

Allgemeine Geschäftsbedingungen Thuiswinkel.org

Table of Contents:

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 Widerrufsfrist
Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und Kosten
Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers bei Widerruf
Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts
Artikel 11 – Der Preis
Artikel 12 – Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie
Artikel 13 – Lieferung und Ausführung
Artikel 14 – Dauerschuldverhältnisse: Dauer, 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.org

Artikel 1 – Definitionen

In diesen Bedingungen wird verstanden unter:

1. **Ergänzungsvertrag:** Ein Vertrag, bei dem der Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag erwirbt, die vom Unternehmer oder einem Dritten auf Grundlage einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer geliefert werden;
2. **Widerrufsfrist:** Der Zeitraum, in dem der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann;
3. **Verbraucher:** Die natürliche Person, die nicht für Zwecke handelt, die ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zuzuordnen sind;
4. **Tag:** Kalendertag;
5. **Digitale Inhalte:** Daten, die in digitaler Form erstellt und geliefert werden;

6. Dauervertrag: Ein Vertrag, der auf die regelmäßige Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten über einen bestimmten Zeitraum gerichtet ist;
7. Dauerhafter Datenträger: Jedes Mittel – einschließlich E-Mail – das es dem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, persönlich an ihn gerichtete Informationen so zu speichern, dass eine zukünftige Einsicht oder Nutzung möglich ist, und das unveränderte Reproduktion der gespeicherten Informationen ermöglicht;
8. Widerrufsrecht: Die Möglichkeit des Verbrauchers, innerhalb der Widerrufsfrist von dem 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 auf Distanz anbietet;
10. Fernabsatzvertrag: Ein Vertrag, der zwischen Unternehmer und Verbraucher im Rahmen eines organisierten Systems für den Fernverkauf von Produkten, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen geschlossen wird, wobei bis zum Vertragsschluss ausschließlich oder teilweise eine oder mehrere Fernkommunikationstechniken genutzt werden;
11. Muster-Widerrufsformular: Das in Anhang I dieser Bedingungen enthaltene europäische Muster-Widerrufsformular; Anhang I muss nicht bereitgestellt werden, wenn der Verbraucher kein Widerrufsrecht für seine Bestellung hat;
12. Fernkommunikationstechnik: Mittel, das zum Abschluss eines Vertrages verwendet werden kann, ohne dass Verbraucher und Unternehmer gleichzeitig am selben Ort anwesend sein müssen.

Artikel 2 – Identität des Unternehmers

- Name des Unternehmers: Dutch Museum Gift Shop B.V.
- Handelnd unter dem Namen: Dutch Museum Gift Shop

Sitzadresse:

Bunsenstraat 9/1, 1098RK Amsterdam, Niederlande

Telefonnummer: +31618394232

Erreichbarkeit: Montag bis Freitag, 09:00–17:00

E-Mail-Adresse: info@dutchmuseumgiftshop.nl

Handelsregister-Nr.: 90302176

Umsatzsteuer-Nr.: NL865271690B01

-

Artikel 3 – Anwendbarkeit

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und für jeden Fernabsatzvertrag zwischen Unternehmer und Verbraucher.
 2. Vor Abschluss des Fernabsatzvertrages wird der Verbraucher über den Text dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen informiert. Wenn dies nicht zumutbar ist, gibt der Unternehmer vor Vertragsabschluss an, wie die AGB beim Unternehmer eingesehen werden können und dass sie auf Wunsch des Verbrauchers unverzüglich und kostenlos zugesandt werden.
 3. Wird der Vertrag elektronisch geschlossen, können die AGB abweichend vom vorherigen Absatz elektronisch bereitgestellt werden, so dass der Verbraucher sie einfach auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Ist dies nicht möglich, gibt der Unternehmer vor Vertragsabschluss an, wo die AGB elektronisch eingesehen werden können und dass sie auf Wunsch kostenlos zugesandt werden.
 4. Soweit neben diesen AGB auch spezifische Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen gelten, gelten Absatz 2 und 3 entsprechend, und der Verbraucher kann im Falle widersprüchlicher Bedingungen immer die für ihn günstigere Regelung geltend machen.
-

Artikel 4 – Das Angebot

1. Wenn ein Angebot zeitlich begrenzt oder an Bedingungen geknüpft ist, 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, damit der Verbraucher das Angebot beurteilen kann. Bilder stellen die Produkte, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte realistisch dar. Offensichtliche Fehler binden den Unternehmer nicht.
 3. Jedes Angebot enthält Informationen, die für den Verbraucher klar machen, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.
-

Artikel 5 – Der Vertrag

1. Der Vertrag kommt – vorbehaltlich Absatz 4 – zustande, sobald der Verbraucher das Angebot annimmt und die damit verbundenen Bedingungen erfüllt.
 2. Nimmt der Verbraucher das Angebot elektronisch an, bestätigt der Unternehmer unverzüglich den Erhalt der Annahme. Solange der Unternehmer den Erhalt nicht bestätigt hat, kann der Verbraucher den Vertrag widerrufen.
 3. Wird der Vertrag elektronisch geschlossen, ergreift der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine
-

sichere Webumgebung. Bei elektronischer Bezahlung ergreift der Unternehmer entsprechende Sicherheitsmaßnahmen.

4. Der Unternehmer kann im gesetzlich zulässigen Rahmen prüfen, ob der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen kann, sowie alle für den verantwortlichen Abschluss des Fernabsatzvertrags relevanten Faktoren. Hat der Unternehmer berechtigte Gründe, den Vertrag nicht einzugehen, kann er die Bestellung ablehnen oder an besondere Bedingungen knüpfen.
5. Spätestens bei Lieferung teilt der Unternehmer dem Verbraucher schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger mit:
 - a. die Besuchsadresse für Beschwerden;
 - b. Bedingungen und Modalitäten der Widerrufsrechte oder deren Ausschluss;
 - c. Informationen über Garantien und Service nach dem Kauf;
 - d. Preis inklusive Steuern, Lieferkosten und Zahlungs-/Liefermodalitäten;
 - e. Kündigungsvoraussetzungen bei Dauerverträgen;
 - f. das Muster-Widerrufsformular, falls ein Widerrufsrecht besteht.

Artikel 6 – Widerrufsrecht

Für Produkte:

1. Der Verbraucher kann einen Vertrag über den Kauf eines Produkts innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer darf nach dem Grund fragen, der Verbraucher ist jedoch nicht verpflichtet, diesen anzugeben.
2. Die Widerrufsfrist beginnt am Tag nach Erhalt des Produkts durch den Verbraucher oder einen vom Verbraucher benannten Dritten, der nicht der Beförderer ist.
 - a. Bei mehreren Produkten beginnt die Frist nach Erhalt des letzten Produkts.
 - b. Bei Lieferung in mehreren Teilsendungen beginnt die Frist nach Erhalt der letzten Teilsendung.
 - c. Bei regelmäßiger Lieferung über einen bestimmten Zeitraum beginnt die Frist nach Erhalt der ersten Lieferung.

Für Dienstleistungen und digitale Inhalte ohne physische Datenträger:

3. Der Verbraucher kann einen Dienstleistungsvertrag oder einen Vertrag über digitale Inhalte innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen.
4. Die Frist beginnt am Tag nach Vertragsabschluss.

Verlängerte Widerrufsfrist bei fehlender Information:

5. Wird der Verbraucher nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht informiert, endet die Widerrufsfrist zwölf Monate nach Ablauf der ursprünglichen Frist.
6. Erfolgt die Information innerhalb von zwölf Monaten, endet die Frist 14 Tage nach Erhalt der Information.

Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Widerrufsfrist

1. Während der Widerrufsfrist geht der Verbraucher sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung um. Er darf das Produkt nur so auspacken oder verwenden, wie es notwendig ist, um die Art, Eigenschaften und Funktionsweise des Produkts zu prüfen. Maßgeblich ist, dass der Verbraucher das Produkt nur so handhaben und prüfen darf, wie er es in einem Geschäft tun dürfte.
2. Der Verbraucher haftet nur für Wertminderungen des Produkts, die auf eine Art der Handhabung zurückzuführen sind, die über das in Absatz 1 erlaubte Maß hinausgeht.
3. Der Verbraucher haftet nicht für Wertminderungen, wenn der Unternehmer ihn vor oder beim Vertragsabschluss nicht über das gesetzlich vorgeschriebene Widerrufsrecht informiert hat.

Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und Kosten

1. Übt der Verbraucher sein Widerrufsrecht aus, teilt er dies innerhalb der Widerrufsfrist mittels des Muster-Widerrufsformulars oder auf andere eindeutige Weise dem Unternehmer mit.
2. Der Verbraucher sendet das Produkt unverzüglich, spätestens jedoch 14 Tage nach der Mitteilung, zurück oder übergibt es dem Unternehmer oder einem Beauftragten. Dies ist nicht erforderlich, wenn der Unternehmer anbietet, das Produkt selbst abzuholen. Die Rücksendefrist ist eingehalten, wenn das Produkt vor Ablauf der Widerrufsfrist abgeschickt wird.
3. Das Produkt ist mit sämtlichem Zubehör, soweit möglich im Originalzustand und in der Originalverpackung, und gemäß den vom Unternehmer bereitgestellten klaren und angemessenen Anweisungen zurückzusenden.
4. Risiko und Beweislast für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausübung des Widerrufsrechts liegen beim Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung, außer der Unternehmer hat mitgeteilt, dass er diese Kosten trägt oder selbst übernimmt.
6. Beginnt der Verbraucher ausdrücklich während der Widerrufsfrist mit der Ausführung von Dienstleistungen oder Lieferung von nicht für den Verkauf vorbereiteten Waren wie Gas, Wasser oder Strom, so schuldet er dem Unternehmer einen Betrag, der dem Verhältnis der bereits erbrachten Leistungen zur Gesamtleistung entspricht.
7. Der Verbraucher trägt keine Kosten für Dienstleistungen oder Lieferung von Gas, Wasser, Strom oder Fernwärme, die nicht für den Verkauf vorbereitet sind, wenn:
 - a. der Unternehmer den Verbraucher nicht gesetzlich vorgeschrieben über das Widerrufsrecht oder Kosten informiert hat, oder
 - b. der Verbraucher nicht ausdrücklich um Beginn der Ausführung während der Widerrufsfrist gebeten hat.

8. Der Verbraucher trägt keine Kosten für digitale Inhalte ohne Datenträger, wenn:
 - a. er nicht ausdrücklich der vorzeitigen Ausführung zugestimmt hat;
 - b. er nicht anerkannt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert; oder
 - c. der Unternehmer diese Erklärung nicht bestätigt hat.
9. Bei Ausübung des Widerrufsrechts werden alle ergänzenden Verträge automatisch aufgehoben.

Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers bei Widerruf

1. Ermöglicht der Unternehmer die elektronische Mitteilung des Widerrufs, sendet er unverzüglich eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer erstattet alle Zahlungen des Verbrauchers, einschließlich eventuell berechneter Lieferkosten, unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Widerruf. Er kann die Rückzahlung bis zum Erhalt des Produkts oder bis der Verbraucher den Versand nachweist zurückhalten, je nachdem, welches Ereignis zuerst eintritt.
3. Die Rückzahlung erfolgt mit dem gleichen Zahlungsmittel, das der Verbraucher verwendet hat, es sei denn, der Verbraucher stimmt einer anderen Methode zu. Die Rückzahlung ist kostenfrei für den Verbraucher.
4. Wählt der Verbraucher eine teurere Liefermethode als die Standardlieferung, muss der Unternehmer die zusätzlichen Kosten nicht erstatten.

Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts

Der Unternehmer kann folgende Produkte und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, wenn dies klar beim Angebot oder rechtzeitig vor Vertragsabschluss angegeben wurde:

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis an Schwankungen auf dem Finanzmarkt gebunden ist, die der Unternehmer nicht beeinflussen kann und die während der Widerrufsfrist auftreten können.
2. Verträge, die bei einer öffentlichen Versteigerung abgeschlossen werden.
3. Dienstleistungen nach vollständiger Erbringung, 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 ausgeführt hat.
4. Pauschalreisen und Personenbeförderungsverträge.
5. Dienstleistungen zur Bereitstellung von Unterkünften mit festem Datum oder Zeitraum, sowie Gütertransport, Autovermietung und Catering.

6. Freizeitdienstleistungen, wenn ein bestimmtes Datum oder Zeitraum vereinbart ist.
7. Auf Kundenwunsch hergestellte Produkte, nicht vorgefertigt und auf individuelle Entscheidung gefertigt oder eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt.
8. Produkte, die schnell verderben oder ein begrenztes Haltbarkeitsdatum haben.
9. Versiegelte Produkte aus Gründen der Hygiene oder Gesundheit, die nach Lieferung geöffnet wurden.
10. Produkte, die nach Lieferung unwiderruflich mit anderen Produkten vermischt sind.
11. Alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, aber Lieferung erst nach 30 Tagen erfolgt, und deren Wert von Marktpreisschwankungen abhängt.
12. Versiegelte Audio-, Videoaufnahmen und Software, deren Siegel nach Lieferung geöffnet wurde.
13. Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, ausgenommen Abonnements.
14. Lieferung von digitalen Inhalten ohne Datenträger, wenn:
 - a. die Ausführung mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen wurde; und
 - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er dadurch sein Widerrufsrecht verliert.

Artikel 11 – Der Preis

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, außer 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 die der Unternehmer nicht beeinflussen kann, zu variablen Preisen anbieten. Diese Bindung an Schwankungen und der Hinweis, dass eventuelle angegebene Preise Richtpreise sind, werden im Angebot angegeben.
3. Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsschluss sind nur zulässig, wenn sie auf gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen beruhen.
4. Preiserhöhungen ab 3 Monaten nach Vertragsschluss sind nur zulässig, wenn der Unternehmer dies vereinbart hat und:
 - a. diese auf gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen beruhen, oder
 - b. der Verbraucher das Recht hat, den Vertrag ab dem Tag der Preiserhöhung zu kündigen.
5. Die im Angebot angegebenen Preise für Produkte oder Dienstleistungen enthalten die Mehrwertsteuer.

Artikel 12 – Vertragserfüllung 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 Brauchbarkeit sowie den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften entsprechen. Falls vereinbart, gewährleistet der Unternehmer zudem, dass das Produkt für anderweitige Nutzung geeignet ist.
 2. Eine vom Unternehmer, dessen Lieferanten, Hersteller oder Importeur gewährte zusätzliche Garantie schränkt niemals die gesetzlichen Rechte und Ansprüche des Verbrauchers aus dem Vertrag gegenüber dem Unternehmer ein, falls der Unternehmer in der Vertragserfüllung mangelhaft ist.
 3. Unter zusätzlicher Garantie versteht man jede Verpflichtung des Unternehmers, Lieferanten, Importeurs oder Herstellers, dem Verbraucher Rechte oder Ansprüche einzuräumen, die über die gesetzliche Verpflichtung hinausgehen.
-

Artikel 13 – Lieferung und Ausführung

1. Der Unternehmer wird bei der Annahme und Ausführung von Bestellungen sowie bei der Prüfung von Anträgen auf Dienstleistungen größtmögliche Sorgfalt walten lassen.
 2. Lieferort ist die vom Verbraucher angegebene Adresse.
 3. Unter Beachtung von Artikel 4 wird der Unternehmer akzeptierte Bestellungen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen, ausführen, sofern keine andere Lieferfrist vereinbart wurde. Bei Verzögerung oder teilweiser Nichterfüllung wird der Verbraucher spätestens 30 Tage nach Bestellung informiert und hat das Recht, den Vertrag kostenfrei zu widerrufen und ggf. Schadenersatz zu verlangen.
 4. Nach Widerruf gemäß Absatz 3 erstattet der Unternehmer unverzüglich den vom Verbraucher gezahlten Betrag.
 5. Das Risiko von Beschädigung oder Verlust liegt beim Unternehmer bis zur Lieferung an den Verbraucher oder einen vorher benannten Vertreter, sofern nicht anders vereinbart.
-

Artikel 14 – Dauerverträge: Dauer, Kündigung und Verlängerung

Kündigung:

1. Der Verbraucher kann einen auf unbestimmte Zeit geschlossenen Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen jederzeit kündigen, unter Beachtung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat.
-

2. Der Verbraucher kann einen befristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen gegen Ende der Laufzeit kündigen, unter Beachtung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat.
3. Bei den in den vorherigen Absätzen genannten Verträgen:
 - a. jederzeit kündigen, nicht auf bestimmte Zeitpunkte beschränkt;
 - b. mindestens auf die gleiche Weise kündigen, wie der Vertrag abgeschlossen wurde;
 - c. mit der gleichen Kündigungsfrist wie der Unternehmer selbst vereinbart hat.

Verlängerung:

4. Ein befristeter Vertrag darf nicht stillschweigend für eine bestimmte Dauer verlängert oder erneuert werden.
5. Abweichend von Absatz 4 darf ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages-, Wochen- oder Monatszeitungen stillschweigend für maximal drei Monate verlängert werden, sofern der Verbraucher diese verlängerte Vereinbarung gegen Ende der Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.
6. Ein befristeter Vertrag über regelmäßige Lieferungen darf stillschweigend nur auf unbestimmte Zeit verlängert werden, wenn der Verbraucher jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann. Bei Lieferungen seltener als einmal pro Monat beträgt die maximale Kündigungsfrist drei Monate.
7. Ein begrenzter Probe- oder Kennenlernvertrag endet automatisch nach Ablauf der vereinbarten Probezeit ohne stillschweigende Verlängerung.

Dauer:

8. Hat ein Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr, kann der Verbraucher nach einem Jahr jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen, soweit Angemessenheit und Fairness keine Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Dauer verbieten.

Artikel 15 – Zahlung

1. Soweit im Vertrag oder in zusätzlichen Bedingungen nicht anders angegeben, sind die vom Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Widerrufsfrist oder, falls keine Widerrufsfrist besteht, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss zu zahlen. Bei einem Dienstleistungsvertrag beginnt diese Frist am Tag nach Erhalt der Vertragsbestätigung.
2. Beim Verkauf von Produkten an Verbraucher darf der Verbraucher in Allgemeinen Geschäftsbedingungen niemals zur Vorauszahlung von mehr als 50 % verpflichtet werden. Bei vereinbarter Vorauszahlung kann der Verbraucher keine Rechte in Bezug auf die Ausführung der Bestellung oder der Dienstleistung geltend machen, bevor die Vorauszahlung erfolgt ist.
3. Der Verbraucher ist verpflichtet, Fehler in den bereitgestellten oder angegebenen Zahlungsinformationen unverzüglich dem Unternehmer zu melden.

4. Leistet der Verbraucher seine Zahlungspflichten nicht rechtzeitig, ist er, nachdem der Unternehmer ihn auf die verspätete Zahlung hingewiesen und ihm eine Frist von 14 Tagen gesetzt hat, ab dem Tag nach Erhalt der Mahnung verpflichtet, auf den noch geschuldeten Betrag den gesetzlichen Zinssatz zu zahlen. Der Unternehmer ist berechtigt, die von ihm entstandenen außergerichtlichen 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 nächsten 5.000 €, mindestens jedoch 40 €. Der Unternehmer kann zugunsten des Verbrauchers von diesen Beträgen und Prozentsätzen abweichen.
-

Artikel 16 – Beschwerdeverfahren

1. Der Unternehmer verfügt über ein ausreichend bekannt gemachtes Beschwerdeverfahren und behandelt Beschwerden gemäß diesem Verfahren.
 2. Beschwerden über die Ausführung des Vertrags müssen innerhalb angemessener Frist nach Feststellung des Mangels vollständig und klar beschrieben beim Unternehmer eingereicht werden.
 3. Eingereichte Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt beantwortet. Benötigt eine Beschwerde längere Bearbeitungszeit, informiert der Unternehmer innerhalb der Frist von 14 Tagen über den Empfang der Beschwerde und gibt eine Schätzung, wann eine ausführlichere Antwort erfolgen kann.
 4. Eine Beschwerde über ein Produkt, eine Dienstleistung oder den Service des Unternehmers kann auch über ein Beschwerdeformular auf der Verbraucherwebseite von Thuiswinkel.org eingereicht werden. Die Beschwerde wird sowohl an den Unternehmer als auch an Thuiswinkel.org gesendet.
 5. Der Verbraucher muss dem Unternehmer mindestens 4 Wochen Zeit geben, die Beschwerde in gegenseitigem Einvernehmen zu lösen. Danach entsteht ein Streitfall, der für das Schiedsverfahren relevant ist.
-

Artikel 17 – Streitfälle

1. Auf Verträge zwischen Unternehmer und Verbraucher, auf die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung finden, ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar.
 2. Streitfälle über den Abschluss oder die Ausführung von Verträgen, die Produkte oder Dienstleistungen betreffen, können vom Verbraucher oder Unternehmer der Schiedskommission Thuiswinkel, Postfach 90600, 2509 LP Den Haag vorgelegt werden.
 3. Ein Streitfall wird nur bearbeitet, wenn der Verbraucher die Beschwerde zuvor innerhalb angemessener Frist dem Unternehmer vorgelegt hat.
-

4. Führt die Beschwerde nicht zu einer Lösung, muss der Streitfall spätestens 12 Monate nach Einreichung der Beschwerde beim Unternehmer schriftlich oder in einer anderen von der Kommission bestimmten Form bei der Schiedskommission eingereicht werden.
5. Möchte der Verbraucher einen Streitfall der Schiedskommission vorlegen, ist der Unternehmer daran gebunden. Der Verbraucher sollte dies zunächst dem Unternehmer mitteilen.
6. Will der Unternehmer einen Streitfall der Schiedskommission vorlegen, muss der Verbraucher innerhalb von fünf Wochen nach schriftlicher Aufforderung durch den Unternehmer schriftlich mitteilen, ob er dem zustimmt oder den Fall von einem zuständigen Gericht behandeln lassen möchte. Antwortet der Verbraucher nicht innerhalb der Frist, darf der Unternehmer den Streitfall dem zuständigen Gericht vorlegen.
7. Die Schiedskommission entscheidet unter den Bedingungen ihres Reglements. Die Entscheidungen erfolgen in Form von verbindlicher Beratung.
8. Die Schiedskommission wird einen Streitfall nicht bearbeiten oder die Bearbeitung einstellen, wenn dem Unternehmer Zahlungsaufschub gewährt wurde, er insolvent ist oder seine Geschäftstätigkeit faktisch eingestellt hat, bevor der Streitfall verhandelt wurde.
9. Falls neben der Schiedskommission Thuiswinkel eine andere anerkannte Schiedskommission zuständig ist, ist für Streitfälle, die hauptsächlich den Fernabsatz betreffen, die Schiedskommission Thuiswinkel vorrangig zuständig. Für alle anderen Streitfälle ist die andere zuständige Schiedskommission zuständig.

Artikel 18 – Branchenhaftung

1. Thuiswinkel.org garantiert die Einhaltung der verbindlichen Entscheidungen der Schiedskommission Thuiswinkel durch ihre Mitglieder, es sei denn, das Mitglied legt die Entscheidung innerhalb von zwei Monaten nach Versand dem Gericht zur Überprüfung vor. Diese Garantie gilt erneut, wenn die Entscheidung nach gerichtlicher Überprüfung Bestand hat. Bis maximal 10.000 € pro Entscheidung zahlt Thuiswinkel.org an den Verbraucher. Beträge über 10.000 € werden ebenfalls teilweise übernommen, der Rest obliegt der Verpflichtung von Thuiswinkel.org, die Einhaltung durch das Mitglied zu sichern.
2. Für die Anwendung dieser Garantie muss der Verbraucher schriftlich bei Thuiswinkel.org geltend machen und seine Forderung an Thuiswinkel.org abtreten. Übersteigt die Forderung 10.000 €, wird der Verbraucher angeboten, den überschüssigen Betrag abzutreten, damit Thuiswinkel.org die Zahlung gerichtlich einfordern kann.

Artikel 19 – Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen

Zusätzliche oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen den Verbraucher nicht benachteiligen und müssen schriftlich oder in einer für den Verbraucher zugänglichen und speicherbaren Form auf einem dauerhaften Datenträger festgehalten werden.

Artikel 20 – Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Thuiswinkel.org

1. Änderungen dieser Bedingungen treten erst nach entsprechender Veröffentlichung in Kraft. Bei Änderungen während der Laufzeit eines Angebots gilt die für den Verbraucher günstigste Bestimmung.
-

Anhang I: Muster-Widerrufsformular

Muster-Widerrufsformular

(dieses Formular nur ausfüllen und zurücksenden, wenn Sie den Vertrag widerrufen möchten)

a. An: [Name des Unternehmers]

[geografische Adresse des Unternehmers]

[Faxnummer des Unternehmers, falls verfügbar]

[E-Mail-Adresse oder elektronische Adresse des Unternehmers]

b. Ich/wir* teilen Ihnen hiermit mit, dass ich/wir* den von mir/uns* abgeschlossenen Vertrag über

- den Kauf der folgenden Produkte: [Bezeichnung des Produkts]*
- die Lieferung der folgenden digitalen Inhalte: [Bezeichnung der digitalen Inhalte]*
- die Erbringung der folgenden Dienstleistung: [Bezeichnung der Dienstleistung]*

widerrufe/widerrufen*

c. Bestellt am*/erhalten am* [Datum der Bestellung bei Dienstleistungen oder Erhalt bei Produkten]

d. Name des/der Verbraucher(s)

e. Anschrift des/der Verbraucher(s)

f. Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Einreichung auf Papier)

g. Datum

* Unzutreffendes streichen oder zutreffendes ausfüllen.