

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* (ndl. Verband von Fernabsatzanbietern) sind nach Rücksprache mit dem *Consumentenbond* (ndl. Verbraucherverband) im Rahmen des Koordinierungsgremiums zur Selbstregulierung (*Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg - CZ*) des ndl. Wirtschafts- und Sozialrates (*Sociaal-Economische Raad*) zustande gekommen und treten zum 1. Januar 2012 in Kraft.

### **Index:**

- Artikel 1 – Definitionen
- Artikel 2 – Identität des Unternehmers
- Artikel 3 – Anwendbarkeit
- Artikel 4 – Das Angebot
- Artikel 5 – Der Vertrag
- Artikel 6 – Widerrufsrecht
- Artikel 7 – Kosten im Widerrufsfall
- Artikel 8 – Ausschluss des Widerrufsrechts
- Artikel 9 – Der Preis
- Artikel 10 – Konformität und Garantie
- Artikel 11 – Lieferung und Ausführung
- Artikel 12 – Dauertransaktionen: Dauer, Kündigung und Verlängerung des Vertrags
- Artikel 13 – Bezahlung
- Artikel 14 – Regelung bei Beschwerden
- Artikel 15 – Streitfälle
- Artikel 16 – Branchengarantie
- Artikel 17 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen
- Artikel 18 - Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie*

### **Artikel 1 – Definitionen**

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Begriffsbestimmungen:

1. **Bedenkzeit:** die Frist, innerhalb welcher der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
2. **Verbraucher:** die natürliche Person, die nicht in Ausübung eines Berufes oder Unternehmens handelt und einen Fernabsatzvertrag mit dem Unternehmer abschließt;
3. **Tag:** der Kalendertag;
4. **Dauertransaktion:** ein Fernabsatzvertrag über eine Reihe von Waren und/oder Dienstleistungen, bei denen die Liefer- und/oder Abnahmeverpflichtungen zeitlich gestaffelt sind;
5. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Mittel, das den Verbraucher oder Unternehmer in die Lage versetzt, Daten, die an ihn persönlich gerichtet sind, so abzuspeichern, dass sie zukünftig herangezogen und unverändert vervielfältigt werden können;
6. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit für den Verbraucher, innerhalb der Bedenkzeit den Fernabsatzvertrag zu kündigen;
7. **Unternehmer:** die natürliche oder juristische Person, die Mitglied der *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* ist und Verbrauchern Waren und/oder Dienstleistungen über Fernabsatz anbietet;
8. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, bei dem im Rahmen eines von dem Unternehmer organisierten Systems für den Fernabsatz von Waren und/oder Dienstleistungen bis hin zum Vertragsabschluss ausschließlich Fernkommunikationstechnik(en) zum Einsatz gelangt bzw. gelangen;
9. **Fernkommunikationstechnik:** ein Mittel, das angewendet werden kann, um Verträge abzuschließen, ohne dass der Unternehmer und der Verbraucher sich gleichzeitig in demselben Raum befinden.

### **Artikel 2 – Identität des Unternehmers**

Name des Unternehmers: (satzungsgemäßer Name, eventuell ergänzt um den Handelsnamen)

Niederlassungsanschrift:

Besucheranschrift, wenn von der Niederlassungsanschrift abweichend:

Telefonnummer: Zeitpunkt(e), an dem/nen der Unternehmer telefonisch erreichbar ist

E-Mailadresse:  
IHK-Nummer:  
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:

Wenn die Aktivität des Unternehmers einem relevanten Konzessionswesen unterworfen ist: Angaben zu der Aufsicht führenden Behörde.

Wenn der Unternehmer einen reglementierten Beruf ausübt:

- Angabe des Berufsverbands oder der Berufsorganisation, dem/der er angeschlossen ist;
- Angabe der Berufsbezeichnung sowie des Ortes in der EU oder im Europäischen Wirtschaftsraum, in dem diese zuerkannt wurde;
- Verweis auf die Berufsordnung, die in den Niederlanden gilt, sowie Anweisungen, wo und wie man auf diese Berufsordnung zugreifen kann.

### **Artikel 3 - Anwendbarkeit**

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Fernabsatzangebote des Unternehmers und jeden Fernabsatzvertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher abgeschlossen wurde.
2. Bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, wird der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher zur Verfügung gestellt. Wenn dies nach billigem Ermessen nicht möglich ist, wird – bevor der Fernabsatzvertrag zustande kommt – angegeben, dass die AGB bei dem Unternehmer einzusehen sind und auf Anfrage des Verbrauchers schnellstmöglich kostenlos zugeschickt werden.
3. Wenn der Fernabsatzvertrag auf elektronischem Weg abgeschlossen wird, kann dem Verbraucher, bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, der Text dieser AGB - vom vorigen Absatz abweichend - auf elektronischem Weg zur Verfügung gestellt werden, so dass dieser vom Verbraucher einfach auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden kann. Wenn dies nach billigem Ermessen nicht möglich ist, so wird, bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, angegeben, wo die AGB auf elektronischem Weg zur Kenntnis genommen werden können und dass sie auf Anfrage – elektronisch oder auf anderem Wege - kostenlos zugeschickt werden.
4. Falls – neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen – auch spezifische Waren- oder Dienstleistungsbedingungen gelten sollten – ist der zweite und dritte Absatz entsprechend anwendbar und kann sich der Verbraucher im Falle gegensätzlicher Allgemeiner Geschäftsbedingungen immer auf die anwendbare Bestimmung berufen, die für ihn am günstigsten ist.

### **Artikel 4 – Das Angebot**

1. Wenn ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder unter bestimmten Bedingungen erfolgt, wird dies ausdrücklich im Angebot angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Waren und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausführlich genug, damit der Verbraucher das Angebot gut beurteilen kann. Wenn der Unternehmer Abbildungen benutzt, dann sind diese eine wahrheitsgetreue Wiedergabe der angebotenen Waren und/oder Dienstleistungen. Offenkundige Versehen oder offenkundige Irrtümer in dem Angebot verpflichten den Unternehmer nicht.
3. Jedes Angebot hat die Informationen zu enthalten, die nötig sind, damit dem Verbraucher klar ist, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind. Dies betrifft insbesondere:
  - der Preis inklusive Steuern;
  - die eventuelle Lieferkosten;
  - wie der Vertrag zustande kommt und welche Handlungen dafür nötig sind;
  - ob der Kunde ein Widerrufsrecht hat oder nicht;
  - die Art der Zahlung, Ablieferung oder Erfüllung des Vertrags;
  - die Frist für die Angebotsannahme oder Einlösung des Preises;
  - die Höhe der Gebühr für die Fernkommunikation, falls die Nutzungskosten für die Fernkommunikationstechnik auf einer anderen Grundlage als der regulärer Grundgebühr berechnet werden;
  - wie der Verbraucher darauf zurückgreifen kann, wenn der Vertrag nach Zustandekommen archiviert wird;
  - wie der Verbraucher vor Vertragsabschluss die von ihm im Rahmen des Vertrages erteilte Daten kontrollieren kann und wie er diese, wenn gewünscht, korrigieren kann bevor der Vertrag zustande kommt;
  - in welchen Sprachen – außer Niederländisch – der Vertrag eventuell abgeschlossen werden kann;
  - welchem Verhaltenskodex der Unternehmer sich unterworfen hat, und wie der Verbraucher darauf auf elektronischem Wege zurückgreifen kann;

- die Mindestlaufzeit eines Fernabsatzvertrags, falls es sich um die dauernde oder regelmäßige Lieferung von Waren und Dienstleistungen handelt.

#### **Artikel 5 – Der Vertrag**

1. Der Vertrag kommt – vorbehaltlich der Bestimmungen in Absatz 4 – in dem Moment zustande, in dem der Verbraucher das Angebot annimmt und die damit einhergehenden Bedingungen erfüllt.
2. Wenn der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Weg angenommen hat, bestätigt der Unternehmer ebenfalls auf elektronischem Weg unverzüglich den Empfang der Angebotsannahme. Solange der Unternehmer den Empfang der Angebotsannahme nicht bestätigt hat, kann der Verbraucher den Vertrag kündigen.
3. Wenn der Vertrag elektronisch zustande kommt, ergreift der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Wenn der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, hält der Unternehmer dafür geeignete Sicherheitsmaßnahmen ein.
4. Der Unternehmer kann sich – im gesetzlichen Rahmen – darüber informieren, ob der Verbraucher seinen Zahlungspflichten nachkommen kann, sowie über alle Tatsachen und Faktoren, die für ein vertretbares Eingehen des Fernabsatzvertrags wichtig sind. Wenn der Unternehmer auf Grund dieser Prüfung gute Gründe hat, den Vertrag nicht einzugehen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage unter Angabe von Gründen abzulehnen oder mit der Erfüllung besondere Voraussetzungen zu verbinden.
5. Der Unternehmer hat mit der Ware oder Dienstleistung folgende Informationen an den Verbraucher mitzuschicken, und zwar schriftlich oder so, dass diese Informationen für den Verbraucher zugänglich sind und von ihm dauerhaft gespeichert werden können:
  - a. die Besuchsanschrift der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann;
  - b. die Voraussetzungen, unter denen der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann, und wie er diesbezüglich vorzugehen hat, oder eine klare Mitteilung, dass das Widerrufsrecht ausgeschlossen ist;
  - c. die Information in Bezug auf Garantie und einen vorhandenen Kundendienst nach dem Erwerb;
  - d. die Angaben in Artikel 4 Absatz 3 dieser AGB, wenn der Verbraucher diese Angaben nicht schon vor Vertragsausführung vom Unternehmer erhalten hat;
  - e. die Erfordernisse für die Vertragskündigung, wenn der Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat oder unbefristet ist.
6. Im Falle einer Dauertransaktion trifft die Bestimmung im vorigen Absatz nur auf die erste Lieferung zu.

#### **Artikel 6 - Widerrufsrecht**

##### ***Bei der Lieferung von Waren***

1. Beim Ankauf von Waren hat der Verbraucher die Möglichkeit, den Vertrag ohne Angabe von Gründen innerhalb vierzehn Tagen zu kündigen. Diese Frist beginnt an dem Tag nach Erhalt der Ware bei dem Verbraucher oder einem vom Verbraucher vorher angewiesenen und an den Unternehmer bekannt gemachten Vertreter.
2. Während dieser Frist hat der Verbraucher sorgfältig mit der Ware und Verpackung umzugehen. Er wird die Ware nur in dem Maße auspacken oder gebrauchen, wie es nötig ist, um beurteilen zu können, ob er die Ware behalten möchte. Wenn er von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, wird er die Ware mit sämtlichem gelieferten Zubehör und – wenn nach billigem Ermessen möglich – im Originalzustand und in der Originalverpackung – entsprechend den angemessenen und klaren Anweisungen des Unternehmers - an den Unternehmer zurückschicken.

##### ***Bei Erbringung von Dienstleistungen***

3. Bei der Erbringung von Dienstleistungen hat der Verbraucher die Möglichkeit, den Vertrag ohne Angabe von Gründen innerhalb mindestens vierzehn Tagen, gerechnet ab dem Tag des Vertragsabschlusses, zu kündigen.
4. Um von seinem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen, hat sich der Verbraucher nach den angemessenen und klaren Anweisungen des Unternehmers im Angebot und/oder spätestens bei Erbringung zu richten.

#### **Artikel 7 - Kosten im Widerrufsfall**

1. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, gehen höchstens die Kosten für die Rücksendung auf seine Rechnung.
2. Wenn der Verbraucher eine Summe bezahlt hat, wird der Unternehmer diese Summe schnellstmöglich, aber spätestens binnen 30 Tagen nach Rücksendung oder Widerruf zurückzahlen.

## **Artikel 8 – Ausschluss des Widerrufsrechts**

1. Das Widerrufsrecht des Verbrauchers kann nur dann vom Unternehmer ausgeschlossen werden wenn dieser Ausschluss vorhergesehen ist im Absatz 2 oder 3 dieses Artikels. Der Ausschluss des Widerrufsrechts gilt nur wenn der Unternehmer dies eindeutig im Angebot oder zumindest rechtzeitig vor Vertragsabschluss angegeben hat.
2. Ein Ausschluss des Widerrufsrechts ist nur für Waren möglich:
  - a) die vom Unternehmer entsprechend den Spezifikationen des Verbrauchers angefertigt wurden;
  - b) die eindeutig persönlicher Art sind;
  - c) die auf Grund ihrer Art nicht zurückgeschickt werden können;
  - d) die schnell verderben oder altern;
  - e) deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterworfen ist auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
  - f) für einzelne Zeitungen und Zeitschriften;
  - g) für Audio- und Videoaufnahmen und Computersoftware, bei denen der Verbraucher die Versiegelung aufgebrochen hat.
3. Ein Ausschluss des Widerrufsrechts ist nur für Dienstleistungen möglich:
  - a) die Unterkunft, Transport, Restaurantbetrieb oder Freizeitgestaltung betreffen sowie an einem bestimmten Datum oder zu einer bestimmten Zeit bzw. in einem bestimmten Zeitraum zu erbringen sind;
  - b) deren Erbringung mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers angefangen hat, bevor die Bedenkzeit abgelaufen war;
  - c) die Wetten und Lotterien betreffen.

## **Artikel 9 – Der Preis**

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Waren und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, es sei denn, es kommt zu Preisänderungen in Folge von Änderungen der Mehrwertsteuersätze.
2. Vom vorigen Absatz abweichend kann der Unternehmer Waren oder Dienstleistungen, deren Preise Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegen auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, mit variablen Preisen anbieten. Diese Schwankungsgebundenheit und die Tatsache, dass eventuell angegebene Preise Richtpreise sind, werden im Angebot angegeben.
3. Preiserhöhungen binnen 3 Monaten nach Vertragsabschluss sind nur dann zulässig, wenn sie die Folge von gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen sind.
4. Preiserhöhungen, die sich 3 Monate nach Vertragsabschluss ergeben, sind nur dann zulässig, wenn sich der Unternehmer dies ausbedungen hat und:
  - a) sie die Folge von gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen sind oder
  - b) der Verbraucher befugt ist, den Vertrag zu dem Tag zu kündigen, an dem die Preiserhöhung in Kraft tritt.
5. Die im Angebot über Waren oder Dienstleistungen genannten Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.

## **Artikel 10 - Konformität und Garantie**

1. Der Unternehmer steht dafür ein, dass die Waren und/oder Dienstleistungen vertragskonform sind sowie die im Angebot angegebenen Spezifikationen, die angemessenen Forderungen der Tauglichkeit und/oder Brauchbarkeit und die am Tag des Vertragsabschlusses bestehenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften erfüllen. Wenn vereinbart, steht der Unternehmer auch dafür ein dass die Ware geeignet ist für einen nicht normalen Verbrauchszweck.
2. Eine von dem Unternehmer, Hersteller oder Importeur als Garantie angebotene Regelung schmälert die Rechte und Forderungen nicht, die der Verbraucher auf Grund des Fernabsatzvertrags geltend machen kann.

## **Artikel 11 – Lieferung und Ausführung**

1. Der Unternehmer lässt größtmögliche Sorgfalt bei der Entgegennahme und Ausführung von Warenbestellungen und bei der Beurteilung von Anfragen zur Erbringung von Dienstleistungen walten.
2. Als Lieferort gilt die Adresse, die der Verbraucher dem Unternehmer mitgeteilt hat.
3. Unter Beachtung der diesbezüglichen Angaben in Artikel 4 dieser AGB wird der Unternehmer angenommene Bestellungen schnellstmöglich, jedoch spätestens innerhalb 30 Tagen ausführen, es sei denn es ist eine längere Lieferzeit vereinbart worden. Wenn sich die Zustellung verzögert oder wenn

- eine Bestellung nicht oder nur in Teilen ausgeführt werden kann, erhält der Verbraucher darüber spätestens 30 Tagen nachdem er die Bestellung erteilt hat, eine Mitteilung. Der Verbraucher hat in dem Fall das Recht, den Vertrag ohne Kosten zu kündigen, und ggf. Anspruch auf einen Schadenersatz.
4. Im Falle einer Kündigung entsprechend dem vorigen Absatz wird der Unternehmer den Betrag, den der Verbraucher bezahlt hat schnellstmöglich, jedoch spätestens innerhalb 30 Tagen nach Kündigung zurückzahlen.
  5. Wenn die Lieferung einer bestellten Ware unmöglich ist, wird sich der Unternehmer anstrengen, einen Ersatzartikel zur Verfügung zu stellen. Spätestens bei der Zustellung wird eindeutig und verständlich gemeldet, dass ein Ersatzartikel geliefert wird. Bei Ersatzartikeln kann das Widerrufsrecht nicht ausgeschlossen werden. Die Kosten der Rücksendung gehen auf Rechnung des Unternehmers.
  6. Die Gefahr, dass Waren beschädigt werden oder verloren gehen, geht zu Lasten des Unternehmers bis zum Moment der Zustellung bei dem Verbraucher oder einem vom Verbraucher vorher angewiesenen und an den Unternehmer bekannt gemachten Vertreter, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden.

## **Artikel 12 – Dauerverträge: Dauer, Kündigung und Verlängerung des Vertrags**

### *Kündigung*

1. Der Verbraucher kann einen unbefristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen jederzeit unter Berücksichtigung der diesbezüglich vereinbarten Kündigungsbedingungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einen Monat kündigen.
2. Der Verbraucher kann einen befristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen jederzeit zum Ende der festgelegten Dauer unter Berücksichtigung der diesbezüglich vereinbarten Kündigungsbedingungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einen Monat kündigen.
3. Der Verbraucher kann die in den vorstehenden Absätzen genannten Verträge:
  - jederzeit kündigen und darf nicht auf eine Kündigung an einem bestimmten Zeitpunkt oder in einem bestimmten Zeitraum beschränkt werden;
  - mindestens auf dieselbe Art und Weise, wie er ihn eingegangen ist, kündigen;
  - jederzeit mit derselben Kündigungsfrist kündigen, die der Unternehmer für sich selbst ausbedungen hat.

### *Verlängerung*

4. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen darf nicht stillschweigend für eine bestimmte Dauer verlängert oder erneuert werden.
5. Von den Bestimmungen des vorigen Absatzes abweichend darf ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften stillschweigend für die Dauer von höchstens drei Monaten verlängert werden, wenn der Verbraucher jenen verlängerter Vertrag zum Ende der Verlängerung unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.
6. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen darf nur stillschweigend für eine unbestimmte Dauer verlängert werden, wenn der Verbraucher den Vertrag jederzeit unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann. Sofern sich der Vertrag auf die regelmäßige, jedoch weniger als einmal im Monat erfolgende Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften bezieht, gilt in diesem Fall eine Kündigungsfrist von höchstens drei Monaten.
7. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften zum kennelerlernen (Probe- oder Kennenlern-Abonnement) wird nicht stillschweigend fortgesetzt und endet automatisch nach Verstreichen des Probe- oder Kennenlern-Zeitraums.

### *Dauer*

8. Wenn ein Vertrag eine Dauer von über einem Jahr hat, darf der Verbraucher den Vertrag nach einem Jahr jederzeit unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen, es sei denn, eine Kündigung des Vertrags vor dem Ende der vereinbarten Dauer ist nach billigem Ermessen nicht möglich.

## **Artikel 13 - Bezahlung**

1. Sofern keine andere Frist vereinbart wird, sind die von dem Verbraucher zu zahlenden Beträge innerhalb 14 Tagen nach Anfang der Bedenkzeit geregelt in Artikel 6 Absatz 1. Im Falle eines Vertrages zur Erbringung von Dienstleistungen fängt diese Frist an, nachdem der Verbraucher vom Unternehmer die Bestätigung des Empfangs der Angebotsannahme erhalten hat.

2. Beim Verkauf von Waren an Verbraucher darf in Allgemeinen Geschäftsbedingungen nie eine Anzahlung von mehr als 50 % vereinbart werden. Wenn Vorauskasse vereinbart wird, kann der Verbraucher keine Ansprüche hinsichtlich der Ausführung der betreffenden Bestellung oder Dienstleistung(en) geltend machen, bevor nicht die vereinbarte Vorauskasse stattgefunden hat.
3. Der Verbraucher ist verpflichtet dem Unternehmer unverzüglich Fehler in Zahlungsangaben zu melden.
4. Bei Nichtzahlung des Verbrauchers hat der Unternehmer – außer den gesetzlichen Beschränkungen – das Recht, dem Verbraucher die vorab mitgeteilten angemessenen Kosten in Rechnung zu stellen.

#### **Artikel 14 – Regelung bei Beschwerden**

1. Der Unternehmer besitzt ein hinreichend bekannt gemachtes Verfahren im Falle von Beschwerden und behandelt Beschwerden in Übereinstimmung mit diesem Verfahren.
2. Beschwerden in Bezug auf die Vertragserfüllung müssen binnen gehöriger Zeit nachdem der Verbraucher die Mängel festgestellt hat, vollständig und eindeutig beschrieben bei dem Unternehmer eingereicht werden.
3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb 14 Tagen, gerechnet ab Empfangsdatum, beantwortet. Wenn eine Beschwerde voraussehbar länger bearbeitet werden muss, schickt der Unternehmer innerhalb 14 Tagen eine Antwort, in der er den Empfang der Beschwerde bestätigt und angibt wann der Verbraucher eine ausführlichere Antwort erwarten kann.
4. Eine Beschwerde zu einer Ware, einer Dienstleistung oder einem Service des Unternehmers kann auch über das Beschwerdeformular auf der Verbraucherseite der Webseite von *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* ([www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)) eingereicht werden.  
Die Beschwerde wird dann sowohl dem betreffenden Unternehmer als auch der *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* zugeschickt.
5. Wenn die Beschwerde nicht im gegenseitigen Einvernehmen geregelt werden kann, entsteht ein Streitfall, welcher der Schlichtungsordnung unterworfen werden kann.

#### **Artikel 15 - Streitfälle**

1. Auf Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, auf welche diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zutreffen, ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar.
2. Streitfälle zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer über das Zustandekommen oder die Ausführung von Verträgen mit Bezug auf die von diesem Unternehmer zu liefernden oder gelieferten Waren oder zu erbringenden bzw. erbrachten Dienstleistungen können – unter Berücksichtigung der nachfolgenden Bestimmungen – sowohl von dem Verbraucher als auch von dem Unternehmer dem Schlichtungsausschuss der *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* vorgelegt werden (*Geschillencommissie Thuiswinkel*, Postanschrift: Postbus 90600, NL-2509 LP Den Haag, [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl), im Folgenden auch der „Schlichtungsausschuss“ genannt).
3. Der Schlichtungsausschuss nimmt einen Streitfall ausschließlich in Behandlung, wenn der Verbraucher dem Unternehmer seine Beschwerde zunächst innerhalb einer angemessenen Frist vorgelegt hat.
4. Der Streitfall muss spätestens drei Monate nach seinem Entstehen schriftlich beim Schlichtungsausschuss anhängig gemacht werden.
5. Wenn der Verbraucher dem Schlichtungsausschuss einen Streitfall vorlegen möchte, ist der Unternehmer an jene Entscheidung gebunden. Sofern sich der Unternehmer auf eine Schlichtung über den Schlichtungsausschuss einlassen möchte, hat sich der Verbraucher innerhalb fünf Wochen nach einem entsprechenden schriftlichen Antrag seitens des Unternehmers schriftlich darüber auszusprechen, ob er dies auch wünscht oder den Streitfall vor einem zuständigen Gericht verhandeln lassen will. Wenn bei dem Unternehmer die Entscheidung des Verbrauchers nicht innerhalb fünf Wochen bekannt ist, ist der Unternehmer berechtigt, den Streitfall dem zuständigen Gericht vorzulegen.
6. Der Schlichtungsausschuss urteilt gemäß den Bedingungen laut der Schlichtungsordnung des Schlichtungsausschusses. Die Entscheidungen des Schlichtungsausschusses verstehen sich als rechtsverbindliche Empfehlung.
7. Der Schlichtungsausschuss wird einen Streitfall nicht behandeln oder die Behandlung einstellen, wenn der Unternehmer Zahlungsaufschub oder Konkurs beantragt hat oder seine betriebliche Aktivität tatsächlich eingestellt hat, bevor ein Streitfall auf der Sitzung des Schlichtungsausschusses behandelt und ein Endurteil gefällt wurde.
8. Wenn neben dem Schlichtungsausschuss ein anderer anerkannter oder der *Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken* (SGC – Stiftung für Verbraucherschlichtungsausschüsse) oder dem *Klachteninstituut Financiële Dienstverlening* (Kifid – Beschwerdeinstitut für Finanzdienstleistungen) angeschlossener Schlichtungsausschuss zuständig ist, so ist für Streitfälle, die sich hauptsächlich auf den Fernabsatz von Waren oder Dienstleistungen beziehen, ausschließlich die *Geschillencommissie Thuiswinkel* zuständig, und bei allen anderen

Streitfällen die anderen anerkannten oder der SGC oder dem Kifid angeschlossenen Schlichtungsausschüsse.

#### **Artikel 16 - Branchengarantie**

1. Die *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* garantiert die Einhaltung durch ihre Mitglieder der von der *Geschillencommissie Thuiswinkel* auferlegten verbindlichen Empfehlungen, wenn der Unternehmer jene verbindliche Empfehlung nicht innerhalb zwei Monaten nach deren Datierung entsprechend der Schlichtungsordnung des Schlichtungsausschusses dem Gericht zur Prüfung vorgelegt hat. Diese Aussetzung der Garantie endet und der Verbraucher kann die Garantie wieder in Anspruch nehmen, sobald wie das Gerichtsurteil mit dem die verbindliche Empfehlung für bindend erklärt wird, Rechtskraft erlangt. Die Garantie der *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* ist beschränkt auf maximal den Betrag von € 10.000,= pro verbindliche Empfehlung. Bei Beträge die die Summe von € 10.000,= pro verbindliche Empfehlung überschreiten, wird € 10.000,= an den Verbraucher gezahlt. In so weit der Betrag die Summe von € 10.000,= übersteigt, verpflichtet die *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* sich anzustrengen um den Unternehmer zur Einhaltung der Verbindlichen Empfehlung zu bewegen.
2. Für die Anwendbarkeit dieser Garantie ist erforderlich, dass sich der Verbraucher darauf schriftlich bei der *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* beruft und dass er seine Forderung gegenüber dem Unternehmer auf die *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* überträgt. In so weit wie die Forderung gegenüber den Unternehmer den Betrag van € 10.000,= überschreitet, wird der Verbraucher die Möglichkeit geboten den Teil seiner Forderung die den Betrag van € 10.000,= überschreitet, zu übertragen auf die *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie*, welche diese Forderung, zwecks Zahlung an den Verbraucher, in eigenem Namen und eigenen Kosten gerichtlich beanstandet.

#### **Artikel 17 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen**

Bestimmungen, die von den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen oder diese ergänzen, dürfen nicht zum Nachteil des Verbrauchers reichen und müssen schriftlich oder so festgelegt werden, dass sie auf einem dauerhaften Datenträger auf den der Verbraucher Zugriff hat, gespeichert werden können.

#### **Artikel 18 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie***

1. Die *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie* wird die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen erst nach Rücksprache mit dem *Consumentenbond* ändern.
2. Änderungen dieser AGB treten erst dann in Kraft, wenn sie auf geeignete Weise veröffentlicht wurden, mit der Maßgabe, dass bei gültigen Änderungen während der Laufzeit eines Angebots die für den Verbraucher günstigste Bestimmung maßgeblich ist.

Postanschrift der *Nederlandse Thuiswinkel Organisatie*: Postbus 7001, 6710 CB Ede, Niederlande.

**Bei der Auslegung und Deutung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die niederländische Fassung und der niederländische Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausschlaggebend.**