



CBW-erkend

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN CBW-ANERKANNTER EINRICHTUNGSHÄUSERBIETEN ZUSÄTZLICHE SICHERHEIT BEIM EINKAUF



Sie bieten Ihnen eine besonders gute Garantie von mindestens 2 Jahren.



Wenn Sie eine Anzahlung in einem Geschäft geleistet haben, das in Insolvenz geht, tritt eine Zahlungsregelung in Kraft.\*/\*\*



Sollte doch einmal ein Problem auftreten, wird der Fall einer unabhängigen Streitbeilegungsstelle vorgelegt, die eine geeignete Lösung finden wird.

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN CBW-ANERKANNTER

## EINRICHTUNGSHÄUSER

► INKRAFTTRETEN: 1. JANUAR 2020

### HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH!

**Sie haben die richtige Entscheidung getroffen**, denn Sie haben sich für ein Geschäft entschieden, das vom Zentralverband für die Wohnbranche (Centrale Branchevereniging Wonen/ CBW) anerkannt ist. CBW-erkannte Geschäfte machen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen Gebrauch, die dem Verbraucher zusätzliche Sicherheit bieten. Die Geschäftsbedingungen enthalten alle für Käufer relevanten (gesetzlichen) Bestimmungen, unter anderem in Bezug auf die Anzahlung, Lieferfrist, Lieferung und Zahlung, den Transport und die Garantie.

CBW-erkannte Geschäfte bieten mehr Sicherheit als andere Einrichtungsgeschäfte, da die Anerkennungsregelung **drei Garantien** bietet. Beispielsweise in Bezug auf **Anzahlungen**. Wenn ein Geschäft in Insolvenz geht, tritt eine Zahlungsregelung in Kraft, in deren Rahmen Sie Unterstützung durch andere CBW-erkannte Einrichtungsgeschäfte erhalten.\*/\*\* Außerdem bieten diese Geschäfte eine **besonders umfassende Produktgarantie**.

Sollte doch einmal ein Problem auftreten, können Sie den Fall einer **unabhängigen Streitbeilegungsstelle** vorlegen, die garantiert\* eine geeignete Lösung finden wird. In den Geschäftsbedingungen werden die Einzelheiten der Regelung genau erläutert. Die CBW-erkannten Einrichtungsgeschäfte, von Möbel- und Küchenfachgeschäften über Parkett- und Teppichhändler, Sanitärhäuser und Anbieter von Schlafzimmern und Fensterdekoration, sind am Logo „CBW-erkend“ (CBW-erkannt) mit Jahreszahl zu erkennen. Auf unserer Website [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) finden Sie alle CBW-erkannten Einrichtungsgeschäfte in Ihrer Nähe.

### CBW-ANERKANNT: SICHERHEIT BEIM EINKAUF

Nähere Informationen über die CBW-Anerkennung und die damit verbundenen Regelungen finden Sie auf der Website [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl).

\* Aus dem Text auf dieser Seite können keine Rechte oder Verpflichtungen abgeleitet werden. Die genauen Bedingungen und Beschränkungen sowie die Funktion der Regelung sind in den Geschäftsbedingungen für CBW-erkannte Einrichtungsgeschäfte niedergelegt.

\*\* Fernabsatzverträge ausgenommen.

# EINRICHTUNGSHÄUSER

INKRAFTTRETEN: 1. JANUAR 2020

## ARTIKEL 1 – Begriffsbestimmung

Im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind:

der Unternehmer: der CBW-anerkannte Verkäufer/ Auftragnehmer, Teilnehmer der SG CBW, der mit dem Abnehmer einen Vertrag schließt oder schließen will;

der Abnehmer: der Käufer/Auftraggeber oder derjenige, der mit dem Unternehmer einen Vertrag schließt oder schließen will;

der gewerbliche Abnehmer: der Abnehmer, der in Ausübung eines Berufs oder einer Unternehmung handelt;

der Verbraucher: der Abnehmer, der nicht in Ausübung eines Berufs oder einer Unternehmung handelt;

Lieferung: die tatsächliche Herausgabe der erworbenen Produkte und/oder Halberzeugnisse an den Abnehmer;

Übergabe: die Zurverfügungstellung des gebrauchsfertigen Produkts und/oder Werks in der vereinbarten Form;

Fernabsatzvertrag: der Vertrag mit einem Verbraucher, wobei bis zu dessen Abschluss ausschließlich von einer oder mehr Telekommunikationstechniken im Sinne von Artikel 6:230g Absatz 1e des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuchs Gebrauch gemacht wird, beispielsweise bei Bestellung in einem Onlineshop oder im Versandhandel;

Außerhalb der Verkaufsräume geschlossener Vertrag: ein Vertrag mit einem Verbraucher, der an einem anderen Ort als in den Verkaufsräumen des Unternehmers im Sinne von Artikel 6:230g Absatz 1f des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuchs geschlossen wird (beispielsweise an der Hausanschrift des Verbrauchers, auf Messen oder auf der Straße);

SG CBW: die Stiftung für CBW-Garantieregeln (Stichting Garantieregelingen CBW), der die Durchführung und Kontrolle der Verbraucherschutzregelungen im Sinne der Artikel 19 und 21 dieser Geschäftsbedingungen obliegt;

Teilnehmer SG CBW: der CBW-anerkannte Unternehmer, der sich selbst oder eine oder mehrere seiner Filialen/Betriebesgesellschaften der Stiftung für CBW-Garantieregeln (Stichting Garantieregelingen CBW) anschließt;

Anzahlung: die durch den Abnehmer bei Abschluss des Vertrags geleistete Zahlung eines Teils des vereinbarten Preises;

Fußboden: Unterboden und/oder Zwischenboden und/oder Bodenbelagmaterial;

Unterboden: der vorhandene Untergrund, auf dem die Arbeiten ausgeführt werden müssen;

Zwischenboden: das Material, das zwischen dem Unterboden und dem Bodenbelagmaterial angebracht wird, mit Ausnahme von Material zur Reparatur des Unterbodens.

Anschluss: der Anschluss aller Zu- und Ablaufleitungen und Kabel an vorhandene und korrekt angebrachte Anschlussstellen;

Installation: die Anbringung aller Zu- und Ablaufleitungen, Kabel und Anschlussstellen, die für die korrekte Montage des Produkts benötigt werden;

Montage: der Zusammenbau und die Aufstellung des Produkts oder von Produktkomponenten;

sonstige Arbeiten: Abriss- und Umbauarbeiten, die Egalisierung von Fußböden und Wänden und die Verarbeitung von Fliesen.

Schiedsstelle: die unabhängige Stelle, der die SG CBW die Bearbeitung von Streitfällen aufgetragen hat.

## ARTIKEL 2 • Anwendungsbereich

Die Anwendung dieser Geschäftsbedingungen ist ausschließlich CBW-anerkannten Einrichtungsgeschäften und ausschließlich für die Lieferung von Produkten und/oder Dienstleistungen auf dem Gebiet der Wohnungseinrichtung gestattet. Diese Bedingungen finden ausschließlich Anwendung im Falle einer Transaktion zwischen:

- einem in den Niederlanden niedergelassenen und geschäftstreibenden CBW-anerkannten Unternehmer mit einem Verbraucher
- einem im Ausland niedergelassenen und geschäftstreibenden CBW-anerkannten Unternehmer mit einem in den Niederlanden wohnhaften Verbraucher

## ARTIKEL 3 • Geistiges Eigentum

1. Der Unternehmer behält sich das geistige Eigentum an u. a. zur Verfügung gestellten Entwürfen, Abbildungen, Zeichnungen, Proben, Mustern und Modellen vor. Auf Verlangen des Unternehmers gibt der Abnehmer diese unverzüglich zurück. Wenn der Unternehmer darüber hinaus weitere gesetzliche Rechte hat, kann er diese einfordern.

2. Es ist dem Abnehmer nicht gestattet, Hinweise auf das geistige Eigentum auf oder in den vom Unternehmer gelieferten oder zur Verfügung gestellten Leistungen zu entfernen oder zu ändern.

3. Es ist dem Abnehmer nicht gestattet, Material des Unternehmers, das dessen geistigem Eigentum unterliegt, ohne dessen Einwilligung zu vervielfältigen, zu veröffentlichen, wirtschaftlich zu nutzen oder auszustellen.

## ARTIKEL 4 • Angebot

1. Alle Angebote haben eine Bindefrist von 21 Tagen nach Angebotsdatum, sofern nicht aus dem Angebot selbst etwas anderes hervorgeht. Ein Angebot basiert auf den vom Abnehmer erteilten Daten, Zeichnungen und daraus abgeleiteten Abmessungen sowie gegebenenfalls auf vom Unternehmer vorgenommenen Messungen. Der Abnehmer muss den Unternehmer über Tatsachen und/oder Umstände informieren, die die Ausführung des Vertrags beeinflussen können, soweit diese für die Erstellung des Angebots relevant sind (siehe auch Artikel 7 und 8). Bei der Messung von Fußböden geht der Unternehmer von den größten Längen- und Breitenmaßen aus, wobei er die Verpackungseinheiten, die bei den Lieferanten bestellt werden müssen (Meterware bei Teppichboden, komplette Laminatpakete, vollständige Fußleistenlängen usw.) berücksichtigt. Der Unternehmer stellt Entwürfe, Abbildungen, Zeichnungen, Maß- und Gewichtsangaben, Muster und Modelle in möglichst präziser Form zur Verfügung.

2. Das Angebot enthält eine vollständige Beschreibung der zu liefernden Produkte und der zu verrichtenden Arbeiten, den Gesamt(kauf)preis, die Lieferzeit, die Zahlungsbedingungen und die von beiden Vertragsparteien zu tragenden Gefahren. Bei einer Bestellung auf Abruf enthält das Angebot eine Erläuterung dazu sowie Angaben zur Lieferfrist nach dem Abruf im Sinne von Artikel 6 Absatz 6. Das Angebot enthält Angaben zum Preis des Materials und eine Erläuterung zur Berechnung der auszuführenden Arbeiten. Der Vertrag kann als Pauschalpreisvertrag oder als Regievertrag geschlossen werden.

a. Beim Pauschalpreisvertrag vereinbaren die Vertragsparteien einen festen Betrag, für den der Auftrag ausgeführt wird.

b. Beim Regievertrag teilt der Unternehmer detailliert mit, aus welchen Faktoren sich der Preis zusammensetzt (z. B. Stundensatz und Materialpreise). Der Unternehmer kann auf Verlangen des Abnehmers einen Richtpreis in Form einer Schätzung der Gesamtkosten angeben.

Eventuelle Nebenkosten wie Fracht-, Liefer-, Zahlungs- oder Versandkosten sind im Angebot anzugeben.

3. Arbeiten, die im Angebot nicht genannt werden, sind im angegebenen Preis nicht enthalten. Wenn der Abnehmer derartige Arbeiten verlangt, kann sich der Preis erhöhen (siehe auch Artikel 13).

4. Der Abnehmer sorgt dafür, dass der Unternehmer die Arbeiten gut ausführen kann.

5. Wenn der Abnehmer das Angebot nicht annimmt, kann der Unternehmer die Kosten der Ausfertigung des Angebots in Rechnung stellen. Dies ist jedoch nur dann zulässig, wenn der Abnehmer vor oder bei der Anforderung des Angebots nachweislich auf die (Höhe der) betreffenden Kosten hingewiesen worden ist. Der Abnehmer wird durch Begleichung der Angebotskosten Eigentümer des Angebots und eventueller Zeichnungen. Das geistige Eigentum bleibt beim Unternehmer.

## ARTIKEL 5 • Vertrag (zu außerhalb der Verkaufsräume geschlossenen Verträgen oder Fernabsatzverträgen: siehe Artikel 18)

### Anzahlung

1. Der Unternehmer ist berechtigt, beim Abschluss eines Vertrags mit einem Verbraucher eine Anzahlung zu verlangen. Bei gewerblichen Abnehmern (keine Verbraucher) ist die Höhe der Anzahlung nicht begrenzt. Bei Verbrauchern hängt die zulässige Höhe der Anzahlung vom Produkt ab.

2. Die maximale Anzahlung für Verbraucher beträgt 25 %; ausgenommen hiervon sind die folgenden Produkte, bei denen die Anzahlung auf maximal 15 % begrenzt ist:

- a. Küchen/Badezimmer/Sanitärprodukte, und/oder Teile davon und/oder damit zusammenhängende Arbeiten;
- b. Parkett, Bodenbeläge aus Massivholz, Linoleum, PVC, Treppenrenovierungen, Naturstein-, Kies-, (Kies-) Fliesen-, Estrich-, Beton-, Betonlook-, Kork- und Laminatböden und/oder die im Zusammenhang mit diesen Produkten zu verrichtenden Arbeiten.
- c. etwaige sonstige Produktgruppen und/oder Dienstleistungen, die auf der Website [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) genannt sind.

3. Auf die in Absatz 2 genannte Höhe der Anzahlungen findet die Zahlungsregelung aus Artikel 19 Anwendung. Dies gilt nicht bei einem Fernabsatzvertrag.

4. Mit Ausnahme der gesetzlichen Begrenzungen, wie in Artikel 11 Absatz 2 beschrieben, ist die Höhe der zulässigen Anzahlungen bei einem Fernabsatzvertrag nicht begrenzt.

**Preisänderungen**

5. Preiserhöhungen können an gewerbliche Abnehmer weiterberechnet werden.

6. Für Preiserhöhungen bei Verbrauchern, die nach Vertragsschluss, aber vor der Lieferung in Kraft treten, gilt Folgendes:

- Preiserhöhungen infolge von Erhöhungen der Mehrwertsteuer oder anderen gesetzlichen Maßnahmen können jederzeit weiterberechnet werden.
- Andere Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsschluss dürfen nicht weiterberechnet werden.
- Andere Preiserhöhungen nach Ablauf von 3 Monaten

nach Vertragsschluss können nur weiterberechnet werden, wenn eine entsprechende Vereinbarung getroffen worden ist. Der Unternehmer teilt dabei mit, in welchen Fällen eine Preiserhöhung weiterberechnet werden kann und ob der Verbraucher im betreffenden Fall zur kostenlosen Auflösung des Vertrags berechtigt ist.

7. Preissenkungen nach Vertragsschluss, beispielsweise infolge von Ausverkäufen, Räumungsverkäufen, Sonderangeboten oder Preisnachlässen für Ausstellungsstücke bewirken keinen Anspruch des Abnehmers auf eine Herabsetzung des Preises.

**Eigentumsvorbehalt**

8. Der Unternehmer bleibt bis zur vollständigen Begleichung des Preises (und eventueller Nebenkosten) durch den Abnehmer Eigentümer der verkauften Produkte. Der Abnehmer ist verpflichtet, die Produkte sorgfältig zu behandeln. Er ist nicht berechtigt, die Produkte an Dritte herauszugeben oder zu verpfänden, zu beleihen oder aus dem Raum, in den sie geliefert wurden, zu entfernen oder entfernen zu lassen, bis der geschuldete Betrag beglichen ist.

9. Der Unternehmer kann den Vertrag ohne Inverzugsetzung im Falle einer Insolvenz, eines Vergleichs- oder Schuldenregulierungsverfahrens gegen den Abnehmer ganz oder teilweise auf außergerichtlichem Wege auflösen.

**Sicherheitsleistung bei gewerblichen Abnehmern**

10. Bei einem Vertrag mit einem gewerblichen Abnehmer kann der Unternehmer vor der Ausführung des Vertrags oder der Fortsetzung der Vertragsausführung ausreichende Sicherheiten für die Erfüllung der Zahlungsverpflichtung verlangen.

**Schadensersatz bei gewerblichen Abnehmern**

11. Der Unternehmer braucht einem gewerblichen Abnehmer in keinem Fall einen anderen als in diesen Geschäftsbedingungen ausdrücklich genannten Schadensersatz zu zahlen. Für andere direkte oder indirekte Schäden, darunter Schäden Dritter, Gewinnentgang und Ähnliches, haftet er nicht.

**Anfahrtskosten**

12. Der Unternehmer kann Anfahrtskosten berechnen, wenn dies bei Vertragsschluss vereinbart wurde. Wenn die Beförderung nicht vom Vertrag erfasst wird, kann der Unternehmer in jedem Fall, mit Ausnahme der Nichterfüllung, Anfahrtskosten berechnen.

**ARTIKEL 6 • Lieferfrist**

1. Die Lieferfrist ist die vereinbarte Zeitspanne, innerhalb derer die Arbeiten verrichtet oder die Produkte geliefert werden müssen. Die Lieferfrist ist ein fester Zeitraum, sofern nicht vertraglich eine voraussichtliche Lieferfrist vereinbart wurde. Wenn keine Lieferfrist vereinbart wurde, gilt bei einem Verkauf an Verbraucher eine feste Lieferfrist von 30 Tagen.

2. Wenn die voraussichtliche Lieferfrist nicht eingehalten werden kann, erhält der Unternehmer eine Fristverlängerung. Diese Fristverlängerung beträgt höchstens einen Monat, übersteigt jedoch in keinem Fall die ursprüngliche Lieferfrist. Eventuelle Preiserhöhungen innerhalb der Fristverlängerung dürfen nicht weiterberechnet werden.

3. Bei Überschreitung einer Fristverlängerung oder einer fest vereinbarten Lieferfrist ist der Abnehmer berechtigt, den Vertrag ohne vorherige Inverzugsetzung auf außergerichtlichem Wege aufzulösen und/oder Schadensersatz zu verlangen.

4. Bei Überschreitung der voraussichtlichen oder fest vereinbarten Lieferfrist haftet der Unternehmer bei einem Vertrag mit einem gewerblichen Abnehmer nicht für irgendeine Art von Folgeschaden.

5. Bei einem Vertrag mit einem Verbraucher muss der Unternehmer Schäden erstatten, die sich aus der Fristüberschreitung ergeben und die ihm auch angesichts der Art der Haftung und des Schadens angelastet werden können. Der Verbraucher muss den Schaden so weit wie möglich begrenzen.

6. Wenn vereinbart wurde, dass der Unternehmer Bestellungen jeweils nach Aufforderung durch den Verbraucher aufgibt (Bestellung auf Abruf), beginnt die vereinbarte feste oder voraussichtliche Lieferfrist am Tag des Abrufs. Sofern nicht anders vereinbart, muss der Abruf innerhalb von neun Monaten nach Vertragsschluss erfolgen. Wenn innerhalb dieser Frist kein Abruf erfolgt, übermittelt der Unternehmer dem Abnehmer eine schriftliche Mahnung und räumt ihm eine zusätzliche Frist von höchstens drei Monaten für den Abruf ein. Nach Ablauf dieser Frist wird der Vertrag als aufgelöst betrachtet und tritt Artikel 12 in Kraft.

**ARTIKEL 7 • Rechte und Pflichten des Unternehmers**

1. Der Unternehmer liefert die Produkte in gutem und geeignetem Zustand und im Einklang mit den vertraglichen Vereinbarungen. Die Arbeiten werden gut, in geeigneter Form und im Einklang mit den vertraglichen Vereinbarungen ausgeführt.

2. Der Unternehmer hält bei der Lieferung von Produkten und der Ausführung von Arbeiten die zum betreffenden Zeitpunkt geltenden gesetzlichen Bestimmungen ein.

3. Der Unternehmer weist den Abnehmer frühzeitig vor Vertragsschluss darauf hin, dass der Abnehmer für die Eignung des Ortes, an dem die Arbeiten ausgeführt werden müssen, zu sorgen hat, beispielsweise dass die bautechnischen und installationstechnischen Vorschriften erfüllt sind.

Weist der Unternehmer nicht (frühzeitig) darauf hin, erstattet er dem Verbraucher die entstandenen direkten

Schäden und Kosten und kommt für den eventuellen ihm selbst entstandenen Schaden auf.

**4.** Der Unternehmer weist den Abnehmer darüber hinaus hin auf:

- Unregelmäßigkeiten im Auftrag oder in übertragenen Arbeiten, beispielsweise Arbeiten auf einem ungeeigneten Untergrund;
  - Mängel oder Ungeeignetheit bestimmter Sachen, beispielsweise der vom Verbraucher zur Verfügung gestellten Materialien oder Hilfsmittel.
- Dies gilt nur, wenn der Unternehmer diese Sachen kennt oder nach vernünftiger Ermessen kennen müsste. Unterlässt der Unternehmer den Hinweis, haftet er für den Schaden, es sei denn, dieser kann ihm nicht angelastet werden.

**5.** Der Unternehmer, der vom Abnehmer informiert wurde (siehe Artikel 8 Absatz 5), erteilt über die Notwendigkeit des Einsatzes besonderer Hilfsmittel, etwa eines Aufzugs oder Krans, die Informationen, die von ihm angesichts seiner Fachkunde erwartet werden dürfen. Die Vertragsparteien vereinbaren, auf wessen Rechnung und Gefahr der Einsatz der besonderen Hilfsmittel geht.

**6.** Der Unternehmer setzt nach dem Beginn die Arbeiten regelmäßig fort.

**7.** Der Unternehmer sorgt dafür, dass die Arbeiten von fachkundigen Personen ausgeführt werden.

**8.** Wenn sich die Arbeiten durch Umstände, für die der Verbraucher die Gefahr trägt, verzögern, wird die Lieferfrist verlängert.

**9.** Wenn der Abnehmer Wünsche hinsichtlich der Schalldämmung eines Fußbodens (beispielsweise in Appartements) hat, verlangt der Unternehmer vom Abnehmer eine Erklärung über die gemessenen Werte des Unterbodens und des Bodenbelags. Wenn der Abnehmer diese Erklärung nicht vorlegt oder die Werte nicht verfügbar sind, informiert der Unternehmer den Abnehmer über die Möglichkeit einer eventuellen geringeren Schalldämmung nach der Übergabe. Der Unternehmer stellt sicher, dass er nachweisen kann, dass die gelieferten Produkte die beabsichtigte schalldämmende Wirkung haben, beispielsweise durch Vorlage von Produktinformationen des Lieferanten des Zwischenbodens.

#### ARTIKEL 8 • Rechte und Pflichten des Abnehmers

**1.** Der Abnehmer sorgt dafür, dass der Unternehmer die Produkte liefern und die Arbeiten verrichten kann.

**2.** Der Abnehmer sorgt dafür, dass der Unternehmer frühzeitig über die für die Arbeiten benötigten Genehmigungen (Zulassungen usw.) und relevanten Daten (z. B. Lage von Leitungen) verfügen kann.

**3.** Der Abnehmer sorgt dafür, dass der Ort, an dem die Arbeiten ausgeführt werden, dafür geeignet ist, beispielsweise:

- dass der Raum mit sämtlichen Fenstern versehen ist und zuverlässig abgeschlossen werden kann;
  - dass Fußböden frei von Kalk-, Zement- und Schmutzresten und losen Teilen sind;
  - dass die bautechnischen und/oder installationstechnischen Vorschriften erfüllt sind;
  - dass die Anschlussstellen, Leitungen und Abflussrohre gemäß der Zeichnung des Unternehmers vorhanden sind;
  - dass Strom, Heizung, fließendes Wasser und ausreichende Belüftung vorhanden sind.
- Kommt der Abnehmer dieser Verpflichtung nicht nach, erstattet er dem Unternehmer die nachweislich entstandenen direkten Schäden und notwendigen Kosten und kommt für den eventuellen ihm selbst entstandenen Schaden auf.

**4.** Der Abnehmer trägt die Gefahr für Schäden durch:

- Unrichtigkeiten in den übertragenen Arbeiten;
- Unrichtigkeiten in den vom Abnehmer verlangten Konstruktionen und Arbeitsweisen;
- Mängel an der beweglichen oder unbeweglichen Sache, an der die Arbeiten ausgeführt werden;
- Mängel in den vom Abnehmer zur Verfügung gestellten Materialien oder Hilfsmitteln.

Der Unternehmer weist den Abnehmer jedoch auf die Umstände im Sinne von Artikel 7 Absatz 4 hin.

**5.** Der Abnehmer informiert den Unternehmer über besondere Bedingungen, die beispielsweise den Einsatz eines Aufzugs oder Krans erfordern. Die Vertragsparteien vereinbaren, auf wessen Rechnung und Gefahr der Einsatz der besonderen Hilfsmittel geht. Wenn der Abnehmer diese Informationen nicht erteilt hat, trägt er die Kosten des Einsatzes der besonderen Hilfsmittel.

**6.** Der Abnehmer sorgt dafür, dass von Dritten auszuführende Arbeiten und/oder Lieferungen fristgerecht und ordnungsgemäß erbracht werden, sodass die Ausführung der Arbeiten hierdurch nicht verzögert wird. Tritt dennoch eine Verzögerung ein, informiert der Abnehmer den Unternehmer frühzeitig darüber.

**7.** Der Abnehmer stellt sicher, dass in dem Raum, in dem die Arbeiten stattfinden oder stattgefunden haben, keine anderen Arbeiten verrichtet werden, die an den Arbeiten des Unternehmers Schäden verursachen können.

**8.** Der Abnehmer stellt sicher, dass der Ort der Lieferung gut erreichbar ist und frühzeitig zur Verfügung steht, und dass alles Zumutbare unternommen wird, was zur Gewährleistung einer zügigen Übergabe oder Lieferung notwendig ist.

**9.** Wenn sich der Beginn oder der Fortschritt der Arbeiten durch Umstände im Sinne dieses Artikels verzögert, ist der Abnehmer verpflichtet, den dem

Unternehmer dadurch entstehenden Schaden zu erstatten, wenn dem Abnehmer diese Umstände angelastet werden können.

**10.** Der Abnehmer behandelt die Artikel, Materialien und Werkzeuge des Unternehmers, die sich am Arbeitsort befinden, mit der gebotenen Sorgfalt.

**11.** Wenn der Abnehmer vom Unternehmer entgegen dessen ausdrücklicher Empfehlung die Ausführung bestimmter Arbeiten verlangt, haftet er selbst für eventuelle hierdurch entstehende Schäden.

**12.** Der Abnehmer kann den Unternehmer nicht zur Ausführung von Arbeiten verpflichten, die gegen die Arbeitsschutzvorschriften verstoßen.

#### ARTIKEL 9 • Lagerung von Produkten

**1.** Wenn Produkte am vereinbarten Lieferdatum geliefert, aber nicht angenommen werden, obwohl die Produkte keine Mängel aufweisen, führt der Unternehmer innerhalb einer angemessenen Frist eine zweite Lieferung aus. Der Unternehmer ist berechtigt, nach der Verweigerung der Annahme oder nach einer zweiten Lieferung Lagerkosten und weitere nachweisbare Schäden und notwendige Kosten in Rechnung zu stellen.

**2.** Wird auch die Annahme der zweiten Lieferung verweigert, ist der Unternehmer berechtigt:

- a. die Erfüllung des Vertrags zu verlangen und Lagerkosten und weitere nachweisbare Schäden und notwendige Kosten in Rechnung zu stellen oder
- b. den Vertrag im Sinne der Regelung in Artikel 12 als storniert zu betrachten. Neben Stornierungskosten kann der Unternehmer in diesem Fall auch die Lagerkosten in Rechnung stellen.

**3.** Wenn der Abnehmer die Produkte bereits bezahlt hat, lagert der Unternehmer sie für bis zu 3 Monate und stellt die notwendigen Kosten der internen oder externen Lagerung dem Abnehmer in Rechnung. Dabei berücksichtigt der Unternehmer den Verkaufswert der Produkte und die Dauer der Lagerung, sofern hierüber nicht abweichende Vereinbarungen getroffen wurden. Wenn der Abnehmer die betreffenden Produkte nach Ablauf von 3 Monaten immer noch nicht annimmt, wird der Vertrag als storniert betrachtet; der Unternehmer ist dann berechtigt, dem Abnehmer sowohl die Stornierungskosten im Sinne von Artikel 12 als auch angemessene Lagerkosten in Rechnung zu stellen. Er muss dem Abnehmer schriftlich mitteilen, dies zu beabsichtigen.

**4.** Die Gefahr eines Brandes und von Schäden während der Lagerung wird im Falle des Verkaufs an einen Verbraucher auf Kosten des Unternehmers von dessen Versicherung gedeckt.

#### ARTIKEL 10 • Transport und Transportschäden

**1.** Der Transport der Produkte ist im Preis enthalten, sofern es sich nicht um Mitnahmeartikel handelt oder abweichende Vereinbarungen getroffen wurden. Der Unternehmer trägt die Gefahr der Beschädigung und des Verlustes beim Transport. Wenn die Produkte von einem gewerblichen Spediteur geliefert werden, sorgt der Unternehmer für eine angemessene Versicherung.

**2.** Wenn bei der Lieferung Schäden festgestellt werden, bringt der Abnehmer einen entsprechenden Vermerk auf dem Lieferschein an. Wenn bei der Lieferung keine Möglichkeit besteht, die Produkte auf Beschädigungen zu kontrollieren, bringt der Abnehmer einen entsprechenden Vermerk auf dem Lieferschein an. Es empfiehlt sich, dem Unternehmer sichtbare Schäden innerhalb von 2 Werktagen zu melden.

**3.** Wenn der Abnehmer selbst für den Transport sorgt, überzeugt er sich nach der Lieferung, aber vor dem Transport, so weit wie möglich von der Unversehrtheit und Vollständigkeit der Produkte.

#### ARTIKEL 11 • Zahlung des Kaufpreises

##### Kauf und Verkauf

**1.** Die allgemeine Zahlungsweise ist Zahlung bei Lieferung (in bar oder mit Bankkarte), auch wenn der Vertrag Bauleistungen (Dienstleistungen) umfasst. Der Abnehmer kann den Betrag auch überweisen, sodass er vor Lieferung dem Bankkonto des Unternehmers gutgeschrieben ist.

**2.** Es kann eine abweichende Zahlungsweise vereinbart werden, wobei es aber gesetzlich verboten ist, einem Verbraucher ausschließlich die Möglichkeit anzubieten, die (verbleibende) Kaufsumme vorab zu entrichten.

**3.** Ein Unternehmer, der Teillieferungen erbringt, kann bei jeder Teillieferung eine Abschlagszahlung für den gelieferten Teil verlangen. Für jede Teillieferung wird dem Abnehmer eine Abschlagsrechnung ausgestellt.

##### Bauleistungen (Dienstleistungen)

- 4.** Wenn der Vertrag Bauleistungen (ausschließlich Dienstleistungen und eventuell Kleinmaterial) umfasst, vereinbaren die Vertragsparteien schriftlich, dass die Zahlung ratenweise nach Maßgabe des Fortschritts der Arbeiten und der Lieferung des Materials erfolgt. Dabei wird die zulässige Höhe der Anzahlung für Verbraucher berücksichtigt (siehe Artikel 5 Absatz 2). Werden hierüber keine spezifischen Vereinbarungen getroffen, gelten die folgenden Zahlungsbedingungen:
- bei Auftragserteilung 25 % bzw. 15 % der vereinbarten Summe, je nach zulässiger Höhe der Anzahlung gemäß Artikel 5 Absatz 2
  - je nach Fortschritt des Werks bis zu 60 % der vereinbarten Summe
  - unverzüglich nach der Übergabe, bis zu 90 % der vereinbarten Summe, und
  - innerhalb von 14 Tagen nach der Übergabe der

Restbetrag.

Der Abnehmer erhält für jede Zahlung eine Abschlagsrechnung.

##### Zahlungsfrist

**5.** Die Begleichung einer Rechnung oder Abschlagsrechnung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, spätestens 14 Tage nach Rechnungseingang.

##### Überschreitung der Zahlungsfrist

**6.** Wenn der Abnehmer die Zahlung nicht innerhalb der Zahlungsfrist leistet, befindet er sich ohne Inverzugsetzung kraft Gesetzes in Verzug. Dennoch sendet der Unternehmer dem Abnehmer nach Ablauf der Zahlungsfrist eine Zahlungsaufforderung, in der er ihn auf seine Säumnis hinweist. Darin gibt er dem Abnehmer die Möglichkeit, die Zahlung innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Zahlungsaufforderung zu leisten, wobei er auf die Folgen einer weiteren Fristüberschreitung hinweist.

**7.** Nach Ablauf dieser Frist ist der Unternehmer berechtigt, den geschuldeten Betrag ohne weitere Inverzugsetzung beizutreiben. Die damit verbundenen (Inkasso-)Kosten trägt der Abnehmer. Die Kosten beschränken sich auf den gesetzlich zulässigen Prozentsatz der Hauptforderung.

**8.** Der Unternehmer kann einem Verbraucher die gesetzlichen Zinsen in Rechnung stellen, wenn die Zahlung auch nach Ablauf der Frist im Sinne von Absatz 5 noch nicht geleistet wurde. Die Zinsen werden ab dem betreffenden in Absatz 4 genannten Zeitpunkt bis zum Tag der Begleichung der Gesamtforderung berechnet.

Einem gewerblichen Abnehmer kann der Unternehmer nach Ablauf der Frist im Sinne von Absatz 5 gesetzliche Handelszinsen in Rechnung stellen.

##### Aussetzung der Zahlungsverpflichtung

**9.** Der Abnehmer ist im Falle einer Beschwerde nur berechtigt, einen Teil des Rechnungsbetrags zurückzubehalten, der in einem angemessenen Verhältnis zum Inhalt und Ernst der Beschwerde steht. Der Unternehmer kann diesen Teil seiner Rechnung nicht einfordern, wenn eine berechtigte Beschwerde vorliegt. Der andere Teil der Kauf-/Vertragssumme muss vom Abnehmer innerhalb der Zahlungsfrist entrichtet werden.

**10.** Nur wenn bei einer Bauleistung eine Ratenzahlung vereinbart wurde und der Unternehmer die Arbeiten nicht fortsetzt, ist der Abnehmer berechtigt, die Zahlung der Raten auszusetzen. Früher versandte Abschlagsrechnungen muss der Abnehmer innerhalb der Zahlungsfrist begleichen.

#### ARTIKEL 12 • Stornierung

**1.** Wenn der Abnehmer den Auftrag storniert, ist er zur Zahlung von Schadensersatz verpflichtet. Der Schadensersatz basiert auf entgangenen Einkünften auf der Grundlage von Durchschnittswerten aus der Branche. Der Schadensersatz errechnet sich aus der Bruttogewinnspanne (feste und variable Kosten, Gewinnaufschlag) abzüglich nicht entstandener variabler Kosten wie Lieferkosten. Der Schadensersatz beträgt 30 % der Kauf-/Vertragssumme, sofern die Vertragsparteien keine abweichenden Vereinbarungen getroffen haben. Der Schadensersatz beträgt 50 %, wenn der Abnehmer den Auftrag storniert, nachdem er bereits informiert wurde, dass die (Teil-)Lieferung stattfinden kann.

**2.** Die in Absatz 1 genannten Prozentsätze sind unveränderlich, es sei denn, der Unternehmer weist einen höheren oder der Abnehmer weist einen geringeren Schaden nach.

**3.** Stornierungen erfolgen vorzugsweise schriftlich. Mündliche Stornierungen werden vom Unternehmer schriftlich bestätigt.

**4.** Den Kauf einer Küche kann ein Verbraucher innerhalb einer Frist von 2 Tagen, beginnend am Tag nach dem Kaufdatum, schriftlich stornieren, wobei er einen festen Prozentsatz von 5 % des Kaufpreises, mindestens jedoch 500 €, zu zahlen hat. Wenn dem Verbraucher keine E-Mail-Adresse des Unternehmers bekannt ist, kann er den Kauf auch per eingeschriebenem Brief stornieren. Er muss dann anhand einer datierten Versandbestätigung nachweisen, dass der Brief innerhalb der Frist von 2 Tagen versandt worden ist.

**5.** Bei einem Kauf außerhalb der Verkaufsräume oder bei einem Fernabsatzvertrag ist der Verbraucher nicht zur Zahlung von Stornierungskosten verpflichtet, wenn er sich auf das Widerrufsrecht beruft, wie es in den gesetzlichen Bestimmungen und in Artikel 18 Buchstabe D für die betreffende Verkaufsmethode festgelegt ist.

**6.** Eine unlautere Handelspraxis im Sinne des Gesetzes über den unlauteren Wettbewerb berechtigt den Verbraucher zur kostenlosen Auflösung des Vertrags. Der Verbraucher muss nachweisen, dass dies der Fall gewesen ist.

#### ARTIKEL 13 • Zusätzliche Kosten, Mehr- und Minderarbeit

Kosten, die dadurch entstehen, dass der Abnehmer es versäumt hat, die Ausführung oder die Fortsetzung der Arbeiten zu ermöglichen, trägt der Abnehmer. Mehr- und Minderarbeit werden nach Maßstäben der Billigkeit verrechnet.

Als Mehrarbeit gelten alle Arbeiten und Lieferungen, die nicht unter den Vertrag fallen und die vom Abnehmer verlangt werden.

Als Minderarbeit gilt der Teil des Vertrags, der



mit dem Einverständnis beider Vertragsparteien nicht ausgeführt wird. Nicht mit Bodenbelag zu versehende Flächen, beispielsweise am Ort von Säulen und Rücksprüngen sowie Schnittverluste, sind keine Minderarbeit. Auf Verlangen des Abnehmers hinterlässt der Unternehmer Restmaterialien beim Abnehmer.

#### ARTIKEL 14 • Nichterfüllung des Vertrags durch höhere Gewalt

1. Wenn die Erfüllung des Vertrags infolge einer Ursache, die keiner der Vertragsparteien angelastet werden kann, vorübergehend unmöglich ist, ist die Gegenpartei für den betreffenden Zeitraum ihrer Verpflichtungen entbunden.
2. Wenn die Erfüllung des Vertrags für eine der Vertragsparteien infolge einer Ursache, die ihr nicht angelastet werden kann, ganz oder teilweise dauerhaft unmöglich ist, bemühen sich beide Vertragsparteien, alles Zumutbare zu unternehmen, um den Vertrag doch noch zu erfüllen. Die Vertragsparteien beraten sich über die Möglichkeiten. Wenn die Vertragsparteien nicht zu einer Lösung finden, sind sie berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise aufzulösen, wobei sie der anderen Vertragspartei die entstandenen und noch entstehenden notwendigen Kosten erstatten.

#### ARTIKEL 15 • Konformität und Garantie

1. Das gelieferte Produkt muss die Eigenschaften besitzen, die der Verbraucher aufgrund des Vertrags bei normalem Gebrauch erwarten darf (Konformität). Dies gilt auch bei besonderem Gebrauch, wenn die Vertragsparteien dies bei Vertragsschluss vereinbart haben. Bei Nichterfüllung dieser Erwartungen ist der Verbraucher berechtigt, die Reparatur bzw. den Austausch, die Vertragsauflösung und/oder einen Preisnachlass zu verlangen.
2. Der Unternehmer gewährt zusätzlich zu den gesetzlichen Verpflichtungen gemäß Absatz 1 eine vollständige Garantie von 2 Jahren auf die gelieferten Produkte. Die Vertragsparteien können durch schriftliche Vereinbarung hiervon abweichen. Die Garantie von 2 Jahren gilt nicht für Mängel, die auf einen zweckwidrigen Gebrauch durch den Abnehmer zurückzuführen sind. Bei einem Verkauf an einen Verbraucher trägt der Unternehmer die Beweislast. Er trägt die Kosten der Reparatur bzw. des Ersatzes einschließlich Fracht- und Anfahrtskosten. Wenn der Mangel gut reparierbar ist, braucht der Unternehmer das Produkt nicht zu ersetzen. Wenn der Abnehmer ins Ausland verzogen ist, werden Fracht- und Anfahrtskosten auf der Basis der ursprünglichen Lieferanschrift erstattet.
3. Der Abnehmer ist gesetzlich verpflichtet, Schäden so weit wie möglich zu verhindern oder zu begrenzen.
4. Auch nach Ablauf der zweijährigen Garantiefrist gemäß Absatz 2 kann ein Verbraucher noch kraft Gesetzes Ansprüche haben (wie in Absatz 1 beschrieben). Der Unternehmer kann dann nicht das Verstreichen dieser Garantiefrist geltend machen.
5. Die Verpflichtungen des Unternehmers in Bezug auf die Konformität und Garantie gemäß Absatz 1 und 2 fallen nicht unter die Anziehungsregelung im Sinne von Artikel 19. Im Falle eines Insolvenz-, Vergleichs- oder Schuldenregulierungsverfahrens gegen den Unternehmer kann sich der Abnehmer als Gläubiger beim Insolvenz- oder Vermögensverwalter melden.
6. Wenn der Hersteller der Produkte dem Unternehmer eine umfassendere Garantie bietet, gilt diese Garantie auch gegenüber dem Abnehmer.
7. Die Garantiebestimmungen gelten nur bei zweckgemäßem Gebrauch der gelieferten Produkte oder der ausgeführten Arbeiten sowie bei einem besonderen Gebrauch nach vorheriger Vereinbarung.
8. Der Abnehmer hat sich wie ein guter Abnehmer zu verhalten. Dazu gehört unter anderem, dass er das Produkt gut und ausreichend unterhält und behandelt.
9. Abweichungen hinsichtlich der Farbe, Verschleißfestigkeit, Struktur usw. können den Anspruch auf Garantie und/oder Schadensersatz begrenzen oder ausschließen. Dies ist dann der Fall, wenn die Abweichungen aus fachtechnischer Perspektive betrachtet nach den geltenden, anerkannten Normen oder Handelsgebräuchen annehmbar sind.
10. Von der Garantie gemäß Absatz 2 ausgenommen sind: (Einweg-)Batterien, austauschbare Lichtquellen, Wohnaccessoires und normaler Verschleiß.

#### ARTIKEL 16 • Haftpflicht

Der Unternehmer haftet nicht für Schäden infolge von Ursachen, die ihm nicht bekannt waren oder bekannt hätten sein müssen, es sei denn, er haftet kraft Gesetzes oder die Vertragsparteien haben abweichende Vereinbarungen getroffen. Solche Ursachen können beispielsweise sein:

- die Entstehung von Schrupfnähten und/oder Haarrissen infolge eines allmählichen Verlusts an Baufeuchte nach einem Neu- oder Umbau;
- die Entstehung von Verfärbungen, Schrupfnähten und/oder Haarrissen infolge der direkten Einwirkung von Wärmequellen wie der Sonne, Heizungsrohren und Öfen;
- eine zu hohe oder zu niedrige Luftfeuchtigkeit im betreffenden Raum und benachbarten Räumen oder eine extreme Veränderung der Luftfeuchtigkeit;
- eine fehlerhafte Zusammensetzung des Zwischen- und/oder Unterbodens oder ein nicht ausreichend ebener Unterboden, wenn diese Böden nicht

vom Unternehmer angebracht worden sind. Der Unternehmer setzt den Abnehmer vor Beginn der Arbeiten von der mangelnden Ebenheit des Unterbodens in Kenntnis und informiert ihn außerdem,

- wenn der Fußboden nicht dauerhaft trocken ist, sofern nicht der Unternehmer vorab den Feuchtigkeitsgehalt der Fußböden gemessen hat und das Ergebnis der Messung ausreichend war.

#### ARTIKEL 17 • Reklamationen und Schäden

1. Reklamationen in Bezug auf die Ausführung des Vertrags oder vom Unternehmer verursachte Schäden am Eigentum des Abnehmers müssen vollständig und klar beschrieben beim Unternehmer eingereicht werden. Die Reklamation ist vorzugsweise schriftlich, auf jeden Fall aber frühzeitig einzureichen.
2. Wenn bei der Übergabe oder Lieferung keine Gelegenheit besteht, Mängel und Schäden an der Liefersache oder am Eigentum des Abnehmers festzustellen und/oder zu melden, muss der Abnehmer die Mängel oder Schäden möglichst unverzüglich nach der Feststellung, vorzugsweise innerhalb von zwei Werktagen, schriftlich melden. Wenn beim Unternehmer innerhalb von 14 Tagen nach der Übergabe oder Lieferung keine Meldung eingegangen ist, wird davon ausgegangen, dass die Produkte unbeschädigt geliefert wurden und dass der Unternehmer keine Schäden verursacht hat.
3. Bei Schäden gibt der Abnehmer dem Unternehmer Gelegenheit, den Schaden für Zwecke seiner Haftpflichtversicherung zu untersuchen und zu schätzen oder untersuchen und schätzen zu lassen. Außerdem wirkt der Abnehmer an der Reparatur durch den Unternehmer oder in dessen Auftrag mit.
4. Mängel, die erst nach der Lieferung während des Gebrauchs entstehen, müssen schnellstmöglich, auf jeden Fall aber innerhalb von zwei Monaten nach ihrer Feststellung, vorzugsweise schriftlich gemeldet werden.
5. Die nicht rechtzeitige Einreichung einer Reklamation kann zu einem Verlust der Ansprüche des Abnehmers in der betreffenden Sache führen.
6. Um einen Streitfall bei der zuständigen Stelle zur Entscheidung einreichen zu können, müssen die Voraussetzungen aus Artikel 20 Absatz 2 und 3 erfüllt sein.

#### ARTIKEL 18 • Fernabsatzverträge und außerhalb der Verkaufsräume geschlossene Verträge

##### A – Der Vertrag

1. Wenn der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Wege angenommen hat, bestätigt der Unternehmer unverzüglich ebenfalls auf elektronischem Wege den Eingang der Angebotsannahme. Solange er diese Bestätigung noch nicht erhalten hat, kann der Verbraucher den Vertrag auflösen.
2. Wenn der Vertrag auf elektronischem Wege zustande kommt, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübertragung und er sorgt für eine sichere Internetumgebung. Wenn der Verbraucher die Möglichkeit hat, elektronisch zu zahlen, sichert der Unternehmer den Zahlungsvorgang auf geeignete Weise.
3. Der Unternehmer darf, soweit gesetzlich zulässig, untersuchen, ob der Verbraucher seine Zahlungsverpflichtungen erfüllen kann und ob Umstände vorliegen, die für die verantwortungsbewusste Realisierung des Vertrags relevant sind. Wenn ein guter Grund vorliegt, den Vertrag nicht zu schließen, kann der Unternehmer unter Angabe von Gründen eine Bestellung oder Anfrage ablehnen oder besondere Bedingungen stellen.
4. Der Unternehmer sendet spätestens bei Lieferung des Produkts und/oder Erbringung der Dienstleistung die folgenden Informationen mit:
  - a. die Hausanschrift des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Reklamationen wenden kann;
  - b. die Bedingungen, unter denen und die Art und Weise, in der der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann, oder klare Informationen über den Ausschluss vom Widerrufsrecht;
  - c. Angaben zu Garantien und dem gebotenen Service nach dem Kauf;
  - d. den Preis des Produkts oder der Dienstleistung einschließlich Steuern sowie eventuellen Lieferkosten und die Art und Weise der Zahlung, Lieferung oder Ausführung des Vertrags;
  - e. wenn der Verbraucher ein Widerrufsrecht hat, das Musterformular für den Widerruf.Diese Informationen muss der Verbraucher speichern und einsehen können.

##### B – Widerrufsrecht

1. Der Verbraucher kann einen Vertrag über den Kauf eines Produkts – auch in Kombination mit einer Dienstleistung – während einer Bedenkzeit von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen auflösen. Der Unternehmer kann den Verbraucher nach den Gründen für den Widerruf fragen, ihn aber nicht zu deren Nennung verpflichten.
2. Die Bedenkzeit im Sinne von Absatz 1 beginnt einen Tag nach dem Empfang des Produkts seitens des Verbrauchers oder der Entgegennahme in seinem Auftrag auf sein Ersuchen hin. Bei mehreren Teillieferungen für dieselbe Bestellung beginnt die

Bedenkzeit an dem Tag, an dem der Verbraucher die letzte Teillieferung empfangen hat oder sie in seinem Auftrag entgegengenommen wurde.

3. Wenn es sich ausschließlich um Dienstleistungen handelt, beginnt die Bedenkzeit im Sinne von Absatz 1 am Tag nach dem Vertragsschluss.

Verlängerte Bedenkzeit bei Produkten und Dienstleistungen, wenn nicht über das Widerrufsrecht informiert wurde:

4. Wenn der Unternehmer die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht oder das Musterformular für den Widerruf nicht erteilt hat, endet die Bedenkzeit erst 12 Monate nach dem Ende der Bedenkzeit im Sinne von Absatz B.

5. Legt der Unternehmer die in Absatz 4 bezeichneten Informationen nachträglich vor, endet die Bedenkzeit 14 Tage nach dem Tag, an dem der Verbraucher die Informationen empfangen hat.

##### C – Verpflichtungen des Verbrauchers während der Bedenkzeit

1. Während der Bedenkzeit behandelt der Verbraucher das Produkt und die Verpackung mit der gebotenen Sorgfalt. Er darf das Produkt nur insoweit auspacken und verwenden, wie es notwendig ist, um Art, Merkmale und Funktion des Produkts festzustellen. Der Verbraucher darf das Produkt so verwenden und untersuchen, wie er es auch in einem Geschäft tun könnte.

2. Wenn der Verbraucher weitere als die in Absatz C1 beschriebenen Handlungen vornimmt, haftet er für die Wertminderung des Produkts.

3. Der Verbraucher haftet nicht für die Wertminderung des Produkts, wenn der Unternehmer ihm nicht vor oder bei Vertragsschluss die vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht erteilt hat.

##### D – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und Kosten

1. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, teilt er dies dem Unternehmer innerhalb der Bedenkzeit mithilfe des Musterformulars für den Widerruf oder auf andere unmissverständliche Weise mit.
2. Schnellstmöglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag dieser Mitteilung, sendet der Verbraucher das Produkt zurück oder übergibt es dem Unternehmer oder einem von diesem ermächtigten Dritten. Dies ist nicht notwendig, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Der Verbraucher hat das Produkt fristgerecht zurückgegeben, wenn er es vor Verstreichen der Bedenkzeit zurückschickt.
3. Der Verbraucher schickt das Produkt samt allem gelieferten Zubehör so weit wie möglich im Originalzustand und in Originalverpackung und im Einklang mit den vom Unternehmer erteilten zumutbaren und klaren Anweisungen zurück.
4. Die Gefahr und die Beweislast für die richtige und fristgerechte Ausübung des Widerrufsrechts obliegen dem Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt bei einem Fernabsatzvertrag die direkten Kosten der Rücksendung des Produkts, es sei denn:

- a. der Unternehmer hat nicht mitgeteilt, dass der Verbraucher diese Kosten zu tragen hat, oder
- b. der Unternehmer hat angegeben, die Kosten selbst zu tragen.

Bei einem außerhalb der Verkaufsräume geschlossenen Vertrag trägt der Unternehmer die Kosten der Rücksendung des Produkts.

6. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, nachdem er zunächst ausdrücklich den Beginn der Dienstleistung während der Bedenkzeit verlangt hat, ist der Verbraucher zur Zahlung des Entgelts für die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs ausgeführten Arbeiten verpflichtet.

7. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die Ausführung von Dienstleistungen, wenn:

- a. der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht, die Kostenersatzung bei Widerruf oder das Musterformular für den Widerruf nicht erteilt hat, oder
- b. der Verbraucher nicht ausdrücklich den Beginn der Ausführung der Dienstleistung verlangt hat.

8. Bei einem Widerruf werden alle Zusatzverträge aufgelöst.

##### E - Verpflichtungen des Unternehmers bei Widerruf

1. Wenn der Unternehmer den Widerruf durch den Verbraucher auf elektronischem Wege ermöglicht, übersendet er nach Empfang unverzüglich eine Empfangsbestätigung.
  2. Der Unternehmer erstattet alle Zahlungen des Verbrauchers, einschließlich der berechneten Lieferkosten, innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag des Widerrufs. Er kann mit der Rückzahlung warten, bis er das Produkt empfangen hat, außer wenn er das Produkt selbst abholt oder der Verbraucher nachweist, dass er das Produkt zurückgeschickt hat.
  3. Soweit nicht anders vereinbart, verwendet der Unternehmer zur Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher verwendet hat. Die Rückzahlung ist für den Verbraucher kostenlos.
  4. Wenn der Verbraucher eine teurere Art der Lieferung gewählt hat als die kostengünstigste Standardlieferung, braucht der Unternehmer die Mehrkosten der teureren Lieferung nicht zu erstatten.
- F – Ausschluss vom Widerrufsrecht**  
Der Unternehmer kann die folgenden Produkte und

Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, wenn er frühzeitig vor Vertragsschluss bei seinem Angebot deutlich darauf hingewiesen hat:

1. Dienstleistungsverträge nach vollständiger Ausführung der Dienstleistung, aber nur, wenn:
  - a. der Beginn der Ausführung mit ausdrücklicher vorheriger Einwilligung des Verbrauchers erfolgte, und
  - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat.
2. Nach Spezifikationen des Verbrauchers hergestellte Produkte, die nicht vorgefertigt sind und die auf der Grundlage einer individuellen Auswahl oder Entscheidung des Verbrauchers hergestellt werden oder die eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind.
3. Versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht für eine Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung geöffnet wurde.
4. Produkte, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Art mit anderen Produkten vermischt wurden.

#### ARTIKEL 19 • Anzahlungsregelung

(Ausführliche Informationen über diese Regelung sind auf der Website [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) zu finden.)

Diese Regelung ist ausschließlich auf Verträge auf dem Gebiet der Wohnungseinrichtung anwendbar, die in einem physischen Geschäft oder außerhalb der Verkaufsräume (beispielsweise an der Hausanschrift des Verbrauchers, auf der Straße oder auf einer Messe) geschlossen wurden. Die Regelung gilt nicht für Fernabsatzverträge, beispielsweise für den Einkauf in einem Webshop.

Die Regelung ist anwendbar, wenn ein Verbraucher im Falle eines Insolvenz-/Vergleichs-/Schuldenregulierungsverfahrens gegen den Unternehmer ein Produkt und/oder eine Dienstleistung, für die er eine Anzahlung geleistet hat, nicht empfängt. Diese Regelung sieht vor, dass der Verbraucher einen Ersatzvertrag mit einem anderen CBW-anerkannten Einrichtungsgeschäft schließen kann. Die Anzahlung wird durch und auf Kosten dieses anderen CBW-anerkannten Einrichtungsgeschäfts vom Kaufpreis in Abzug gebracht. Es wird kein Geld erstattet.

1. Für die Regelung gelten die folgenden Bedingungen:

- a. Der Verbraucher teilt der Stiftung Garantieregelungen CBW (Stichting Garantieregelungen/SG CBW) schriftlich mit, von der Anzahlungsregelung Gebrauch machen zu wollen. Dies ist über [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) möglich (Suchbegriff „Inanspruchnahme der Anzahlungsregelung“). Diese Mitteilung über die Inanspruchnahme muss spätestens drei Monate nach Inkrafttreten der Insolvenz / des Vergleichs / der Schuldenregulierung und nachdem der Insolvenzverwalter den Nachweis im Sinne von Absatz 1 Buchstabe b vorgelegt hat bei der SG CBW eingegangen sein.
- b. Der Verbraucher legt hierbei auf jeden Fall eine Kopie des Vertrags, einen Nachweis über die Anzahlung und eine Kopie der Mitteilung des Insolvenz-/Vermögensverwalters, dass der Vertrag nicht erfüllt und die Anzahlung nicht erstattet wird, vor.
- c. Der Verbraucher ist verpflichtet, seine Forderung gegen den ursprünglichen Unternehmer (bis zum maximalen Anzahlungsprozentsatz gemäß Artikel 5 Absatz 2) an die SG CBW zu übertragen.

2. Die SG CBW teilt innerhalb von zwei Monaten nach Eingang der Mitteilung über die Inanspruchnahme mit, ob ihr stattgegeben wird. Wenn ja, stellt die SG CBW eine schriftliche Erklärung aus, mit der der Verbraucher einen Ersatzvertrag schließen kann. Eine Liste der Unternehmer, die so weit wie möglich im gleichen (Preis-)Segment tätig sind, ist auf [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) einsehbar. Hier wird auch erläutert, auf welche Weise diese Liste zusammengestellt wird. Der Verbraucher kann der SG CBW selbst Vorschläge vorlegen.
3. Für den Abschluss des Ersatzvertrags gelten die folgenden Bedingungen:

- a. Der Verbraucher legt die Erklärung der SG CBW im Sinne von Absatz 2 unverzüglich dem Unternehmer vor, mit dem der Ersatzvertrag geschlossen werden soll.
- b. Der Verbraucher schließt den Ersatzvertrag innerhalb von sechs Monaten nach Empfang der Erklärung.
- c. Die Anzahlung des Verbrauchers wird vom neuen Kaufpreis in Abzug gebracht, jedoch nicht mehr als 25 bzw. 15 % des ursprünglichen Preises und nicht mehr als 25 bzw. 15 % des neuen Kaufpreises, wenn dieser niedriger ist als der ursprüngliche Preis (Rechenbeispiele siehe [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)). Der Prozentsatz von 15 % gilt für:
  - Küchen/Badezimmer(-komponenten)/Sanitärprodukte und/oder damit zusammenhängende Arbeiten;
  - Parkett, Bodendielen aus Massivholz, Treppenrenovierungen, Linoleum, PVC, Naturstein-, Kies-, (Kies-)Fliesen-, Estrich-, Beton-, Betonlook, Kork- und Laminatböden und/oder die im Zusammenhang mit diesen Produkten zu verrichtenden Arbeiten;
  - etwaige sonstige Produktgruppen und/oder Dienstleistungen, die auf der Website [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) genannt werden.
- d) Der Unternehmer, der in der Liste verzeichnet ist, wirkt am Abschluss von Ersatzverträgen mit. Er darf den Abschluss eines Ersatzvertrags nur ablehnen, wenn er der SG CBW gegenüber nachweist, dass dies in seinem Fall unbillig wäre.
- e. Der Unternehmer, mit dem der Verbraucher einen

Ersatzvertrag schließen will, wendet seinen eigenen normalen Verkaufspreis an. Das braucht nicht derselbe Preis zu sein, den der ursprüngliche Unternehmer berechnet hat. Die Regelung beinhaltet also keine Preisgarantie. Spezielle Aktions-, Räumungs- oder Angebotsartikel können vom Angebot ausgenommen werden.

4. Nicht unter die Anzahlungsregelung fallen:
    - Fernabsatzverträge;
    - Verträge mit gewerblichen Käufern;
    - die Produktgarantie im Sinne von Artikel 15;
    - der Abschluss eines Ersatzvertrags ohne vorherige Prüfung durch die SG CBW (siehe Absätze 1 und 2);
    - der Teil der Anzahlung, der die genannten maximalen Prozentsätze übersteigt.
- Die Regelung kann auch dann nicht in Anspruch genommen werden, wenn der Insolvenzverwalter dafür sorgt, dass er oder ein Dritter den ursprünglichen Vertrag zu denselben Konditionen erfüllen kann.

#### ARTIKEL 20 • Streitbeilegung

1. Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer über das Zustandekommen oder die Ausführung von Verträgen mit einer Mindest(kauf)summe von € 250 können sowohl vom Verbraucher als auch vom Unternehmer bei der Stiftung Stichting UitgesprokenZaak.nl anhängig gemacht werden. Informationen zum Ablauf und zur Art und Weise, wie eine Streitigkeit anhängig gemacht werden kann, sind auf der Internetseite [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) oder [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl) abrufbar.

2. Der Verbraucher muss zunächst gegenüber dem Unternehmer rügen. Der Unternehmer muss die Gelegenheit erhalten haben:

- auf die Rüge zu reagieren und
  - die Rüge anzuerkennen oder zurückzuweisen oder
  - einer anerkannten Rüge abzuweichen. Die Abhilfefrist beträgt 6 Wochen, es sei denn, der Unternehmer hat eine andere angemessene Frist angegeben, die er benötigt, um der Rüge abzuweichen; im letztgenannten Fall gilt die durch den Unternehmer angegebene Frist.
3. Wenn der Unternehmer angeboten hat, der Rüge abzuweichen, und der Verbraucher nicht einverstanden ist, muss der Verbraucher dieses Angebot nachweislich ablehnen. Wenn der Verbraucher das Angebot ablehnt, hat der Unternehmer innerhalb von zwei weiteren Wochen einen angepassten Vorschlag zu unterbreiten. Wenn der Verbraucher wiederum nicht einverstanden ist, lehnt er den Vorschlag nachweislich ab; erst dann ist eine Bearbeitung der Streitigkeit möglich.

4. Sind die Voraussetzungen aus Absatz 2 und 3 nicht erfüllt, ist eine Bearbeitung der Streitigkeit nicht möglich.

5. Der Verbraucher kann die Streitigkeit innerhalb von 12 Monaten, nachdem er gegenüber dem Unternehmer gerügt hat, bei der Schiedsstelle einreichen, sofern nicht die Parteien etwas anderes vereinbart haben.

6. Wenn der Verbraucher eine Streitigkeit bei der Schiedsstelle anhängig macht, ist der Unternehmer an diese Wahl gebunden.

7. Wenn der Unternehmer eine Bearbeitung der Streitigkeit durch die Schiedsstelle wünscht, muss er sich an deren Schiedsordnung halten. Wenn der Verbraucher daran nicht mitwirken will, ist der Unternehmer berechtigt, die Streitigkeit bei Gericht anhängig zu machen.

8. Die Schiedsstelle kann die Streitigkeit auf folgende Weise entscheiden:

- durch Vermittlung durch das bearbeitende Mitglied der Schiedsstelle;
  - durch Vermittlung durch einen Mediator;
  - durch eine verbindliche Entscheidung.
9. Die Schiedsordnung der Schiedsstelle ist auf der Internetseite [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl) abrufbar.
10. Die Bearbeitung einer Streitigkeit ist gebührenpflichtig. Die Tarife sind abrufbar auf der Internetseite [www.....](http://www.....)

11. Ausschließlich das Gericht oder die vorgenannte Schiedsstelle ist befugt, Streitigkeiten zu bearbeiten. Bei Online-Käufen darf eine Streitigkeit auch beim Europäischen Portal für die Online-Streitbeilegung (<http://ec.europa.eu/odr>) anhängig gemacht werden.

12. Außerhalb der Niederlande wohnhafte Verbraucher sorgen selbst auf eigene Kosten dafür, dass das beanstandete Produkt bei der Schiedsstelle von einem Sachverständigen beurteilt werden kann. Wenn dies nicht möglich ist, reicht ein von einem Sachverständigen einer im Wohnsitzland des Verbrauchers anerkannten Streitbeilegungsstelle erstelltes und von einem anerkannten Übersetzer in die niederländische oder englische Sprache übersetztes Sachverständigengutachten aus.

13. Falls der Verbraucher (teilweise) bezahlt hat und der Unternehmer ohne (gerechtfertigten) Grund nicht liefert oder sich im Zusammenhang mit einer vereinbarten Lieferung nicht mehr meldet, ist die Schiedsstelle lediglich verpflichtet, einen Vermittlungsversuch zu unternehmen, woraufhin die Bearbeitung endet. Ist die Vermittlung nicht erfolgreich, erhält der Verbraucher die Gebühr zurück.

#### ARTIKEL 21 • Erfüllungsgarantie

1. Die SG CBW gewährleistet die Umsetzung einer von der Schiedsstelle erteilten verbindlichen Entscheidung und einer vom Mediator festgelegten Einigung, es sei denn:

- der Unternehmer hat die verbindliche Entscheidung

innerhalb von 2 Monaten nach Unterzeichnung zur Prüfung einem Gericht vorgelegt, außer wenn das Gericht die verbindliche Entscheidung bestätigt und der Unternehmer nicht in Berufung geht;

- es liegt ein in Artikel 20 Absatz 13 beschriebener Fall vor.

Der Verbraucher muss die Erfüllungsgarantie innerhalb von 3 Monaten nach Ablauf der Frist, in der der Unternehmer die verbindliche Entscheidung oder die Einigungsvereinbarung hätte umsetzen müssen, schriftlich bei der SG CBW ([über www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)) geltend machen.

2. Die SG CBW wird dem Unternehmer nach Inanspruchnahme der Erfüllungsgarantie immer erst die Möglichkeit zur Erfüllung einräumen. Der Verbraucher wirkt daran auch dann mit, wenn die durch die Schiedsstelle gesetzten Fristen abgelaufen sind.

3. Die SG CBW erteilt keine Erfüllungsgarantie, wenn:

- a. ein Insolvenz-/Vergleichs-/Schuldenregulierungsverfahren gegen den Unternehmer eingeleitet wurde;
- b. der Unternehmer seine Unternehmung faktisch beendet hat. Maßgeblich ist das Datum der Eintragung der Beendigung der Unternehmung in das Handelsregister oder das frühere Datum, an dem die SG CBW die faktische Beendigung der (Verkaufs-) Aktivitäten der Unternehmung nachweisen kann.

4. Wenn die Schiedsstelle einen Unternehmer sowohl zur Leistung einer Zahlung als auch zur Ausführung von Arbeiten verpflichtet, erfolgt die Ausführung der Arbeiten vor der Zahlung, auch wenn die verbindliche Entscheidung eine andere Reihenfolge vorsieht.

5. Wenn die verbindliche Entscheidung den Unternehmer verpflichtet, ein Produkt zurückzunehmen, muss der Verbraucher daran mitwirken und dem Unternehmer Gelegenheit zur Rücknahme bieten. An den Verbraucher zurückzuzahlende Beträge müssen erst nach der Rücknahme ausbezahlt werden; dies gilt auch dann, wenn die verbindliche Entscheidung eine andere Reihenfolge vorgibt, es sei denn, der Unternehmer wirkt an der Umsetzung der verbindlichen Entscheidung nicht mit.

6. Die Garantie ist beschränkt auf:

- a. € 10.000 € je verbindlicher Entscheidung. Der Verbraucher überträgt seine Forderung (im Wege einer Abtretung) bis zur Höhe des ausgezahlten Betrags an die SG CBW. SG CBW wird sich innerhalb der Grenzen der Zumutbarkeit bemühen, den säumigen Teilnehmer hinsichtlich ihrer Forderung und eventuell der Restforderung des Verbrauchers ohne Kosten für den Verbraucher in Regress zu nehmen. Wenn der Teilnehmer verklagt wird, muss der Verbraucher aus praktischen Gründen auch den Mehrbetrag an SG CBW abtreten; und
- b. bei Insolvenz-, Vergleichs- oder Schuldenregulierungsverfahren oder faktischer Beendigung der (Verkaufs-)Aktivitäten der Unternehmung:

- maximal 2.269 € pro Streitfall für Küchen, Badezimmer oder Sanitäreinrichtungen und damit zusammenhängende Arbeiten oder maximal € 1.361 pro Streitfall für sonstige Produkte/Dienstleistungen und
- € 25.000 pro Teilnehmer für alle Inanspruchnahmen der Erfüllungsgarantien zusammen. Nach Ablauf der Frist, innerhalb deren der Verbraucher die Erfüllungsgarantie in Anspruch nehmen kann, wird die SG CBW für (die) begründete(n) Inanspruchnahme(n) der Erfüllungsgarantie des Verbrauchers (der Verbraucher) eine Auszahlung vornehmen. Wenn der Gesamtbetrag der Inanspruchnahmen € 25.000 übersteigt, wird die SG CBW eine verhältnismäßige Auszahlung vornehmen. Eine Auszahlung soll nach Möglichkeit innerhalb von sechs Wochen nach Ablauf der äußersten Frist für die Inanspruchnahme der Erfüllungsgarantie erfolgen.

Die letzten beiden Sätze von Absatz 6 Buchstabe a sind hier ebenfalls anwendbar.

ARTIKEL 22 • Niederländisches Recht

Für alle Verträge, auf die diese Geschäftsbedingungen anwendbar sind, gilt das niederländische Recht. Wenn der Verbraucher in einem anderen EU-Mitgliedstaat als den Niederlanden ansässig ist und ihm dieses Land weitergehende Rechte zuerkennt, wendet der Unternehmer diese Rechte an.

Copyright INretail, Postbus 762, 3700 AT Zeist, Niederlande

*Rechtlicher Hinweis: Dieses Dokument ist eine Übersetzung des offiziellen niederländischen Dokuments. Im Falle von Unterschieden zwischen beiden Fassungen hat der niederländische Originaltext Vorrang.*