

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen Thuiswinkel KINDERMODEHUIS B.V.**

### **Inhaltsverzeichnis:**

Artikel 1 – Begriffsbestimmungen

Artikel 2 – Identität des Unternehmers

Artikel 3 – Anwendungsbereich

Artikel 4 – Das Angebot

Artikel 5 – Der Vertrag

Artikel 6 – Rücktrittsrecht

Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Widerrufsfrist

Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und daraus resultierende Kosten

Artikel 9 – Pflichten 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 – Branchen-Garantie

Artikel 19 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen

Artikel 20 – Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Thuiswinkel

---

### **Artikel 1 – Begriffsbestimmungen**

In diesen Bedingungen wird unter folgenden Begriffen verstanden:

1. **Zusatzvereinbarung:** ein Vertrag, bei dem der Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag erwirbt, und bei denen diese Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer geliefert werden oder von einem Dritten auf Grundlage einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer;
2. **Widerrufsfrist:** die Frist, innerhalb derer der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann;
3. **Verbraucher:** die natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft abschließt, das überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann;
4. **Tag:** Kalendertag;
5. **Digitale Inhalte:** in digitaler Form produzierte und gelieferte Daten;
6. **Dauerschuldverhältnis:** ein Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten über eine bestimmte Dauer umfasst;
7. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Mittel – hierzu zählt auch E-Mail – das dem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, Informationen, die personenbezogen an ihn gerichtet sind, so zu speichern, dass sie für eine dem Informationszweck entsprechende Dauer zugänglich sind und unveränderbar reproduziert werden können;
8. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit des Verbrauchers, innerhalb der Widerrufsfrist von einem Fernabsatzvertrag zurückzutreten;

9. **Unternehmer:** die natürliche oder juristische Person, die Mitglied von Thuiswinkel.org ist und Verbrauchern Waren, (Zugang zu) digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen auf Distanz anbietet;
10. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, der zwischen Unternehmer und Verbraucher im Rahmen eines organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems über Fernkommunikationsmittel abgeschlossen wird, wobei bis zum Vertragsabschluss ausschließlich oder teilweise auf solche Mittel zurückgegriffen wird;
11. **Widerrufsformular:** das in Anlage I dieser Bedingungen enthaltene europäische Muster-Widerrufsformular. Anlage I muss nicht bereitgestellt werden, wenn dem Verbraucher bezüglich seiner Bestellung kein Widerrufsrecht zusteht;
12. **Fernkommunikationsmittel:** ein Mittel, das für den Abschluss eines Vertrags verwendet werden kann, ohne dass Unternehmer und Verbraucher gleichzeitig am selben Ort sein müssen.

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

Kindermodehuis B.V.

Dorpsstraat 62, 3641 ED Mijdrecht

Zudem u. a. ansässig in der Dorpsstraat 69–71, 3641 EB Mijdrecht

Telefon: 0297-593009 (Montag bis Samstag von 10:00 bis 17:00 Uhr)

E-Mail: [info@kindermodehuis.nl](mailto:info@kindermodehuis.nl)

Handelskammernummer: 85769614

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: NL863735745B01

Falls die Tätigkeit des Unternehmers einer behördlichen Zulassungspflicht unterliegt:

Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde.

Falls der Unternehmer einen reglementierten Beruf ausübt:

- Berufsverband oder Organisation, der/dem er angehört
- Berufsbezeichnung und der EU-/EWR-Staat, in dem diese verliehen wurde
- Verweis auf die in den Niederlanden geltenden Berufsregeln und Angaben, wo und wie diese einsehbar sind

---

## **Artikel 3 – Anwendungsbereich**

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers sowie für jeden Fernabsatzvertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher geschlossen wird.
2. Bevor ein Fernabsatzvertrag zustande kommt, wird dem Verbraucher der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, informiert der Unternehmer den Verbraucher vor Abschluss des Fernabsatzvertrags darüber, wie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Unternehmer eingesehen werden können und dass sie dem Verbraucher auf Wunsch schnellstmöglich kostenlos zugesendet werden.
3. Wird der Fernabsatzvertrag auf elektronischem Wege abgeschlossen, so kann – abweichend vom vorherigen Absatz – der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher vor Vertragsschluss in elektronischer Form so zur Verfügung gestellt werden, dass der Verbraucher ihn einfach auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, wird vor Vertragsschluss angegeben, wo die AGB elektronisch einsehbar sind und dass

sie dem Verbraucher auf Wunsch kostenlos elektronisch oder auf andere Weise zugesendet werden.

4. Gelten neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch spezifische Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen, so gelten ebenfalls die Absätze 2 und 3, und im Falle widersprüchlicher Bedingungen kann sich der Verbraucher stets auf die für ihn günstigste Regelung berufen.

---

#### **Artikel 4 – Das Angebot**

1. Ist ein Angebot zeitlich begrenzt oder mit besonderen Bedingungen versehen, wird dies im Angebot ausdrücklich 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 sachgerechte Beurteilung des Angebots zu ermöglichen. Verwendet der Unternehmer Abbildungen, so stellen diese eine wahrheitsgetreue Darstellung der angebotenen Produkte, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte dar. Offensichtliche Irrtümer oder Fehler im Angebot binden den Unternehmer nicht.
3. Jedes Angebot enthält Informationen, die dem Verbraucher klar machen, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

---

#### **Artikel 5 – Der Vertrag**

1. Der Vertrag kommt, vorbehaltlich des Absatzes 4, in dem Moment zustande, in dem der Verbraucher das Angebot annimmt und die darin festgelegten Bedingungen erfüllt.
2. Nimmt der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Weg an, bestätigt der Unternehmer unverzüglich auf elektronischem Weg den Eingang der Angebotsannahme. Solange der Eingang dieser Annahme nicht vom Unternehmer bestätigt wurde, kann der Verbraucher den Vertrag widerrufen.

#### **Artikel 5 – Der Vertrag (Fortsetzung)**

3. Kommt der Vertrag auf elektronischem Wege zustande, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Sofern der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, wird der Unternehmer angemessene Sicherheitsmaßnahmen treffen.
4. Der Unternehmer kann – im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen – prüfen, ob der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen kann, sowie alle für den verantwortungsvollen Abschluss eines Fernabsatzvertrags relevanten Tatsachen und Faktoren. Hat der Unternehmer auf Grundlage dieser Prüfung berechtigte Gründe, den Vertrag nicht abzuschließen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage unter Angabe von Gründen abzulehnen oder die Ausführung an besondere Bedingungen zu knüpfen.
5. Der Unternehmer übermittelt dem Verbraucher spätestens bei Lieferung des Produkts, der Dienstleistung oder der digitalen Inhalte – schriftlich oder so, dass sie vom Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können – die folgenden Informationen:
  - a. die Besuchsadresse der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher bei

- Beschwerden wenden kann;
- b. die Bedingungen und die Art und Weise, wie der Verbraucher vom Widerrufsrecht Gebrauch machen kann, oder ein deutlicher Hinweis auf den Ausschluss des Widerrufsrechts;
  - c. Informationen über bestehende Garantien und Kundendienste nach dem Kauf;
  - d. den Gesamtpreis einschließlich aller Steuern für das Produkt, die Dienstleistung oder digitale Inhalte; gegebenenfalls die Lieferkosten und die Art der Zahlung, Lieferung oder Vertragsausführung;
  - e. die Bedingungen für die Kündigung des Vertrags, wenn dieser eine Laufzeit von mehr als einem Jahr oder unbefristet hat;
  - f. das Muster-Widerrufsformular, sofern dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zusteht.
6. Bei einem Dauerschuldverhältnis gilt der vorherige Absatz nur für die erste Lieferung.
- 

## **Artikel 6 – Widerrufsrecht**

### **Bei Produkten:**

1. Der Verbraucher kann einen Vertrag über den Kauf eines Produkts innerhalb einer Bedenkzeit von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer darf den Verbraucher nach dem Grund des Widerrufs fragen, ihn jedoch nicht zur Angabe seiner Gründe verpflichten.
2. Die in Absatz 1 genannte Widerrufsfrist beginnt an dem Tag, nachdem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das Produkt erhalten hat, oder:
  - a. wenn der Verbraucher mehrere Produkte in einer Bestellung bestellt hat: an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das letzte Produkt erhalten hat. Der Unternehmer darf – sofern er den Verbraucher vor dem Bestellvorgang deutlich darauf hingewiesen hat – eine Bestellung mehrerer Produkte mit unterschiedlichen Lieferzeiten ablehnen;
  - b. wenn die Lieferung eines Produkts aus mehreren Teilsendungen oder Bestandteilen besteht: an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die letzte Teilsendung oder das letzte Teil erhalten hat;
  - c. bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Produkten über einen bestimmten Zeitraum: an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das erste Produkt erhalten hat.

### **Bei Dienstleistungen und digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden:**

3. Der Verbraucher kann einen Dienstleistungsvertrag sowie einen Vertrag über die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem physischen Datenträger geliefert werden, innerhalb einer Frist von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer darf den Verbraucher nach dem Grund des Widerrufs fragen, ihn jedoch nicht zur Angabe seiner Gründe verpflichten.
4. Die in Absatz 3 genannte Widerrufsfrist beginnt an dem Tag, der auf den Vertragsschluss folgt.

### **Artikel 6 – Verlängerte Widerrufsfrist für Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, bei fehlender Belehrung über das Widerrufsrecht**

5. Hat der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebene Information über das Widerrufsrecht oder das Muster-Widerrufsformular nicht zur Verfügung gestellt, endet die

Widerrufsfrist zwölf Monate nach dem Ende der ursprünglichen, gemäß den vorstehenden Absätzen dieses Artikels festgelegten Widerrufsfrist.

6. Stellt der Unternehmer dem Verbraucher die im vorigen Absatz genannten Informationen innerhalb von zwölf Monaten nach Beginn der ursprünglichen Widerrufsfrist dennoch zur Verfügung, so endet die Widerrufsfrist 14 Tage nach dem Tag, an dem der Verbraucher diese Informationen erhalten hat.

---

#### **Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Widerrufsfrist**

1. Während der Widerrufsfrist hat der Verbraucher das Produkt und seine Verpackung sorgfältig zu behandeln. Er darf das Produkt nur in dem Umfang auspacken oder benutzen, der erforderlich ist, um die Art, die Eigenschaften und die Funktionsweise des Produkts festzustellen. Ausgangspunkt ist, dass der Verbraucher das Produkt nur so behandeln und prüfen darf, wie er es auch in einem Ladengeschäft tun dürfte.
2. Der Verbraucher haftet nur für eine Wertminderung des Produkts, die auf einen Umgang mit dem Produkt zurückzuführen ist, der über das in Absatz 1 Erlaubte hinausgeht.
3. Der Verbraucher haftet nicht für eine Wertminderung des Produkts, wenn der Unternehmer ihm vor oder bei Vertragsschluss nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht bereitgestellt hat.

---

#### **Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und damit verbundene Kosten**

1. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, so hat er dies dem Unternehmer innerhalb der Widerrufsfrist mittels des Muster-Widerrufsformulars oder durch eine andere eindeutige Erklärung mitzuteilen.
2. Der Verbraucher sendet das Produkt so schnell wie möglich, jedoch spätestens 14 Tage nach dem Tag der in Absatz 1 genannten Mitteilung, an den Unternehmer zurück oder übergibt es diesem oder einer von ihm bevollmächtigten Person. Dies ist nicht erforderlich, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Die Rücksendefrist ist in jedem Fall gewahrt, wenn der Verbraucher das Produkt vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.
3. Der Verbraucher sendet das Produkt mit sämtlichem gelieferten Zubehör, möglichst in Originalzustand und Originalverpackung, und gemäß den vom Unternehmer erteilten angemessenen und klaren Anweisungen zurück.
4. Das Risiko und die Beweislast für die ordnungsgemäße und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegen beim Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung des Produkts. Hat der Unternehmer nicht mitgeteilt, dass der Verbraucher diese Kosten zu tragen hat, oder erklärt er, die Kosten selbst zu übernehmen, so trägt der Verbraucher die Rücksendekosten nicht.
6. Widerruft der Verbraucher, nachdem er ausdrücklich verlangt hat, dass die Ausführung der Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser oder Strom, die nicht in einem begrenzten Volumen oder einer bestimmten Menge zum Verkauf bereitgestellt wurden, während der Widerrufsfrist beginnt, schuldet der Verbraucher dem Unternehmer einen Betrag, der im

Verhältnis zu dem Teil der Verpflichtung steht, den der Unternehmer zum Zeitpunkt des Widerrufs bereits erfüllt hat, verglichen mit der vollständigen Vertragserfüllung.

7. Der Verbraucher schuldet keine Kosten für die Ausführung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, die nicht in einem begrenzten Volumen oder einer bestimmten Menge zum Verkauf bereitgestellt wurden, oder für die Lieferung von Fernwärme, wenn:
  - a. der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht, die Kostenregelung im Falle eines Widerrufs oder das Muster-Widerrufsformular nicht zur Verfügung gestellt hat; oder
  - b. der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, dass die Ausführung der Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser, Strom oder Fernwärme während der Widerrufsfrist beginnt.
8. Der Verbraucher schuldet keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, wenn:
  - a. er vor Beginn der Lieferung nicht ausdrücklich zugestimmt hat, mit der Vertragserfüllung vor Ablauf der Widerrufsfrist zu beginnen;
  - b. er nicht bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht mit dieser Zustimmung verliert; oder
  - c. der Unternehmer es versäumt hat, diese Erklärung des Verbrauchers zu bestätigen.
9. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, so werden alle ergänzenden Verträge von Rechts wegen aufgelöst.

Hier is de vertaling van **Artikel 9** en **Artikel 10** van de algemene voorwaarden in het Duits, juridisch nauwkeurig en formeel:

---

#### **Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers bei Widerruf**

1. Macht der Unternehmer dem Verbraucher die elektronische Übermittlung der Widerrufserklärung möglich, sendet er unverzüglich nach Eingang dieser Erklärung eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer erstattet alle Zahlungen des Verbrauchers, einschließlich etwaiger vom Unternehmer berechneter Lieferkosten für die zurückgesandte Ware, unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem der Unternehmer den Widerruf des Verbrauchers erhalten hat. Sofern der Unternehmer anbietet, die Ware selbst abzuholen, kann er die Rückerstattung bis zum Erhalt der Ware oder bis zum Nachweis des Verbrauchers, dass er die Ware zurückgesandt hat, zurückhalten, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt.
3. Für die Rückerstattung verwendet der Unternehmer dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, der Verbraucher stimmt ausdrücklich einer anderen Methode zu. Die Rückerstattung erfolgt für den Verbraucher kostenfrei.
4. Hat der Verbraucher eine teurere Versandart als die vom Unternehmer angebotene günstigste Standardversandart gewählt, erstattet der Unternehmer nur die Kosten für die günstigere Versandart.

---

#### **Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts**

Der Unternehmer kann die folgenden Produkte und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, jedoch nur, wenn dies klar im Angebot oder zumindest rechtzeitig vor Vertragsschluss angegeben wurde:

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können;
2. Verträge, die bei einer öffentlichen Versteigerung abgeschlossen wurden. Eine öffentliche Versteigerung ist eine Verkaufsart, bei der Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer einem Verbraucher persönlich oder mit der Möglichkeit zur persönlichen Teilnahme unter Leitung eines Auktionators angeboten werden und bei der der erfolgreiche Bieter verpflichtet ist, die Waren, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen abzunehmen;
3. Dienstleistungsverträge nach vollständiger Erfüllung der Dienstleistung, aber nur, wenn:
  - a. die Ausführung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen wurde; und
  - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat;
4. Pauschalreisen im Sinne von Artikel 7:500 des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuchs (BW) und Personenbeförderungsverträge;
5. Dienstleistungsverträge zur Bereitstellung von Unterkünften, sofern im Vertrag ein bestimmtes Datum oder Zeitraum vorgesehen ist und es sich nicht um Wohnzwecke handelt, sowie Verträge über Güterbeförderung, Mietwagen und Catering;
6. Verträge über Freizeitaktivitäten, wenn im Vertrag ein bestimmtes Datum oder Zeitraum für deren Ausführung vorgesehen ist;
7. Auf Spezifikationen des Verbrauchers angefertigte Waren, die nicht vorgefertigt sind und die aufgrund einer individuellen Auswahl oder Entscheidung des Verbrauchers hergestellt werden oder die eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind;
8. Waren, die schnell verderben oder eine kurze Haltbarkeit haben;
9. Versiegelte Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
10. Waren, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;
11. Alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, deren Lieferung jedoch erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren Wert Schwankungen unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
12. Versiegelte Audio- oder Videoaufnahmen und Computersoftware, deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
13. Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, mit Ausnahme von Abonnements;
14. Die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, aber nur wenn:
  - a. die Ausführung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen wurde; und
  - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er mit Beginn der Ausführung sein Widerrufsrecht verliert.

## **Artikel 11 – Preis**

1. Innerhalb der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, außer bei 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 der Umstand, dass eventuell angegebene Preise Richtpreise sind, werden im Angebot angegeben.
  3. Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsschluss sind nur zulässig, wenn sie Folge gesetzlicher Regelungen oder Bestimmungen sind.
  4. Preiserhöhungen ab 3 Monaten nach Vertragsschluss sind nur zulässig, wenn der Unternehmer dies vereinbart hat und
    - a. diese Folge gesetzlicher Regelungen oder Bestimmungen sind; oder
    - b. der Verbraucher das Recht hat, den Vertrag mit Wirkung zum Tag des Inkrafttretens der Preiserhöhung zu kündigen.
  5. Die im Angebot genannten Preise für Produkte oder Dienstleistungen verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.
- 

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

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot angegebenen Spezifikationen, den berechtigten Anforderungen an Qualität und/oder Brauchbarkeit sowie den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen. Sofern vereinbart, gewährleistet der Unternehmer auch, dass das Produkt für andere als die normale Verwendung geeignet ist.
  2. Eine vom Unternehmer, seinem Zulieferer, Hersteller oder Importeur gewährte zusätzliche Garantie beschränkt niemals die gesetzlichen Rechte und Ansprüche, die der Verbraucher aus dem Vertrag gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann, sofern der Unternehmer seine Vertragspflichten nicht erfüllt hat.
  3. Unter einer zusätzlichen Garantie versteht man jede Verpflichtung des Unternehmers, seines Zulieferers, Importeurs oder Herstellers, dem Verbraucher Rechte oder Ansprüche einzuräumen, die über die gesetzliche Verpflichtung hinausgehen, sofern der Unternehmer seine Vertragspflichten nicht erfüllt hat.
- 

#### **Artikel 13 – Lieferung und Ausführung**

1. Der Unternehmer wird bei der Annahme und Ausführung von Bestellungen für Produkte und bei der Prüfung von Dienstleistungsanfragen größte Sorgfalt walten lassen.
2. Als Lieferort gilt die vom Verbraucher dem Unternehmer mitgeteilte Adresse.
3. Unter Berücksichtigung von Artikel 4 dieser allgemeinen Bedingungen wird der Unternehmer angenommene Bestellungen mit angemessener Eile, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ausführen, sofern keine andere Lieferfrist vereinbart wurde. Sollte sich die Lieferung verzögern oder kann die Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden, wird der Verbraucher

spätestens 30 Tage nach Bestellaufgabe darüber informiert. Der Verbraucher hat in diesem Fall das Recht, den Vertrag kostenfrei zu kündigen und gegebenenfalls Schadensersatz zu verlangen.

4. Nach einer solchen Kündigung erstattet der Unternehmer unverzüglich den vom Verbraucher gezahlten Betrag zurück.
5. Das Risiko von Beschädigung und/oder Verlust der Produkte liegt beim Unternehmer bis zum Zeitpunkt der Lieferung an den Verbraucher oder einen vorher benannten und dem Unternehmer bekannten Vertreter, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

---

## **Artikel 14 – Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung und Verlängerung**

### **Kündigung:**

1. Der Verbraucher kann einen auf unbestimmte Zeit geschlossenen Vertrag, der auf die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen gerichtet ist, jederzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregelungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
2. Der Verbraucher kann einen auf bestimmte Zeit geschlossenen Vertrag, der auf die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen gerichtet ist, jederzeit zum Ende der bestimmten Laufzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregelungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
3. Die in den vorstehenden Absätzen genannten Verträge können
  - jederzeit gekündigt werden, ohne auf bestimmte Zeitpunkte oder Zeiträume beschränkt zu sein;
  - mindestens auf dieselbe Weise gekündigt werden, wie sie abgeschlossen wurden;
  - immer mit derselben Kündigungsfrist gekündigt werden, die der Unternehmer für sich selbst vereinbart hat.

### **Verlängerung:**

4. Ein auf bestimmte Zeit geschlossener Vertrag, der auf die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen gerichtet ist, darf nicht stillschweigend für eine bestimmte Dauer verlängert oder erneuert werden.
5. Abweichend davon darf ein auf bestimmte Zeit geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages-, Nachrichten- und Wochenzeitungen sowie Zeitschriften stillschweigend für eine Dauer von maximal drei Monaten verlängert werden, wenn der Verbraucher diesen verlängerten Vertrag zum Ende der Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.
6. Ein auf bestimmte Zeit geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen 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 die regelmäßige, aber seltener als einmal monatlich erfolgende Lieferung von Tages-, Nachrichten- und Wochenzeitungen sowie Zeitschriften gerichtet ist.
7. Ein auf begrenzte Dauer geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages-, Nachrichten- und Wochenzeitungen sowie Zeitschriften zum Kennenlernen (Probe- oder Schnupperabonnement) wird nicht stillschweigend verlängert und endet automatisch nach Ablauf der Probe- oder Kennenlernphase.

### **Laufzeit:**

8. Hat ein Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr, kann der Verbraucher nach Ablauf eines Jahres

den Vertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen, sofern Treu und Glauben einer Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Dauer nicht entgegenstehen.

---

#### **Artikel 15 – Zahlung**

1. Soweit nicht anders im Vertrag oder in zusätzlichen Bedingungen vereinbart, sind die vom Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Widerrufsfrist oder, wenn keine Widerrufsfrist besteht, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss zu zahlen. Bei Dienstleistungsverträgen beginnt diese Frist am Tag nach Erhalt der Vertragsbestätigung durch den Verbraucher.
  2. Bei Verkauf von Produkten an Verbraucher darf in Allgemeinen Geschäftsbedingungen niemals eine Vorauszahlung von mehr als 50 % verlangt werden. Bei vereinbarter Vorauszahlung kann der Verbraucher keine Rechte bezüglich der Ausführung der Bestellung oder Dienstleistung geltend machen, bevor die Vorauszahlung erfolgt ist.
  3. Der Verbraucher ist verpflichtet, etwaige Fehler in angegebenen oder übermittelten Zahlungsdaten unverzüglich dem Unternehmer mitzuteilen.
  4. Leistet der Verbraucher seine Zahlungspflichten nicht rechtzeitig, so ist er, nachdem er vom Unternehmer auf die verspätete Zahlung hingewiesen wurde und ihm eine Frist von 14 Tagen eingeräumt wurde, ab dem Tag nach Zugang der Mahnung verpflichtet, für den noch offenen Betrag den gesetzlichen Verzugszins zu zahlen. Der Unternehmer ist berechtigt, außergerichtliche Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese betragen maximal: 15 % für offene Beträge bis € 2.500,-; 10 % für die nächsten € 2.500,- und 5 % für die folgenden € 5.000,- mit einem Minimum von € 40,-. Der Unternehmer kann zugunsten des Verbrauchers von diesen Beträgen abweichen.
- 

#### **Artikel 16 – Reklamationsverfahren**

1. Der Unternehmer verfügt über ein ausreichend bekannt gemachtes Reklamationsverfahren und behandelt Reklamationen gemäß diesem Verfahren.
2. Reklamationen über die Vertragserfüllung müssen innerhalb angemessener Frist, nachdem der Verbraucher die Mängel festgestellt hat, vollständig und klar beschrieben beim Unternehmer eingereicht werden.

#### **Artikel 16 – Beschwerdenverfahren (Fortsetzung)**

3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum des Eingangs beantwortet. Benötigt eine Beschwerde voraussichtlich eine längere Bearbeitungszeit, wird der Unternehmer innerhalb der Frist von 14 Tagen mit einer Eingangsbestätigung antworten und einen Hinweis geben, wann der Verbraucher mit einer ausführlicheren Antwort rechnen kann.
4. Eine Beschwerde über ein Produkt, eine Dienstleistung oder den Service des Unternehmers kann auch über ein Beschwerdeformular auf der Verbraucher-Seite der Webseite von 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 weitergeleitet.
5. Der Verbraucher muss dem Unternehmer mindestens 4 Wochen Zeit geben, um die Beschwerde einvernehmlich zu lösen. Nach Ablauf dieser Frist entsteht ein Streitfall, der für das Schlichtungsverfahren geeignet ist.

---

## Artikel 17 – Streitigkeiten

1. Auf Verträge zwischen Unternehmer und Verbraucher, auf die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung finden, findet ausschließlich niederländisches Recht Anwendung. Wenn der Unternehmer seine Tätigkeit auf das Land des Verbrauchers ausrichtet, kann der Verbraucher auch jederzeit das zwingende Verbraucherschutzrecht seines Landes geltend machen.
2. Streitigkeiten zwischen Verbraucher und Unternehmer über den Abschluss oder die Ausführung von Verträgen betreffend von diesem Unternehmer zu liefernde oder gelieferte Produkte und Dienstleistungen können unter Beachtung der folgenden Bestimmungen sowohl vom Verbraucher als auch vom Unternehmer an die Schlichtungsstelle Thuiswinkel, Postfach 90600, 2509 LP Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) vorgelegt werden.
3. Ein Streitfall wird von der Schlichtungsstelle nur bearbeitet, wenn der Verbraucher seine Beschwerde innerhalb angemessener Frist zunächst dem Unternehmer vorgelegt hat.
4. Führt die Beschwerde nicht zu einer Lösung, muss der Streitfall spätestens 12 Monate nach dem Datum, an dem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, schriftlich oder in einer anderen von der Kommission bestimmten Form bei der Schlichtungsstelle eingereicht werden.
5. Will der Verbraucher einen Streitfall der Schlichtungsstelle vorlegen, ist der Unternehmer an diese Wahl gebunden. Der Verbraucher sollte dies vorzugsweise zunächst dem Unternehmer mitteilen.
6. Will der Unternehmer einen Streitfall der Schlichtungsstelle vorlegen, muss der Verbraucher innerhalb von fünf Wochen nach schriftlicher Aufforderung durch den Unternehmer schriftlich mitteilen, ob er dies ebenfalls wünscht oder ob er den Streitfall von einem zuständigen Gericht behandeln lassen will. Meldet der Verbraucher seine Wahl nicht innerhalb von fünf Wochen, ist der Unternehmer berechtigt, den Streitfall dem zuständigen Gericht vorzulegen.
7. Die Schlichtungsstelle fällt ihre Entscheidung unter den im Reglement der Schlichtungsstelle festgelegten Bedingungen ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). Die Entscheidungen der Schlichtungsstelle erfolgen als verbindliche Schlichtung.
8. Die Schlichtungsstelle wird einen Streitfall nicht bearbeiten oder die Bearbeitung einstellen, wenn dem Unternehmer vor der Verhandlung durch die Kommission ein Zahlungsaufschub gewährt wurde, er insolvent geworden ist oder seine Geschäftstätigkeit faktisch eingestellt hat.
9. Sofern neben der Schlichtungsstelle Thuiswinkel eine andere an die Stiftung Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) oder das Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) angeschlossene Schlichtungsstelle zuständig ist, ist für Streitigkeiten, die hauptsächlich den Verkauf oder die Dienstleistung aus der Ferne betreffen, die Schlichtungsstelle Thuiswinkel bevorzugt zuständig. Für alle übrigen Streitigkeiten die anderen anerkannten, bei SGC oder Kifid angeschlossenen Schlichtungsstellen.

---

## Artikel 18 – Branchen-Garantie

1. Thuiswinkel.org garantiert die Erfüllung der verbindlichen Schlichtungsempfehlungen der Schlichtungsstelle Thuiswinkel durch ihre Mitglieder, es sei denn, das Mitglied entscheidet, die verbindliche Empfehlung innerhalb von zwei Monaten nach Versand dieser zur gerichtlichen Überprüfung vorzulegen. Diese Garantie lebt wieder auf, wenn die verbindliche Empfehlung nach gerichtlicher Überprüfung bestätigt wird und das Urteil rechtskräftig ist. Bis zu einem Betrag von maximal €10.000,- pro verbindlicher Empfehlung zahlt Thuiswinkel.org diesen Betrag an den Verbraucher aus. Bei Beträgen über €10.000,- pro Empfehlung werden €10.000,- ausgezahlt. Für den darüber hinausgehenden Betrag hat Thuiswinkel.org eine Anstrengungspflicht, um die Erfüllung der Empfehlung durch das Mitglied sicherzustellen.
2. Für die Anwendung dieser Garantie ist erforderlich, dass der Verbraucher schriftlich bei Thuiswinkel.org Ansprüche geltend macht und seine Forderung gegen den Unternehmer an Thuiswinkel.org abtritt. Übersteigt die Forderung gegen den Unternehmer €10.000,-, wird dem Verbraucher angeboten, den über €10.000,- hinausgehenden Teil an Thuiswinkel.org abzutreten, woraufhin diese Organisation im eigenen Namen und auf eigene Kosten die Zahlung vor Gericht geltend macht, um den Verbraucher zu befriedigen.

---

#### **Artikel 19 – Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen**

Zusätzliche oder von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen den Verbraucher nicht benachteiligen und müssen schriftlich niedergelegt oder auf eine Weise bereitgestellt werden, dass der Verbraucher sie auf einem dauerhaften Datenträger zugänglich speichern kann.

---

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

1. Änderungen dieser Bedingungen werden erst wirksam, nachdem sie auf geeignete Weise veröffentlicht wurden, wobei bei anwendbaren Änderungen während der Laufzeit eines Angebots stets die für den Verbraucher günstigste Bestimmung Vorrang hat.

---

#### **Thuiswinkel.org**

[www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postfach 7001, 6710 CB Ede