Informationen bestimmt sind, und der eine unveränderte Reproduktion der gespeicherten Informationen ermöglicht;
8. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit des Verbrauchers, innerhalb der Bedenkzeit vom Fernabsatzvertrag zurückzutreten;
9. **Unternehmer:** die natürliche oder juristische Person, die Mitglied von Thuiswinkel.org ist und Verbrauchern Produkte, (Zugang zu) digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen im Fernabsatz anbietet;
10. **Fernabsatzvertrag:** eine Vereinbarung, die zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher im Rahmen eines organisierten Systems für den Fernabsatz von Produkten, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen geschlossen wird, wobei bis zum Abschluss des Vertrags ausschließlich oder teilweise eine oder mehrere Techniken der Fernkommunikation verwendet werden;

11. Muster-Widerrufsformular: das in Anhang I dieser Bedingungen enthaltene europäische Muster-Widerrufsformular; Anhang I muss nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn der Verbraucher kein Widerrufsrecht in Bezug auf seine Bestellung hat;

12. Technik der Fernkommunikation: Mittel, das für den Abschluss eines Vertrags verwendet werden kann, ohne dass Verbraucher und Unternehmer gleichzeitig im selben Raum sein müssen.

## **Artikel 2 - Identität des Unternehmers**

Name des Unternehmens: Heating Group International BV Handelnder unter dem Namen: Dugoshop.de

Geschäftsadresse:

Bijsterhuizen 5118

6604 LX Wijchen

Niederlande

Telefonnummer: 0511 469 947

Erreichbarkeit: Montag bis Freitag von 09.00 bis 17.00 Uhr

E-Mail-Adresse: info@voltanova.nl

KvK-Nummer: 16083429

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: NL804967155B01

## **Artikel 3 - Anwendbarkeit**

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und für jede auf Distanz geschlossene Vereinbarung zwischen Unternehmer und Verbraucher.

2. Vor Abschluss des Fernabsatzvertrags wird dem Verbraucher der Text dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Wenn dies vernünftigerweise nicht möglich ist, wird der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angeben, auf welche Weise die allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Unternehmer eingesehen werden können und dass sie auf Anfrage des Verbrauchers schnellstmöglich kostenlos zugesandt werden.

3. Wenn der Fernabsatzvertrag elektronisch abgeschlossen wird, kann der Text dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen vor Abschluss des Fernabsatzvertrags gemäß Absatz 1 durch elektronische Mittel dem Verbraucher zur Verfügung gestellt werden, so dass er auf einfache Weise auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden kann. Wenn dies vernünftigerweise nicht möglich ist, wird vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angegeben, wo die allgemeinen Geschäftsbedingungen elektronisch eingesehen werden können und dass sie auf Anfrage des Verbrauchers kostenlos elektronisch oder auf andere Weise zugesandt werden.

4. Für den Fall, dass neben diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen auch spezifische Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen gelten, gelten Absatz 2 und 3 entsprechend und der Verbraucher kann sich im Falle widersprüchlicher Bedingungen immer auf die für ihn günstigste anwendbare Bestimmung berufen.

## **Artikel 4 - Das Angebot**

1. Falls ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder unter Bedingungen erfolgt, wird dies ausdrücklich im Angebot angegeben.

2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend detailliert, um dem Verbraucher eine gute Bewertung des Angebots zu ermöglichen. Wenn der Unternehmer Bilder verwendet, sind diese eine wahrheitsgetreue Darstellung der angebotenen Produkte, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte. Offensichtliche Irrtümer oder offensichtliche Fehler im Angebot binden den Unternehmer nicht.

3. Jedes Angebot enthält Informationen, die für den Verbraucher klarstellen, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

## **Artikel 5 - Der Vertrag**

1. Der Vertrag kommt vorbehaltlich des Absatzes 4 zustande, wenn der Verbraucher das Angebot annimmt und die damit verbundenen Bedingungen erfüllt.

2. Wenn der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Weg annimmt, bestätigt der Unternehmer unverzüglich den Eingang der Annahme des Angebots auf elektronischem Weg. Solange

der Empfang dieser Annahme nicht durch den Unternehmer bestätigt wurde, kann der Verbraucher den Vertrag kündigen.

3. Wenn der Vertrag elektronisch geschlossen wird, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Website-Umgebung. Wenn der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, wird der Unternehmer angemessene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.

4. Der Unternehmer kann sich innerhalb der gesetzlichen Grenzen über die Zahlungsfähigkeit des Verbrauchers informieren sowie über alle Tatsachen und Faktoren, die für einen verantwortungsbewussten Abschluss des Fernabsatzvertrags relevant sind.

Wenn der Unternehmer aufgrund dieser Untersuchung gute Gründe hat, den Vertrag nicht abzuschließen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage abzulehnen oder besondere Bedingungen für die Durchführung zu stellen.

5. Der Unternehmer wird dem Verbraucher spätestens bei Lieferung des Produkts, der Dienstleistung oder des digitalen Inhalts folgende Informationen in schriftlicher Form oder auf eine Weise, die es dem Verbraucher ermöglicht, sie auf einem dauerhaften Datenträger zugänglich zu machen, mitsenden: die Besucheradresse der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann; die Bedingungen und die Art und Weise, wie der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann, oder eine klare Angabe, dass das Widerrufsrecht ausgeschlossen ist; Informationen zu Garantien und bestehendem Kundendienst nach dem Kauf; den Preis einschließlich aller Steuern des Produkts, der Dienstleistung oder des digitalen Inhalts; soweit anwendbar, die Lieferkosten; sowie die Art der Zahlung, Lieferung oder Ausführung des Fernabsatzvertrags; die Anforderungen für die Kündigung des Vertrags, wenn der Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat oder unbefristet ist; falls der Verbraucher ein Widerrufsrecht hat, das Muster-Widerrufsformular.

6. Im Falle einer Dauervertragsbeziehung gilt die Bestimmung in Absatz 1 nur für die erste Lieferung.

## **Artikel 6 - Widerrufsrecht**

Bei Produkten:

1. Der Verbraucher kann einen Vertrag über den Kauf eines Produkts innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer kann den Verbraucher nach dem Grund des Widerrufs fragen, ihn aber nicht zur Angabe seiner Gründe verpflichten.

2. Die in Absatz 1 genannte Widerrufsfrist beginnt am Tag nachdem der Verbraucher oder ein im Voraus vom Verbraucher bestimmter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das Produkt erhalten hat, oder: wenn der Verbraucher mehrere Produkte in einer Bestellung bestellt hat: am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm bestimmter Dritter das letzte Produkt erhalten hat. Der Unternehmer kann eine Bestellung von mehreren Produkten mit unterschiedlichen Lieferzeiten ablehnen, sofern er den Verbraucher vor dem Bestellvorgang darüber auf klare Weise informiert hat. wenn die Lieferung eines Produkts aus verschiedenen Sendungen oder Teilen besteht: am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm bestimmter Dritter die letzte Sendung oder das letzte Teil erhalten hat; bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Produkten über einen bestimmten Zeitraum: am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm bestimmter Dritter das erste Produkt erhalten hat.

Bei Dienstleistungen und digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Träger geliefert werden:

3. Der Verbraucher kann einen Dienstleistungsvertrag und einen Vertrag für die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Träger geliefert werden, innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer kann den Verbraucher nach dem Grund des Widerrufs fragen, ihn aber nicht zur Angabe seiner Gründe verpflichten.

4. Die in Absatz 3 genannte Widerrufsfrist beginnt am Tag nach Abschluss des Vertrages.

Verlängertes Widerrufsrecht für Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Träger geliefert werden, wenn keine Informationen zum Widerrufsrecht bereitgestellt wurden:

5. Falls der Unternehmer dem Verbraucher nicht die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zum Widerrufsrecht oder das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung gestellt hat, endet die Widerrufsfrist zwölf Monate nach Ablauf der ursprünglichen Widerrufsfrist, die gemäß den vorherigen Absätzen dieses Artikels festgelegt wurde.

6. Falls der Unternehmer dem Verbraucher die in vorherigem Absatz genannten Informationen innerhalb von zwölf Monaten nach Beginn der ursprünglichen Widerrufsfrist zur Verfügung gestellt hat, läuft die Widerrufsfrist 14 Tage nach dem Tag ab, an dem der Verbraucher diese Informationen erhalten hat.

## **Artikel 7 - Pflichten des Verbrauchers während der Bedenkzeit**

1. Während der Bedenkzeit wird der Verbraucher sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung umgehen. Er wird das Produkt nur in dem Umfang auspacken oder verwenden, der erforderlich ist, um die Art, Merkmale und Funktionsweise des Produkts festzustellen. Das Prinzip hierbei ist, dass der Verbraucher das Produkt nur so handhaben und inspizieren darf, wie er es in einem Laden tun würde.
2. Der Verbraucher haftet nur für eine Wertminderung des Produkts, die durch eine Art der Handhabung des Produkts verursacht wird, die über das in Absatz 1 Erlaubte hinausgeht.
3. Der Verbraucher haftet nicht für eine Wertminderung des Produkts, wenn der Unternehmer ihm vor oder bei Abschluss des Vertrags nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht zur Verfügung gestellt hat.

### **Artikel 8 - Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und Kosten dafür**

1. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, teilt er dies innerhalb der Bedenkzeit durch das Muster-Widerrufsformular oder auf andere eindeutige Weise dem Unternehmer mit.
2. Der Verbraucher sendet das Produkt so schnell wie möglich, jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag, der auf die in Absatz 1 genannte Mitteilung folgt, zurück oder übergibt es an den Unternehmer oder einen Bevollmächtigten. Dies ist nicht erforderlich, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Der Verbraucher hat die Rücksendefrist in jedem Fall eingehalten, wenn er das Produkt vor Ablauf der Bedenkzeit zurücksendet.
3. Der Verbraucher sendet das Produkt zurück mit allen gelieferten Zubehörteilen, wenn dies vernünftigerweise möglich ist, im Originalzustand und in der Originalverpackung und gemäß den vernünftigen und klaren Anweisungen, die vom Unternehmer erteilt wurden.
4. Das Risiko und die Beweislast für die richtige und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegen beim Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die direkten Kosten der Rücksendung des Produkts. Wenn der Unternehmer nicht angegeben hat, dass der Verbraucher diese Kosten tragen muss, oder wenn der Unternehmer angibt, die Kosten selbst zu tragen, muss der Verbraucher die Kosten für die Rücksendung nicht tragen.
6. Wenn der Verbraucher widerruft, nachdem er ausdrücklich verlangt hat, dass die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Gas, Wasser oder Strom, die nicht für den Verkauf bereitgestellt wurden, in einem begrenzten Volumen oder einer bestimmten Menge während der Bedenkzeit beginnt, schuldet der Verbraucher dem Unternehmer einen Betrag, der dem Teil der Verpflichtung entspricht, der vom Unternehmer zum Zeitpunkt des Widerrufs erfüllt wurde, verglichen mit der vollständigen Erfüllung der Verpflichtung.
7. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, die nicht für den Verkauf bereitgestellt wurden, in einem begrenzten Volumen oder einer bestimmten Menge oder bis zur Lieferung von Fernwärme, wenn: der Unternehmer dem Verbraucher nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zum Widerrufsrecht, zur Kostenerstattung bei Widerruf oder zum Muster-Widerrufsformular zur Verfügung gestellt hat, oder; der Verbraucher nicht ausdrücklich um den Beginn der Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Gas, Wasser, Strom oder Fernwärme während der Bedenkzeit gebeten hat.
8. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung von nicht auf einem materiellen Träger gelieferter digitaler Inhalte, wenn: er vor der Lieferung nicht ausdrücklich der Erfüllung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist zugestimmt hat; er nicht anerkannt hat, dass er sein Widerrufsrecht durch die Erteilung seiner Zustimmung verliert; oder der Unternehmer versäumt hat, diese Erklärung des Verbrauchers zu bestätigen.
9. Wenn der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausübt, werden alle zusätzlichen Verträge automatisch aufgelöst.

### **Artikel 9 - Verpflichtungen des Unternehmers im Falle des Widerrufs**

1. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Möglichkeit des Widerrufs elektronisch ermöglicht, sendet er unverzüglich nach Erhalt dieser Mitteilung eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer erstattet dem Verbraucher unverzüglich, jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag, an dem der Verbraucher den Widerruf mitteilt, alle Zahlungen, einschließlich der vom Unternehmer für das zurückgesandte Produkt in Rechnung gestellten Lieferkosten. Sofern der Unternehmer anbietet, das Produkt selbst abzuholen, kann er mit der Rückerstattung warten, bis er das Produkt erhalten hat oder bis der Verbraucher nachweist, dass er das Produkt zurückgesandt hat, je nachdem, welches Datum früher liegt.
3. Der Unternehmer verwendet für die Rückerstattung dasselbe Zahlungsmittel, das der

Verbraucher verwendet hat, es sei denn, der Verbraucher stimmt einer anderen Methode zu. Die Rückerstattung ist für den Verbraucher kostenlos.

4. Wenn der Verbraucher eine teurere Liefermethode gewählt hat als die billigste Standardlieferung, muss der Unternehmer die zusätzlichen Kosten für die teurere Methode nicht zurückerstatten.

#### **Artikel 10 - Ausschluss des Widerrufsrechts**

Der Unternehmer kann die folgenden Produkte und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, jedoch nur, wenn der Unternehmer dies klar im Angebot angegeben hat, zumindest rechtzeitig vor Abschluss des Vertrags:

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis an Schwankungen auf dem Finanzmarkt gebunden ist, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können.
2. Verträge, die im Rahmen einer öffentlichen Versteigerung abgeschlossen wurden. Eine öffentliche Versteigerung bezeichnet eine Verkaufsmethode, bei der der Unternehmer Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen an den Verbraucher anbietet, der persönlich anwesend ist oder die Möglichkeit hat, persönlich anwesend zu sein, unter der Leitung eines Auktionators, und bei der der erfolgreiche Bieter verpflichtet ist, die Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen zu erwerben.
3. Dienstleistungsverträge nach vollständiger Ausführung der Dienstleistung, jedoch nur, wenn: die Ausführung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen wurde; und der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer den Vertrag vollständig ausgeführt hat.
4. Pauschalreisen im Sinne von Artikel 7:500 BW und Verträge über Personenbeförderung;
5. Dienstleistungsverträge für die Überlassung von Unterkünften, wenn in dem Vertrag ein bestimmtes Datum oder ein bestimmter Zeitraum für die Ausführung vorgesehen ist und diese nicht für Wohnzwecke, den Güterverkehr, Autovermietungsdienste und Catering bestimmt sind;
6. Verträge im Zusammenhang mit Freizeitaktivitäten, wenn in dem Vertrag ein bestimmtes Datum oder ein bestimmter Zeitraum für deren Ausführung vorgesehen ist;
7. Produkte, die nach den Spezifikationen des Verbrauchers hergestellt wurden, die nicht vorgefertigt sind und die auf der individuellen Wahl oder Entscheidung des Verbrauchers beruhen oder die klar für eine bestimmte Person bestimmt sind.
8. Produkte, die schnell verderben oder eine begrenzte Haltbarkeit haben;
9. Versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus hygienischen Gründen nicht zur Rücksendung geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung gebrochen wurde;
10. Produkte, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit unwiderruflich mit anderen Produkten vermischt sind;
11. Alkoholische Getränke, deren Preis bei Abschluss des Vertrags vereinbart wurde, deren Lieferung jedoch erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf den der Unternehmer keinen Einfluss hat;
12. Versiegelte Audio-, Videoaufzeichnungen und Computerprogramme, deren Versiegelung nach der Lieferung gebrochen wurde;
13. Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, mit Ausnahme von Abonnements;
14. Die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Träger erfolgen, aber nur, wenn: die Ausführung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen wurde; und der Verbraucher erklärt hat, dass er dadurch sein Widerrufsrecht verliert.

#### **Artikel 11 - Der Preis**

1. Während der im Angebot genannten Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, es sei denn, es kommt zu Preisänderungen aufgrund von Änderungen der Mehrwertsteuersätze.
2. Abweichend von Absatz 1 kann der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen, deren Preise an Schwankungen auf dem Finanzmarkt gebunden sind und auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, zu variablen Preisen anbieten. Diese Bindung an Schwankungen und die Tatsache, dass gegebenenfalls angegebene Preise als Richtpreise zu verstehen sind, werden im Angebot angegeben.
3. Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn sie auf gesetzlichen Bestimmungen oder Regelungen beruhen.
4. Preiserhöhungen ab 3 Monaten nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn der

Unternehmer dies vereinbart hat und: sie auf gesetzlichen Bestimmungen oder Regelungen beruhen; oder der Verbraucher das Recht hat, den Vertrag zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung zu kündigen.

5. Die in den Angeboten genannten Preise für Produkte oder Dienstleistungen verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer.

### **Artikel 12 - Erfüllung des Vertrags und zusätzliche Garantie**

1. Der Unternehmer garantiert, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot angegebenen Spezifikationen, den vernünftigen Anforderungen an Qualität und/oder Gebrauchstauglichkeit sowie den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen. Wenn vereinbart, garantiert der Unternehmer auch, dass das Produkt für einen anderen als den normalen Gebrauch geeignet ist.

2. Eine vom Unternehmer, seinem Lieferanten, Hersteller oder Importeur gewährte zusätzliche Garantie beschränkt niemals die gesetzlichen Rechte und Ansprüche, die der Verbraucher aufgrund des Vertrags gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann, wenn der Unternehmer seiner Vertragspflicht nicht nachgekommen ist.

3. Eine zusätzliche Garantie bezieht sich auf jede Verpflichtung des Unternehmers, seines Lieferanten, Importeurs oder Herstellers, durch die dem Verbraucher bestimmte Rechte oder Ansprüche eingeräumt werden, die über die gesetzliche Verpflichtung hinausgehen, wenn der Unternehmer seiner Vertragspflicht nicht nachgekommen ist.

### **Artikel 13 - Lieferung und Durchführung**

1. Der Unternehmer wird größtmögliche Sorgfalt bei der Entgegennahme und Ausführung von Bestellungen von Produkten und bei der Prüfung von Anfragen zur Erbringung von Dienstleistungen walten lassen.

2. Als Lieferort gilt die vom Verbraucher dem Unternehmer mitgeteilte Adresse.

3. Unter Berücksichtigung der in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Bestimmungen wird der Unternehmer angenommene Bestellungen mit angemessener Geschwindigkeit, jedoch spätestens innerhalb von 30 Tagen ausführen, sofern nicht eine andere Lieferfrist vereinbart wurde. Wenn die Lieferung verzögert ist oder eine Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden kann, wird der Verbraucher spätestens 30 Tage nach Auftragserteilung darüber informiert. In diesem Fall hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag ohne Kosten zu kündigen und Anspruch auf Schadenersatz zu haben.

4. Nach Kündigung gemäß dem vorherigen Absatz wird der Unternehmer den Betrag, den der Verbraucher gezahlt hat, unverzüglich zurückzahlen.

5. Das Risiko von Beschädigung und/oder Verlust von Produkten liegt beim Unternehmer bis zur Lieferung an den Verbraucher oder einen zuvor benannten und dem Unternehmer bekannten Vertreter, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

### **Artikel 14 - Dauerschuldverhältnisse: Dauer, Kündigung und Verlängerung**

Kündigung:

1. Der Verbraucher kann einen Vertrag, der auf unbestimmte Zeit abgeschlossen wurde und darauf abzielt, regelmäßig Produkte (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen zu liefern, jederzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.

2. Der Verbraucher kann einen Vertrag, der für eine bestimmte Zeit abgeschlossen wurde und darauf abzielt, regelmäßig Produkte (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen zu liefern, jederzeit zum Ende der festgelegten Dauer unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.

3. Der Verbraucher kann die in den vorherigen Absätzen genannten Verträge: jederzeit kündigen und nicht auf eine bestimmte Zeit oder Periode beschränkt sein; auf dieselbe Weise kündigen, wie sie von ihm abgeschlossen wurden; immer mit der gleichen Kündigungsfrist kündigen, die der Unternehmer für sich selbst vereinbart hat.

Verlängerung:

4. Ein Vertrag, der für eine bestimmte Zeit abgeschlossen wurde und der regelmäßige Lieferungen von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen beinhaltet, darf nicht stillschweigend verlängert oder erneuert werden.

5. Abweichend von Absatz 1 darf ein Vertrag, der für eine bestimmte Zeit abgeschlossen wurde und der regelmäßige Lieferungen von Tageszeitungen, Wochenzeitungen und Zeitschriften beinhaltet, stillschweigend um höchstens drei Monate verlängert werden, wenn der Verbraucher diesen verlängerten Vertrag am Ende der Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.
6. Ein Vertrag, der für eine bestimmte Zeit abgeschlossen wurde und der regelmäßige Lieferungen von Produkten oder Dienstleistungen beinhaltet, darf nur stillschweigend auf unbestimmte Zeit verlängert werden, wenn der Verbraucher jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann. Die Kündigungsfrist beträgt höchstens drei Monate, wenn der Vertrag auf regelmäßige, aber weniger als einmal pro Monat erfolgende Lieferungen von Tageszeitungen, Wochenzeitungen und Zeitschriften abzielt.
7. Ein Vertrag mit begrenzter Laufzeit für regelmäßige Lieferungen von Tageszeitungen, Wochenzeitungen und Zeitschriften zum Zwecke der Einführung (Probe- oder Kennenlernabonnement) wird nicht stillschweigend verlängert und endet automatisch nach Ablauf der Probe- oder Kennenlernperiode.

Dauer:

8. Wenn ein Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat, darf der Verbraucher den Vertrag nach einem Jahr jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen, es sei denn, die Angemessenheit und Billigkeit sprechen sich gegen eine Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit aus.

## **Artikel 15 - Zahlung**

1. Soweit in der Vereinbarung oder den zusätzlichen Bedingungen nichts anderes festgelegt ist, sind die vom Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Widerrufsfrist oder, falls keine Widerrufsfrist besteht, innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss der Vereinbarung zu zahlen. Im Falle einer Dienstleistungsvereinbarung beginnt diese Frist am Tag nach Erhalt der Bestätigung der Vereinbarung durch den Verbraucher.
2. Bei Verkäufen von Produkten an Verbraucher darf der Verbraucher in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen niemals zur Vorauszahlung von mehr als 50% verpflichtet werden. Wenn eine Vorauszahlung vereinbart wurde, kann der Verbraucher keine Rechte in Bezug auf die Ausführung der entsprechenden Bestellung oder Dienstleistung geltend machen, bevor die vereinbarte Vorauszahlung erfolgt ist.
3. Der Verbraucher hat die Pflicht, Unrichtigkeiten in den bereitgestellten oder angegebenen Zahlungsdaten unverzüglich dem Unternehmer zu melden.
4. Wenn der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nicht fristgerecht nachkommt, ist er nachdem der Unternehmer ihn auf die verspätete Zahlung hingewiesen hat und dem Verbraucher eine Frist von 14 Tagen zur Erfüllung seiner Zahlungsverpflichtungen eingeräumt hat, nach Ablauf dieser 14-Tage-Frist gesetzliche Zinsen auf den noch ausstehenden Betrag schuldig und der Unternehmer ist berechtigt, die von ihm angefallenen außergerichtlichen Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten betragen maximal: 15% für offene Beträge bis € 2.500,=; 10% für die darauf folgenden € 2.500,=
5. und 5% für die nächsten € 5.000,= mit einem Mindestbetrag von € 40,=. Der Unternehmer kann zugunsten des Verbrauchers von den genannten Beträgen und Prozentsätzen abweichen.

## **Artikel 16 - Beschwerdeverfahren**

1. Der Unternehmer verfügt über ein ausreichend bekannt gemachtes Beschwerdeverfahren und behandelt die Beschwerde gemäß diesem Verfahren.
2. Beschwerden über die Ausführung des Vertrags müssen innerhalb angemessener Zeit nach Feststellung der Mängel vollständig und klar beschrieben beim Unternehmer eingereicht werden.
3. Beschwerden, die beim Unternehmer eingereicht werden, werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Datum des Eingangs beantwortet. Wenn eine Beschwerde eine längere Bearbeitungszeit erfordert, wird der Unternehmer innerhalb der Frist von 14 Tagen mit einer Eingangsbestätigung und einer Angabe antworten, wann der Verbraucher eine ausführlichere Antwort erwarten kann.
4. Eine Beschwerde über ein Produkt, eine Dienstleistung oder den Service des Unternehmers kann auch über ein Beschwerdeformular auf der Verbraucherseite der Website von [Thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org) [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org) eingereicht werden. Die Beschwerde wird dann sowohl an den betreffenden Unternehmer als auch an [Thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org) gesendet.

5. Dem Unternehmer ist vom Verbraucher mindestens 4 Wochen Zeit zu geben, um die Beschwerde in gegenseitigem Einvernehmen zu lösen. Nach Ablauf dieser Frist entsteht ein Streitfall, der der Schlichtungsregelung unterliegt.

## **Artikel 17 - Streitigkeiten**

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Vereinbarungen zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher.
2. Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer im Zusammenhang mit der Entstehung oder Ausführung von Vereinbarungen über vom Unternehmer zu liefernde oder gelieferte Produkte und Dienstleistungen können gemäß den nachstehenden Bestimmungen sowohl vom Verbraucher als auch vom Unternehmer der Geschäftsstelle Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) vorgelegt werden.
3. Ein Streitfall wird nur behandelt, wenn der Verbraucher seine Beschwerde dem Unternehmer innerhalb angemessener Zeit vorgelegt hat.
4. Falls die Beschwerde nicht zu einer Lösung führt, muss der Streit spätestens 12 Monate nach dem Datum, an dem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, schriftlich oder in einer anderen vom Ausschuss festgelegten Form bei der Geschäftsstelle eingereicht werden.
5. Wenn der Verbraucher einen Streitfall der Geschäftsstelle vorlegen möchte, ist der Unternehmer an diese Wahl gebunden. Vorzugsweise sollte der Verbraucher dies zunächst dem Unternehmer mitteilen.
6. Wenn der Unternehmer einen Streitfall der Geschäftsstelle vorlegen möchte, muss der Verbraucher innerhalb von fünf Wochen nach schriftlicher Aufforderung durch den Unternehmer schriftlich erklären, ob er dies wünscht oder den Streitfall vom zuständigen Richter behandeln lassen möchte. Wenn der Unternehmer innerhalb der Frist von fünf Wochen keine Antwort vom Verbraucher erhält, ist der Unternehmer berechtigt, den Streitfall dem zuständigen Richter vorzulegen.
7. Die Geschäftsstelle trifft Entscheidungen unter den Bedingungen, die im Reglement der Geschäftsstelle festgelegt sind ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). Die Entscheidungen der Geschäftsstelle werden durch verbindliche Empfehlungen getroffen.
8. Die Schlichtungskommission wird eine Streitigkeit nicht behandeln oder die Behandlung einstellen, wenn dem Unternehmer die Aussetzung der Zahlungen gewährt wurde, er in Konkurs geraten ist oder seine Geschäftstätigkeit tatsächlich eingestellt hat, bevor eine Streitigkeit von der Kommission auf einer Anhörung behandelt wurde und ein endgültiges Urteil ergangen ist.
9. Wenn neben der Schlichtungskommission Thuiswinkel eine andere anerkannte Schlichtungskommission, die bei der Stiftung für Verbraucherstreitbeilegung (SGC) oder dem Beschwerdeausschuss für Finanzdienstleistungen (Kifid) angeschlossen ist, zuständig ist, ist die Schlichtungskommission Thuiswinkel vorzugsweise für Streitigkeiten zuständig, die hauptsächlich den Verkaufs- oder Fernabsatz betreffen. Für alle anderen Streitigkeiten ist die andere anerkannte Schlichtungskommission bei der SGC oder dem Kifid zuständig.

## **Artikel 18 - Branchengarantie**

1. Thuiswinkel.org garantiert die Erfüllung der bindenden Empfehlungen der Geschillencommissie Thuiswinkel durch ihre Mitglieder, es sei denn, das Mitglied entscheidet sich innerhalb von zwei Monaten nach Versendung zur gerichtlichen Überprüfung der bindenden Empfehlung. Diese Garantie gilt wieder, wenn die bindende Empfehlung nach der Überprüfung durch das Gericht aufrechterhalten bleibt und das Urteil, aus dem dies hervorgeht, rechtskräftig geworden ist. Thuiswinkel.org zahlt bis zu einem Betrag von €10.000 pro bindende Empfehlung an den Verbraucher aus. Bei Beträgen über €10.000 pro bindende Empfehlung wird €10.000 ausgezahlt. Für den Rest hat Thuiswinkel.org die Verpflichtung, sich um die Erfüllung der bindenden Empfehlung durch das Mitglied zu bemühen.
2. Für die Anwendung dieser Garantie ist erforderlich, dass der Verbraucher dies schriftlich bei Thuiswinkel.org beantragt und dass er seine Forderung gegenüber dem Unternehmer an Thuiswinkel.org abtritt. Wenn die Forderung gegenüber dem Unternehmer mehr als €10.000 beträgt, wird dem Verbraucher angeboten, seine Forderung, die den Betrag von €10.000 übersteigt, an Thuiswinkel.org zu übertragen, wonach diese Organisation auf eigene Rechnung und Kosten die Zahlung in Rechtsstreitigkeiten zur Erfüllung des Verbrauchers anfordern wird.

## **Artikel 19 - Ergänzende oder abweichende Bestimmungen**

Zusätzliche oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen



nicht zum Nachteil des Verbrauchers sein und müssen schriftlich festgelegt werden oder auf eine Weise, die es dem Verbraucher ermöglicht, sie auf einem dauerhaften Datenträger zugänglich zu speichern.

#### **Artikel 20 - Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel**

1. Thuiswinkel.org wird diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen nur in Absprache mit dem Verbraucherbund ändern.
2. Änderungen dieser Bedingungen sind nur wirksam, nachdem sie auf geeignete Weise veröffentlicht wurden, wobei bei anwendbaren Änderungen während der Laufzeit eines Angebots die für den Verbraucher günstigste Bestimmung vorherrschen wird.

Thuiswinkel.org  
www.thuiswinkel.org  
Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede  
Postbus 7001, 6710 CB Ede