

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stichting Webshop Keurmerk sind in Abstimmung mit der Consumentenbond im Rahmen der Koordinierungsgruppe Selbstregulierungsdialog (CZ) des Sozial-Wirtschaftsrates entstanden und treten am 1. Juni 2014 in Kraft.

Inhaltsverzeichnis

- Artikel 1 – Begriffsbestimmungen
- 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 & Kosten
- Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers bei Widerruf
- Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts
- Artikel 11 – Der Preis
- Artikel 12 – Vertragserfüllung & zusätzliche Garantie
- Artikel 13 – Lieferung & Ausführung
- Artikel 14 – Dauerschuldverhältnisse
- Artikel 15 – Zahlung
- Artikel 16 – Beschwerdeverfahren
- Artikel 17 – Streitigkeiten
- Artikel 18 – Branchen-garantie
- Artikel 19 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen
- Artikel 20 – Änderung der AGB der Stichting Webshop Keurmerk

Artikel 1 – Begriffsbestimmungen

In diesen Bedingungen bedeutet:

1. **Zusatzvertrag:** ein Vertrag, bei dem der Verbraucher Waren, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag erwirbt und diese durch den Unternehmer oder durch einen Dritten aufgrund einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer geliefert werden;
2. **Bedenkzeit:** die Frist, innerhalb derer der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann;
3. **Verbraucher:** die natürliche Person, die nicht zu Zwecken handelt, die ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können;
4. **Tag:** Kalendertag;
5. **Digitale Inhalte:** in digitaler Form erstellte und gelieferte Daten;

6. **Dauerschuldverhältnis:** ein Vertrag, der auf die regelmäßige Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten über einen bestimmten Zeitraum gerichtet ist;
7. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Medium – einschließlich E-Mail –, das es dem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, an ihn persönlich gerichtete Informationen so zu speichern, dass eine zukünftige Einsichtnahme oder Nutzung während eines dem Zweck der Informationen angemessenen Zeitraums möglich ist und die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen gewährleistet ist;
8. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit des Verbrauchers, innerhalb der Bedenkzeit vom Fernabsatzvertrag zurückzutreten;
9. **Unternehmer:** die natürliche oder juristische Person, die Mitglied der Stichting Webshop Keurmerk ist und dem Verbraucher Waren, (Zugang zu) digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen im Fernabsatz anbietet;
10. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, der zwischen Unternehmer und Verbraucher im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Systems geschlossen wird, wobei bis einschließlich des Vertragsschlusses ausschließlich oder auch die Fernkommunikationstechnik verwendet wird;
11. **Muster-Widerrufsformular:** das in Anhang I dieser Bedingungen aufgenommene europäische Muster-Widerrufsformular;
12. **Fernkommunikationstechnik:** Mittel, das zum Abschluss eines Vertrages eingesetzt werden kann, ohne dass Verbraucher und Unternehmer gleichzeitig in einem Raum anwesend sein müssen.

Artikel 2 – Identität des Unternehmers

- Maison Tisane B.V.
- Luchthavenweg 81.037A
- 5657 EA Eindhoven
- Niederlande
- T: +31 40 - 240 5807 (Montag–Freitag 09:00–18:00)
- E: contact@maisontisane.nl
- Handelsregisternummer: 97487422
- USt-IdNr.: NL.8680.72.734.B01

Artikel 3 – Anwendbarkeit

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und für jeden im Fernabsatz zwischen Unternehmer und Verbraucher geschlossenen Vertrag.

2. Bevor der Fernabsatzvertrag geschlossen wird, wird dem Verbraucher der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, gibt der Unternehmer vor Vertragsschluss an, auf welche Weise die AGB beim Unternehmer eingesehen werden können und dass sie dem Verbraucher auf dessen Wunsch unverzüglich kostenlos zugesandt werden.
3. Wird der Fernabsatzvertrag elektronisch geschlossen, kann abweichend von Absatz 2 der Text dieser AGB dem Verbraucher vor Vertragsschluss elektronisch so zur Verfügung gestellt werden, dass der Verbraucher ihn auf einem dauerhaften Datenträger einfach speichern kann. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, wird vor Vertragsschluss angegeben, wo die AGB elektronisch eingesehen werden können und dass sie dem Verbraucher auf dessen Wunsch elektronisch oder auf andere Weise kostenlos zugesandt werden.
4. Sind neben diesen AGB auch spezielle Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen anwendbar, gelten Absatz 2 und 3 entsprechend und kann sich der Verbraucher bei widersprüchlichen Bedingungen stets auf die für ihn günstigste Bestimmung berufen.

Artikel 4 – Das Angebot

1. Hat ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer oder erfolgt es unter Bedingungen, wird dies im Angebot ausdrücklich angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Waren, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist hinreichend detailliert, um dem Verbraucher eine gute Beurteilung des Angebots zu ermöglichen. Verwendet der Unternehmer Abbildungen, so sind diese eine wahrheitsgetreue Darstellung der angebotenen Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte. Offenkundige Irrtümer oder Fehler im Angebot binden den Unternehmer nicht.
3. Jedes Angebot enthält Informationen, aus denen für den Verbraucher klar hervorgeht, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

Artikel 5 – Der Vertrag

1. Vorbehaltlich des in Absatz 4 Bestimmten kommt der Vertrag in dem Moment zustande, in dem der Verbraucher das Angebot annimmt und die dabei festgelegten Bedingungen erfüllt.
2. Hat der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Wege angenommen, bestätigt der Unternehmer unverzüglich den Eingang der Angebotsannahme auf elektronischem Wege. Solange der Eingang der Annahme nicht bestätigt wurde, kann der Verbraucher den Vertrag auflösen.
3. Kommt der Vertrag elektronisch zustande, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Ist eine elektronische Zahlung durch den Verbraucher möglich, trifft der Unternehmer diesbezüglich angemessene Sicherheitsmaßnahmen.

4. Der Unternehmer kann im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben prüfen, ob der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen kann sowie alle Tatsachen und Faktoren, die für einen verantwortungsvollen Abschluss des Fernabsatzvertrages relevant sind. Hat der Unternehmer aufgrund dieser Prüfung triftige Gründe, den Vertrag nicht zu schließen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage begründet abzulehnen oder die Ausführung an besondere Bedingungen zu knüpfen.
5. Spätestens bei Lieferung der Ware, Dienstleistung oder digitalen Inhalte übermittelt der Unternehmer dem Verbraucher schriftlich oder so, dass dieser sie auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann, die folgenden Informationen:
 - a. die Anschrift der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann;
 - b. die Bedingungen und die Art und Weise der Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher bzw. der deutliche Hinweis auf den Ausschluss des Widerrufsrechts;
 - c. Informationen über Garantien und bestehenden Kundendienst nach dem Kauf;
 - d. den Preis einschließlich aller Steuern der Ware, Dienstleistung oder digitalen Inhalte; soweit anwendbar die Lieferkosten; sowie die Art der Zahlung, Lieferung oder Ausführung des Fernabsatzvertrages;
 - e. die Voraussetzungen für die Kündigung des Vertrages, wenn dieser eine Laufzeit von mehr als einem Jahr oder unbestimmter Dauer hat;
 - f. sofern dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zusteht, das Muster-Widerrufsformular.
6. Bei einem Dauerschuldverhältnis gilt die Bestimmung des vorherigen Absatzes nur für die erste Lieferung.

Artikel 6 – Widerrufsrecht

Bei Waren:

1. Der Verbraucher kann einen Vertrag über den Kauf einer Ware 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 Bedenkzeit beginnt an dem Tag, der folgt auf den Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Ware erhalten hat, oder:
 - a. wenn der Verbraucher mehrere Waren in einer Bestellung bestellt hat: an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die letzte Ware erhalten hat. Der Unternehmer darf – sofern er den Verbraucher vor Beginn des Bestellvorgangs hierüber deutlich informiert hat – eine Bestellung mehrerer Waren mit unterschiedlicher Lieferzeit ablehnen;
 - b. wenn die Lieferung einer Ware aus mehreren Teillieferungen oder Teilen besteht: an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die letzte Teillieferung oder das letzte Teil erhalten hat;
 - c. bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Waren über einen bestimmten Zeitraum: an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die erste Ware 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 körperlichen Datenträger geliefert werden, mindestens 14 Tage ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer darf nach dem Grund fragen, den Verbraucher jedoch nicht zur Angabe verpflichten.
4. Die in Absatz 3 genannte Bedenkzeit beginnt am Tag nach Vertragsschluss.

Verlängerte Bedenkzeit bei fehlender Information über das Widerrufsrecht:

5. Hat der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht oder das Muster-Widerrufsformular nicht erteilt, endet die Bedenkzeit zwölf Monate nach dem Ende der ursprünglichen, gemäß den vorstehenden Absätzen dieses Artikels festgelegten Bedenkzeit.
6. Erteilt der Unternehmer die in dem vorherigen Absatz genannten Informationen innerhalb von zwölf Monaten nach Beginn der ursprünglichen Bedenkzeit, so endet die Bedenkzeit 14 Tage nach dem Tag, an dem der Verbraucher diese Informationen erhalten hat.

Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Bedenkzeit

1. Während der Bedenkzeit geht der Verbraucher sorgfältig mit der Ware und der Verpackung um. Er wird die Ware nur in dem Umfang auspacken oder benutzen, der erforderlich ist, um die Art, die Eigenschaften und die Funktionsweise der Ware festzustellen. Ausgangspunkt ist, dass der Verbraucher die Ware nur so handhaben und prüfen darf, wie er dies in einem Ladengeschäft dürfte.
2. Der Verbraucher haftet nur für einen Wertverlust der Ware, der auf eine über das in Absatz 1 Zulässige hinausgehende Handhabung zurückzuführen ist.
3. Der Verbraucher haftet nicht für einen Wertverlust der Ware, wenn der Unternehmer ihm nicht vor oder bei Vertragsschluss alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht erteilt hat.

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

1. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, teilt er dies dem Unternehmer innerhalb der Bedenkzeit mittels des Muster-Widerrufsformulars oder auf andere unmissverständliche Weise mit.
2. So schnell wie möglich, spätestens jedoch 14 Tage ab dem Tag, der auf die in Absatz 1 genannte Mitteilung folgt, sendet der Verbraucher die Ware zurück oder übergibt sie dem Unternehmer (oder dessen Bevollmächtigten). Dies ist nicht erforderlich, wenn der Unternehmer angeboten hat, die Ware selbst abzuholen. Die Rücksendefrist ist in jedem Fall eingehalten, wenn der Verbraucher die Ware zurücksendet, bevor die Bedenkzeit abgelaufen ist.

3. Der Verbraucher sendet die Ware mit allem gelieferten Zubehör, möglichst in Originalzustand und -verpackung, und gemäß den vom Unternehmer angemessenerweise erteilten klaren Anweisungen zurück.
4. Das Risiko und die Beweislast für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausübung des Widerrufsrechts trägt der Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware. Hat der Unternehmer nicht mitgeteilt, dass der Verbraucher diese Kosten zu tragen hat, oder erklärt der Unternehmer, die Kosten selbst zu tragen, muss der Verbraucher die Rücksendekosten nicht tragen.
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 werden, während der Bedenkzeit beginnt, schuldet der Verbraucher dem Unternehmer einen Betrag, der dem Anteil der bis zum Widerruf erbrachten Leistung im Vergleich zur vollständigen Vertragserfüllung entspricht.
7. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die Ausführung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom ... wenn:
 - a. der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht, die Kostenerstattung beim Widerruf oder das Muster-Widerrufsformular nicht erteilt hat, oder;
 - b. der Verbraucher nicht ausdrücklich um den Beginn der Ausführung der Dienstleistung oder der Lieferung von Gas, Wasser, Strom oder Fernwärme während der Bedenkzeit gebeten hat.
8. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung nicht auf einem körperlichen Datenträger gelieferter digitaler Inhalte, wenn:
 - a. er vor der Lieferung nicht ausdrücklich zugestimmt hat, mit der Vertragserfüllung vor Ablauf der Bedenkzeit zu beginnen;
 - b. er nicht anerkannt hat, sein Widerrufsrecht mit seiner Zustimmung zu verlieren; oder
 - c. der Unternehmer es versäumt hat, diese Erklärung des Verbrauchers zu bestätigen.
9. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, werden alle Zusatzverträge von Rechts wegen aufgelöst.

Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers bei Widerruf

1. Ermöglicht der Unternehmer die elektronische Mitteilung des Widerrufs durch den Verbraucher, sendet er nach Eingang dieser Mitteilung unverzüglich eine Empfangsbestätigung.

2. Der Unternehmer erstattet alle Zahlungen des Verbrauchers, einschließlich etwaiger vom Unternehmer in Rechnung gestellter Lieferkosten für die zurückgesandte Ware, unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem der Verbraucher ihm den Widerruf mitteilt. Sofern der Unternehmer nicht anbietet, die Ware selbst abzuholen, kann er mit der Rückzahlung warten, bis er die Ware erhalten hat oder der Verbraucher den Nachweis erbringt, dass er die Ware zurückgesandt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.
3. Für die Rückzahlung verwendet der Unternehmer dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Verbraucher wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Die Rückzahlung ist für den Verbraucher kostenfrei.
4. Hat der Verbraucher eine teurere Lieferart als die günstigste Standardlieferung gewählt, muss der Unternehmer die Mehrkosten für die teurere Lieferart nicht erstatten.

Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts

Der Unternehmer kann die nachstehenden Waren und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, jedoch nur, wenn er dies im Angebot oder spätestens vor Vertragsschluss klar angegeben hat:

1. Waren 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 im Rahmen einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden. Unter einer öffentlichen Versteigerung ist eine Verkaufsmethode zu verstehen, bei der Waren, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer dem Verbraucher angeboten werden, der persönlich anwesend ist oder die Möglichkeit hat, persönlich an der Versteigerung teilzunehmen, unter Leitung eines Auktionators, und bei der der Meistbietende verpflichtet ist, die Waren, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen abzunehmen.
3. Dienstleistungsverträge nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, jedoch 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. Dienstleistungsverträge über die Bereitstellung von Unterkünften, sofern im Vertrag ein bestimmtes Ausführungsdatum oder ein bestimmter Zeitraum vorgesehen ist und ausgenommen für Wohnzwecke, Gütertransport, Autovermietung und Catering.
5. Verträge über Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum für die Ausführung vorsieht.
6. Nach Spezifikation des Verbrauchers hergestellte Waren, die nicht vorgefertigt sind und die auf Grundlage einer individuellen Wahl oder Entscheidung des Verbrauchers hergestellt werden oder eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind.

7. Waren, die schnell verderben oder deren Haltbarkeit begrenzt ist.
8. Versiegelte Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
9. Waren, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Waren vermischt wurden.
10. Alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, deren Lieferung jedoch erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert von Marktschwankungen abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat.
11. Versiegelte Audio-, Videoaufnahmen und Computersoftware, deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
12. Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, mit Ausnahme von Abonnements hierauf.
13. Die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger erfolgt, jedoch nur, wenn:
 - a. die Ausführung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen wurde und
 - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er hierdurch sein Widerrufsrecht verliert.

Artikel 11 – Der Preis

1. Während der im Angebot genannten Geltungsdauer werden die Preise der angebotenen Waren und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, vorbehaltlich Preisänderungen aufgrund von Änderungen der Mehrwertsteuersätze.
2. Abweichend von Absatz 1 kann der Unternehmer Waren 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 genannte 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 berechtigt ist, den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung zu kündigen.
5. Die im Angebot für Waren oder Dienstleistungen genannten Preise verstehen sich einschließlich Mehrwertsteuer.

Artikel 12 – Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass die Waren und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an Gebrauchstauglichkeit und/oder Brauchbarkeit und den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestehenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen. Soweit vereinbart, gewährleistet der Unternehmer ferner, dass das Produkt auch für eine andere als die normale Verwendung geeignet ist.
2. Eine vom Unternehmer, dessen Zulieferer, Hersteller oder Importeur gewährte zusätzliche Garantie schränkt niemals die gesetzlichen Rechte und Ansprüche ein, die der Verbraucher gegenüber dem Unternehmer aufgrund des Vertrages geltend machen kann, wenn der Unternehmer seiner Vertragserfüllung nicht nachkommt.
3. Unter zusätzlicher Garantie ist jede Verpflichtung des Unternehmers, dessen Zulieferers, Importeurs oder Herstellers zu verstehen, in der dem Verbraucher bestimmte Rechte oder Ansprüche eingeräumt werden, die über das hinausgehen, wozu dieser gesetzlich verpflichtet ist, falls er seiner Vertragserfüllung nicht nachkommt.

Artikel 13 – Lieferung und Ausführung

1. Der Unternehmer lässt bei der Entgegennahme und Ausführung von Bestellungen von Waren sowie bei der Beurteilung von Anträgen zur Erbringung von Dienstleistungen größte Sorgfalt walten.
2. Als Lieferort gilt die Adresse, die der Verbraucher dem Unternehmer mitgeteilt hat.
3. Unter Beachtung von Artikel 4 dieser AGB wird der Unternehmer angenommene Bestellungen mit der gebotenen Eile, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ausführen, sofern keine andere Lieferfrist vereinbart wurde. Verzögert sich die Lieferung oder kann eine Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden, erhält der Verbraucher spätestens 30 Tage nach Aufgabe der Bestellung eine Mitteilung. In diesem Fall hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag kostenfrei aufzulösen und Anspruch auf etwaigen Schadensersatz.
4. Nach Auflösung gemäß dem vorstehenden Absatz erstattet der Unternehmer den vom Verbraucher gezahlten Betrag unverzüglich.
5. Das Risiko der Beschädigung und/oder des Verlusts von Waren liegt bis zur Lieferung an den Verbraucher oder einen zuvor benannten und dem Unternehmer bekannt gemachten Vertreter beim Unternehmer, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

Artikel 14 – Dauerschuldverhältnisse: Laufzeit, Kündigung und Verlängerung

Kündigung:

1. Der Verbraucher kann einen auf unbestimmte Zeit geschlossenen Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Waren (einschließlich Elektrizität) oder Dienstleistungen zum Gegenstand hat, jederzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.

2. Der Verbraucher kann einen auf bestimmte Zeit geschlossenen Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Waren (einschließlich Elektrizität) oder Dienstleistungen zum Gegenstand hat, zum Ende der Laufzeit jederzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
3. Der Verbraucher kann die in den vorstehenden Absätzen genannten Verträge:
 - jederzeit kündigen und ist nicht auf eine Kündigung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in einem bestimmten Zeitraum beschränkt;
 - mindestens auf die gleiche Weise kündigen, wie er sie abgeschlossen hat;
 - immer mit der gleichen Kündigungsfrist kündigen, die der Unternehmer für sich vereinbart hat.

Verlängerung:

4. Ein auf bestimmte Zeit geschlossener Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Waren (einschließlich Elektrizität) oder Dienstleistungen zum Gegenstand hat, darf nicht stillschweigend für eine bestimmte Laufzeit verlängert oder erneuert werden.
5. Abweichend vom vorstehenden Absatz darf ein auf bestimmte Zeit geschlossener Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages-, Nachrichten- und Wochenzeitungen sowie Zeitschriften stillschweigend für eine bestimmte Laufzeit von höchstens 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 Waren oder Dienstleistungen darf stillschweigend nur 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 die regular, aber weniger als einmal pro Monat erfolgende Lieferung von Tages-, Nachrichten- und Wochenzeitungen sowie Zeitschriften betrifft.
7. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages-, Nachrichten- und Wochenzeitungen sowie Zeitschriften zu Kennenlernzwecken (Probe- oder Schnupperabonnement) wird nicht stillschweigend fortgesetzt und endet automatisch nach Ablauf des Probe- oder Kennenlernzeitraums.

Laufzeit:

8. Hat ein Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr, kann der Verbraucher den Vertrag nach Ablauf eines Jahres jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen, es sei denn, Treu und Glauben stehen einer Kündigung vor Ende der vereinbarten Laufzeit entgegen.

Artikel 15 – Zahlung

1. Soweit im Vertrag oder in ergänzenden Bedingungen nicht anders bestimmt, sind die vom Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Bedenkzeit zu zahlen, oder, wenn keine Bedenkzeit besteht, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss. Bei einem Dienstleistungsvertrag beginnt diese Frist am Tag nach dem, an dem der Verbraucher die Vertragsbestätigung erhalten hat.
2. Beim Verkauf von Waren an Verbraucher darf der Verbraucher in AGB niemals zur Vorauszahlung von mehr als 50 % verpflichtet werden. Ist eine Vorauszahlung vereinbart, kann der Verbraucher keinerlei Rechte bezüglich der Ausführung der betreffenden Bestellung oder Dienstleistung(en) geltend machen, bevor die vereinbarte Vorauszahlung erfolgt ist.
3. Der Verbraucher ist verpflichtet, Unrichtigkeiten in den angegebenen oder mitgeteilten Zahlungsdaten unverzüglich dem Unternehmer mitzuteilen.
4. Kommt der Verbraucher seiner Zahlungsverpflichtung nicht rechtzeitig nach, ist er – nachdem er vom Unternehmer auf den Zahlungsverzug hingewiesen wurde und der Unternehmer ihm eine Frist von 14 Tagen eingeräumt hat, um seiner Zahlungsverpflichtung nachzukommen – nach Ablauf dieser 14-Tage-Frist auf den noch geschuldeten Betrag die gesetzliche Verzinsung schuldig und ist der Unternehmer berechtigt, die von ihm entstandenen außergerichtlichen Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten betragen höchstens: 15 % für offene Beträge bis € 2.500,-; 10 % für die darauf folgenden € 2.500,- und 5 % für die nächsten € 5.000,- bei 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 hinreichend bekannt gemachtes Beschwerdeverfahren und bearbeitet die Beschwerde entsprechend diesem Verfahren.
2. Beschwerden über die Ausführung des Vertrages sind innerhalb angemessener Frist, nachdem der Verbraucher die Mängel festgestellt hat, vollständig und klar beschrieben beim Unternehmer einzureichen.
3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Datum des Eingangs beantwortet. Erfordert eine Beschwerde voraussichtlich eine längere Bearbeitungszeit, antwortet der Unternehmer innerhalb von 14 Tagen mit einer Eingangsbestätigung und einer Angabe, wann der Verbraucher eine ausführlichere Antwort erwarten kann.
4. Eine Beschwerde über ein Produkt, eine Dienstleistung oder den Service des Unternehmers kann ebenfalls über ein Beschwerdeformular auf der Verbraucher-Seite der Website der Stichting Webshop Keurmerk (keurmerk.info) eingereicht werden. Die Beschwerde wird dann sowohl an den betreffenden Unternehmer als auch an die Stichting Webshop Keurmerk gesendet.

5. Wird die Beschwerde nicht innerhalb angemessener Frist oder innerhalb von 3 Monaten nach Einreichung der Beschwerde im gegenseitigen Einvernehmen gelöst, entsteht eine Streitigkeit, die der Streitbeilegungsregelung unterliegt.

Artikel 17 – Streitigkeiten

1. Auf Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, auf die diese AGB Anwendung finden, ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar.
2. Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer über das Zustandekommen oder die Ausführung von Verträgen über vom Unternehmer zu liefernde oder gelieferte Waren und Dienstleistungen können – unter Beachtung der nachstehenden Bestimmungen – sowohl vom Verbraucher als auch vom Unternehmer der Schlichtungsstelle Webshop, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([sgc.nl](https://www.sgc.nl)) vorgelegt werden.
3. Eine Streitigkeit wird von der Schlichtungsstelle nur behandelt, wenn der Verbraucher seine Beschwerde zunächst innerhalb angemessener Frist dem Unternehmer vorgelegt hat.
4. Spätestens zwölf Monate nach Entstehen der Streitigkeit muss die Streitigkeit schriftlich bei der Schlichtungsstelle anhängig gemacht werden.
5. Möchte der Verbraucher eine Streitigkeit der Schlichtungsstelle vorlegen, ist der Unternehmer an diese Wahl gebunden. Möchte der Unternehmer dies tun, muss der Verbraucher innerhalb von fünf Wochen nach einem entsprechenden schriftlichen Antrag des Unternehmers schriftlich erklären, ob er dies ebenfalls wünscht oder ob er die Streitigkeit vom zuständigen Gericht behandeln lassen will. Geht die Wahl des Verbrauchers dem Unternehmer nicht innerhalb der Frist von fünf Wochen zu, ist der Unternehmer berechtigt, die Streitigkeit dem zuständigen Gericht vorzulegen.
6. Die Schlichtungsstelle trifft Entscheidungen gemäß den in der Geschäftsordnung der Schlichtungsstelle festgelegten Bedingungen ([degeschillencommissie.nl](https://www.degeschillencommissie.nl)). Die Entscheidungen der Schlichtungsstelle erfolgen als bindender Schiedsspruch.
7. Die Schlichtungsstelle wird eine Streitigkeit nicht behandeln oder die Behandlung einstellen, wenn dem Unternehmer Zahlungsaufschub gewährt wurde, er in Konkurs geraten ist oder er seine Geschäftstätigkeit faktisch eingestellt hat, bevor eine Streitigkeit in der Sitzung behandelt und eine endgültige Entscheidung getroffen wurde.
8. Ist neben der Schlichtungsstelle Webshop eine andere anerkannte oder bei der Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) oder beim Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) angeschlossene Schlichtungsstelle zuständig, ist für Streitigkeiten, die hauptsächlich die Methode des Fernabsatzes betreffen, vorzugsweise die Schlichtungsstelle der Stichting Webshop Keurmerk zuständig. Für alle übrigen Streitigkeiten ist die andere anerkannte, bei SGC oder Kifid angeschlossene Schlichtungsstelle zuständig.

Artikel 18 – Branchengarantie

1. Die Stichting Webshop Keurmerk garantiert die Erfüllung der bindenden Entscheidungen der Schlichtungsstelle der Stichting Webshop Keurmerk durch ihre Mitglieder, es sei denn, das Mitglied legt die bindende Entscheidung innerhalb von zwei Monaten nach deren Versand dem Gericht zur Überprüfung vor. Diese Garantie lebt wieder auf, wenn die bindende Entscheidung nach gerichtlicher Überprüfung bestehen bleibt und das entsprechende Urteil rechtskräftig geworden ist. Bis zu einem Betrag von € 10.000,- pro bindender Entscheidung wird dieser Betrag von der Stichting Webshop Keurmerk an den Verbraucher ausgezahlt. Bei Beträgen über € 10.000,- pro bindender Entscheidung werden € 10.000,- ausgezahlt. Im Übrigen bemüht sich die Stichting Webshop Keurmerk nach Kräften, dafür zu sorgen, dass das Mitglied die bindende Entscheidung erfüllt.
2. Für die Anwendung dieser Garantie ist erforderlich, dass der Verbraucher hierzu einen schriftlichen Antrag an die Stichting Webshop Keurmerk richtet und seine Forderung gegenüber dem Unternehmer an die Stichting Webshop Keurmerk abtritt. Übersteigt die Forderung gegenüber dem Unternehmer € 10.000,-, wird dem Verbraucher angeboten, seine Forderung, soweit sie den Betrag von € 10.000,- übersteigt, an die Stichting Webshop Keurmerk abzutreten; diese wird sodann im eigenen Namen und auf eigene Kosten deren Zahlung gerichtlich geltend machen, um den Verbraucher zu befriedigen.

Artikel 19 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen

Ergänzende oder von diesen AGB abweichende Bestimmungen dürfen nicht zum Nachteil des Verbrauchers sein und sind schriftlich festzuhalten oder so, dass sie vom Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger in zugänglicher Weise gespeichert werden können.

Artikel 20 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stichting Webshop Keurmerk

1. Die Stichting Webshop Keurmerk ändert diese AGB nur in Abstimmung mit der Consumentenbond.
2. Änderungen dieser Bedingungen werden erst nach ordnungsgemäßer Veröffentlichung wirksam; bei anwendbaren Änderungen während der Laufzeit eines Angebots hat die für den Verbraucher günstigste Bestimmung Vorrang.

Adresse Stichting Webshop Keurmerk: Weteringschans 108, 1017 XS Amsterdam, Niederlande