




# Geschäftsbedingungen CBW-anerkannter Einrichtungshäuser

Geschäftsbedingungen CBW-anerkannter einrichtungshäuser bieten 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 Anzahlungsregelung in Kraft.\*/\*\*

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



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.

## Diese Geschäftsbedingungen gelten für Käufe ab dem 1. November 2022.

<b>Artikel 1</b>	Begriffsbestimmungen	<b>Artikel 13</b>	Zusätzliche Kosten, Mehr- und Minderarbeit
<b>Artikel 2</b>	Anwendungsbereich	<b>Artikel 14</b>	Nichterfüllung des Vertrags durch höhere Gewalt und unvorhergesehene Umstände
<b>Artikel 3</b>	Geistiges Eigentum	<b>Artikel 15</b>	Konformität und Garantie
<b>Artikel 4</b>	Angebot	<b>Artikel 16</b>	Haftung
<b>Artikel 5</b>	Vertrag	<b>Artikel 17</b>	Rügen in Bezug auf Mängel und Schäden
<b>Artikel 6</b>	Lieferfrist	<b>Artikel 18</b>	Fernabsatzverträge und außerhalb der Verkaufsräume geschlossene Verträge
<b>Artikel 7</b>	Rechte und Pflichten des Unternehmers	<b>Artikel 19</b>	Anzahlungsregelung
<b>Artikel 8</b>	Rechte und Pflichten des Abnehmers	<b>Artikel 20</b>	Streitbeilegung
<b>Artikel 9</b>	Lagerung von Produkten	<b>Artikel 21</b>	Umsetzungsgarantie
<b>Artikel 10</b>	Vervoer en beschadiging bij aflevering	<b>Artikel 22</b>	Niederländisches Recht
<b>Artikel 11</b>	Zahlung		
<b>Artikel 12</b>	Stornierung		



### Artikel 1 | Begriffsbestimmungen

In diesen Geschäftsbedingungen bezeichnet der Begriff/Ausdruck:

**Unternehmer:** den CBW-erkannten Verkäufer/Auftragnehmer, Teilnehmer der SG CBW, der mit dem Abnehmer einen Vertrag schließt oder schließen will.

**Abnehmer:** den Käufer/Auftraggeber oder denjenigen, der mit dem Unternehmer einen Vertrag schließt oder schließen will.

**Gewerblicher Abnehmer:** einen Abnehmer, der in Ausübung eines Berufs oder einer Unternehmung handelt.

**Verbraucher:** einen Abnehmer, der nicht in Ausübung eines Berufs oder einer Unternehmung handelt.

**Lieferung:** den Umstand, dass die gekauften Produkte und/oder Halberzeugnisse dem Abnehmer tatsächlich angeboten werden.

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

**Fernabsatzvertrag:** einen mit einem Verbraucher geschlossenen Vertrag, bei dem 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:** einen 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-Garantieregulungen (Stichting Garantieregelingen CBW), der die Durchführung und Kontrolle der Verbraucherschutzregelungen im Sinne der Artikel 19 und 21 dieser Geschäftsbedingungen obliegt;

**Teilnehmer SG CBW:** den CBW-erkannten Unternehmer, der sich selbst oder eine oder mehrere seiner Filialen/Betriebsgesellschaften der Stiftung für CBW-Garantieregulungen (Stichting Garantieregelingen CBW) anschließt.

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

**Vorauszahlung:** eine Zahlung (eines Teils) der Kaufsumme vor Lieferung an den Abnehmer;

**Produkt:** bewegliche Sache, die gegebenenfalls auch digitale Elemente enthalten kann.

**Digitale Elemente:** einen digitalen Inhalt oder einen digitalen Dienst, der in ein Produkt integriert oder damit verbunden ist und ohne den das Produkt seine Funktionen nicht erfüllen kann.

**Fußboden:** Unterboden und/oder Zwischenboden und/oder Bodenbelagmaterial.

**Unterboden:** den vorhandenen 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:** den 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:** den 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, die die SG CBW die Bearbeitung von Streitfällen aufgetragen hat.



### Artikel 2 | Anwendungsbereich

Die Anwendung dieser Geschäftsbedingungen ist ausschließlich CBW-erkannten 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-erkannten Unternehmer und einem Abnehmer
- einem im Ausland niedergelassenen und geschäftstreibenden CBW-erkannten Unternehmer und einem in den Niederlanden ansässigen Abnehmer



### 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 bereitgestellten 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 Fußleistenlänge 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. Beim Pauschalpreisvertrag vereinbaren die Vertragsparteien einen festen Betrag, zu dem der Auftrag ausgeführt wird. 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-, Montage-, 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 ordnungsgemäß 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)

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, Bodenbelägen 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 Anzahlungsregelung 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.

5. **Preissteigerungen** können an gewerbliche Abnehmer weitergegeben werden.

6. Bei Verträgen, die mit Verbrauchern geschlossen werden, gilt für **Preissteigerungen**, die nach Vertragsschluss, aber vor der Lieferung auftreten, Folgendes:

• Preissteigerungen infolge gesetzlicher Maßnahmen (z. B. Erhöhung des Umsatzsteuersatzes) können jederzeit weitergegeben werden.

• Andere Preissteigerungen dürfen nur dann weitergegeben werden, wenn der Kaufpreis vorbehaltlich etwaiger Preissteigerungen vereinbart wurde.

- Bei Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsschluss kann der Verbraucher wählen, ob er den Kauf auflöst oder der Preiserhöhung zustimmt.

- Bei Preiserhöhungen nach Ablauf von 3 Monaten nach Vertragsschluss teilt der Unternehmer mit, warum eine Preiserhöhung vorgenommen wird, und beratschlagen die Parteien.

7. **Preissenkungen** nach Vertragsschluss, beispielsweise infolge von Ausverkufen, Rumungsverkufen, Sonderangeboten oder Preisnachlässen für Ausstattungsstücke, bewirken keinen Anspruch des Abnehmers auf eine Herabsetzung des Preises.

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 im Falle eines Insolvenz-, eines gerichtlichen Zahlungsaufschub- oder eines Schuldenregulierungsverfahrens gegen beziehungsweise für den Abnehmer ohne Inverzugsetzung ganz oder teilweise auf auergerichtlichem Wege auflösen.

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.

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

12. Der Unternehmer kann **Anfahrtskosten** berechnen, wenn dies bei Vertragsschluss vereinbart wurde. Wenn der Transport nicht vom Vertrag umfasst ist, kann der Unternehmer in jedem Fall, außer bei mangelnder Konformität, Anfahrtskosten berechnen.



## Artikel 6 | Lieferfrist

1. Die Lieferfrist ist die vereinbarte Zeitspanne, innerhalb deren 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 Länge der ursprünglichen Lieferfrist. Etwaige innerhalb der Fristverlängerung auftretende Preissteigerungen dürfen nicht weitergegeben werden.

3. Bei Überschreitung einer Fristverlängerung oder einer fest vereinbarten Lieferfrist ist der Abnehmer berechtigt, den Vertrag ohne vorherige Inverzugsetzung auf auergerichtlichem 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 Folgeschäden.

5. Bei einem Vertrag mit einem Verbraucher muss der Unternehmer Schäden ersetzen, die sich aus der Fristüberschreitung ergeben und die ihm auch angesichts der Art der Haftung und des Schadens zugerechnet 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 darf der Unternehmer den Vertrag auflösen bzw. als storniert betrachten und den Abnehmer hinsichtlich seines Schadens gemäß Artikel 12 in Regress nehmen.



## 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 ordnungsgemäß, 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 sicherzustellen hat, dass der Ort, an dem die Arbeiten ausgeführt werden müssen, geeignet ist, dass beispielsweise also die bautechnischen und installationstechnischen Vorschriften erfüllt sind. Weist der Unternehmer nicht (frühzeitig) darauf hin, ersetzt 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 vernunftgemem Ermessen kennen musste. 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, verzgen, 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, ersetzt 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 etwaige 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, fhrt 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 zweite Lieferung nicht angenommen, darf der Unternehmer: a) die Erfüllung des Vertrags verlangen und Lagerkosten sowie weitere nachweisbare Schäden und angemessene Kosten in Rechnung stellen oder b. den Vertrag im Sinne von Artikel 12 als storniert 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 Mitnahmearbeiten 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

(Für alle Produkte und Arbeiten gelten die maximalen Anzahlungsquoten aus Artikel 5 Absatz 1 und 2.)

1. Die allgemeine Zahlungsweise **bei Kauf und Verkauf** ist Zahlung bei Lieferung (in bar oder mit Bankkarte), auch wenn der Vertrag Werkleistungen (Arbeiten) 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, mehr als die Hälfte der Kaufsumme im Voraus zu zahlen.

3. Wenn der Vertrag **Werkleistungen** (ausschließlich Arbeiten und eventuell Kleinmaterial) umfasst, erfolgt die Zahlung ratenweise nach Maßgabe des Fortschritts der Arbeiten.

4. Bei einer Kombination aus **Verbraucherkauf und Werkleistungen**, beispielsweise wenn der Unternehmer im Auftrag ein (magefertigtes) Produkt herstellt, gelten die gesetzlichen Bestimmungen des Verbraucherkaufs.

5. Ein Unternehmer, der Materialien, Produkte und/oder Arbeiten in Teilen an den Abnehmer liefert beziehungsweise für den Abnehmer verrichtet, kann bei jeder Teillieferung beziehungsweise Teilverrichtung die Bezahlung des gelieferten beziehungsweise verrichteten Teils verlangen. Für jede Teillieferung beziehungsweise Teilverrichtung wird dem Abnehmer eine Teilrechnung ausgestellt.

6. Die Begleichung einer Rechnung oder Teilrechnung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, spätestens 14 Tage nach Rechnungseingang.  
7. 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 Zahlungserinnerung, in der er ihn auf seinen Verzug 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.

8. Nach Ablauf auch 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.

9. Der Unternehmer kann einem Verbraucher nach Ablauf der Frist aus Absatz 7 die gesetzlichen Zinsen in Rechnung stellen. Einem gewerblichen Abnehmer kann der Unternehmer nach Ablauf der Frist aus Absatz 6 die gesetzlichen Handelszinsen in Rechnung stellen.

10. 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.

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



## Artikel 12 | Stornierung

1. Wenn der Abnehmer den Auftrag storniert, ist er schadenersatzpflichtig. Der Schaden eines Unternehmers im Stornierungsfalle besteht aus der Bruttogewinnspanne (feste und variable Kosten, Gewinnaufschlag) abzüglich nicht entstandener variabler Kosten. In der Praxis beläuft sich der Schaden von Unternehmern auf mehr als 30 % des Kaufpreises, wenn die Lieferung noch nicht erfolgt ist, und auf (erheblich) mehr, wenn bereits unwiderruflich eingekauft wurde. Mehr Informationen zu Stornierungskosten (deren Höhe) sind auf der Website [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) zu finden.

2. Der Unternehmer muss seinen Schaden plausibel darlegen.

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; in diesem Fall hat er einen stark reduzierten Prozentsatz von 5 % des Kaufpreises, mindestens jedoch 500 €, zu zahlen. 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. Stornierungen sind nicht möglich:

- beim Kauf von Ausstellungsgütern oder B-Ware, wenn nicht anders vereinbart;
- für den Teil des Vertrags, der bereits erfüllt wurde.

6. Bei einem Kauf außerhalb der Verkaufsräume oder bei einem Fernabsatzvertrag schuldet ein Verbraucher im Falle der Ausübung eines für diese Verkaufsmethoden gesetzlich geregelten Widerrufsrechts keine Stornierungskosten (siehe auch Artikel 18 B, C und D dieser Geschäftsbedingungen).



## 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 durch den 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 und unvorhergesehene Umstände

1. Wenn die Erfüllung des Vertrags infolge einer Ursache, die keiner der Vertragsparteien zugerechnet 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 zugerechnet 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.

3. Im Falle unvorhergesehener Umstände, wie beispielsweise einer Pandemie oder eines Kriegs, werden die Parteien gemeinsam beratschlagen.



## 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 Parteien können schriftlich eine längere Garantiezeit vereinbaren. 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 Garanzfrist gemäß Absatz 2 kann ein Verbraucher noch kraft Gesetzes Ansprüche haben (wie in Absatz 1 beschrieben). Der Unternehmer kann dann nicht das Verstreichen dieser Garanzfrist geltend machen.

5. Die Verpflichtungen des Unternehmers in Bezug auf die Konformität und Garantie gemäß Absatz 1 und 2 fallen nicht unter die Anzahlungsregelung im Sinne von Artikel 19. Im Falle eines Insolvenz-, gerichtlichen Zahlungsaufschub- oder eines Schuldenregulierungsverfahrens gegen beziehungsweise für 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. Wenn nicht anders vereinbart, sind von der Garantie Ausstellungsstücke, B-Ware und/oder versteigerte Produkte ebenfalls ausgenommen.

11. Die Garantie aus Absatz 2 ist nicht übertragbar.



## Artikel 16 | Haftung

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. Vor Beginn der Arbeiten teilt der Unternehmer dem Abnehmer gegebenenfalls mit, dass der Zwischen- oder Unterboden keine hinreichende Ebenheit besitzt oder anderweitig ungeeignet ist, soweit der Unternehmer dies nach objektiven Maßstäben feststellen kann;
- 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 | Rügen in Bezug auf Mängel und Schäden

1. Rügen in Bezug auf die Ausführung des Vertrags oder vom Unternehmer verursachte Schäden sind dem Unternehmer vollständig und eindeutig anzuzeigen. Rügen sind schnellstmöglich, vorzugsweise schriftlich, auf jeden Fall aber frühzeitig anzuzeigen.

2. Wenn bei der Übergabe oder Lieferung keine Gelegenheit besteht, Mängel bezüglich der erbrachten Leistung festzustellen und/oder zu rügen, muss der Abnehmer Mängel schnellstmöglich danach, vorzugsweise innerhalb von 14 Tagen, schriftlich anzeigen.

3. Wenn bei der Übergabe oder Lieferung keine Gelegenheit besteht, andere vom Unternehmer verursachte Schäden festzustellen und/oder zu rügen, muss der Abnehmer die Schäden schnellstmöglich danach, vorzugsweise innerhalb von zwei Werktagen nach Feststellung, schriftlich anzeigen. Wenn beim Unternehmer innerhalb von 14 Tagen nach der Übergabe oder Lieferung keine Anzeige eingegangen ist, wird davon ausgegangen, dass der Unternehmer keine Schäden verursacht hat. Diese Frist ist wichtig für die reibungslose Bearbeitung der Rüge und die Regressnahme bei Dritten oder der Haftpflichtversicherung.

4. Bei Schäden gibt der Abnehmer dem Unternehmer Gelegenheit, den Schaden im Zusammenhang mit seiner Haftpflichtversicherung und/oder etwaigen Ansprüchen gegen Dritte zu untersuchen und zu beziffern oder untersuchen und beziffern zu lassen. Außerdem wirkt der Abnehmer an der Reparatur durch den Unternehmer oder in dessen Auftrag mit.

5. Mängel, die erst nach der Lieferung während des Gebrauchs entstehen, sind schnellstmöglich, auf jeden Fall aber innerhalb von zwei Monaten nach ihrer Feststellung, vorzugsweise schriftlich anzuzeigen.

6. Eine schnellstmögliche Anzeige liegt im Interesse sowohl des Abnehmers als auch des Unternehmers. Eine verspätete Anzeige kann zu einem Verlust der Ansprüche des Abnehmers in der betreffenden Sache führen.



## 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 stellt spätestens bei Lieferung des Produkts und/oder Erbringung des Dienstes folgende Informationen zur Verfügung:

- a. die Handschrift 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 eventueller Lieferkosten und die Art und Weise der Zahlung, Lieferung oder Auslieferung 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 (ausschließlich für Fernabsatzverträge und außerhalb der Verkaufsräume geschlossene Verträge)

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. Diese Bedenkzeit beginnt einen Tag, nachdem der Verbraucher das Produkt empfangen hat (oder das Produkt auf Wunsch des Verbrauchers in seinem Namen entgegengenommen wurde). Bei mehreren Teillieferungen für dieselbe Bestellung beginnt die Bedenkzeit an dem Tag, an dem der Verbraucher die letzte Teillieferung empfangen hat oder diese in seinem Namen 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 zur Verfügung gestellt hat, endet die Bedenkzeit erst 12 Monate nach dem Ende der Bedenkzeit im Sinne von Buchstabe 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 handhaben 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. Der Verbraucher haftet nicht für die Wertminderung des Produkts, wenn der Unternehmer ihm nicht vor oder bei Vertragsschluss die vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht zur Verfügung gestellt 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 mit dem gesamten gelieferten Zubehör so weit wie möglich im Originalzustand, in der 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. Bei einem Fernabsatzvertrag trägt der Verbraucher 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 verlangt hatte, mit der Erbringung der Dienstleistung bereits vor Ablauf der Bedenkzeit zu beginnen, ist

der Verbraucher zur Zahlung des Entgelts für die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs erbrachten Leistungen verpflichtet.

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

- der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht oder die Kostenerstattung bei Widerruf oder das Musterformular für den Widerruf nicht zur Verfügung gestellt hat oder
- der Verbraucher nicht ausdrücklich den Beginn der Erbringung der Dienstleistung verlangt hat.

8. Bei einem Widerruf werden alle Zusatzverträge aufgelöst.

#### E - Verpflichtungen des Unternehmers bei Widerruf

- Wenn der Unternehmer den Widerruf durch den Verbraucher auf elektronischem Wege ermöglicht, übersendet er nach Empfang unverzüglich eine Empfangsbestätigung.
- 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. Wenn der Verbraucher nachweisen kann, dass das Produkt zurückgeschickt wurde, das Produkt allerdings nicht bei dem Unternehmer ankommt, wird der Verbraucher das durch ihn in Anspruch genommene Transportunternehmen auffordern, eine Untersuchung zum Verlust des Produkts einzuleiten.
- Soweit nicht anders vereinbart, verwendet der Unternehmer für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher verwendet hat. Die Rückzahlung ist für den Verbraucher kostenlos.
- 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:

- Dienstleistungsverträge nach vollständiger Ausführung der Dienstleistung, aber nur, wenn:
  - der Beginn der Ausführung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers erfolgte und
  - der Verbraucher erklärt hat, auf sein Widerrufsrecht zu verzichten; und
  - der Unternehmer dem Verbraucher eine Vertragsbestätigung und die im vorstehenden Absatz genannte Erklärung übermittelt hat.
- 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.
- Versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht für eine Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung geöffnet wurde.
- 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 Messen) geschlossen wurden.

Die Regelung ist anwendbar, wenn ein Verbraucher im Falle eines Insolvenz-/gerichtlichen Zahlungsaufschubs-/Schuldenregulierungsverfahrens gegen beziehungsweise für den Unternehmer ein Produkt und/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.

- Für die Regelung gelten die folgenden Bedingungen:
  - Der Verbraucher teilt der Stiftung Garantieregelungen CBW (Stichting Garantieregelungen/SG CBW) schriftlich mit, von der Anzahlungsregelung Gebrauch machen zu wollen. Dies ist über die Website [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) möglich. Diese Mitteilung muss spätestens drei Monate, nachdem der Insolvenzverwalter den Nachweis im Sinne von Absatz 1 Buchstabe b vorgelegt hat, in jedem Fall aber spätestens 6 Monate nach Verkündung der Insolvenz / des gerichtlichen Zahlungsaufschubs / der Schuldenregulierung, bei der SG CBW eingegangen sein.
  - Der Verbraucher legt hierbei 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.
  - Wenn der Insolvenzverwalter innerhalb von 3 Monaten nach Verkündung der Insolvenz / des gerichtlichen Zahlungsaufschubs / der Schuldenregulierung den Nachweis im Sinne von Absatz 1 Buchstabe b noch nicht vorgelegt hat, kann sich der Verbraucher dennoch auf die Regelung berufen. Dann reicht anstelle des Dokuments des Insolvenzverwalters im Sinne von Absatz 1 Buchstabe b eine Bestätigung des Insolvenzverwalters, dass die Forderung des Verbrauchers in die Liste der vorläufig anerkannten Gläubiger aufgenommen wurde.
  - 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.
  - 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:

- Der Verbraucher legt die Erklärung der SG CBW im Sinne von Absatz 2 unverzüglich dem Unternehmer vor, mit dem der Ersatzvertrag geschlossen werden soll.
- Der Verbraucher schließt den Ersatzvertrag innerhalb von sechs Monaten nach Empfang der Erklärung.
- 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, Bodenbeläge aus Massivholz, Treppenrenovierungen, Linoleum, PVC, Naturstein-, Kies-, (Kies-)Fliesen-, Estrich-, Beton-, Betonkork-, 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.
- 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.
- 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

- Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer über das Zustandekommen oder die Ausführung von Verträgen, bei denen das Interesse des Verbrauchers mindestens 250 € beträgt, 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.
- Der Verbraucher muss zunächst gegenüber dem Unternehmer rügen. Der Unternehmer muss die Gelegenheit erhalten haben:
  - auf die Rüge zu reagieren und
  - die Rüge zu prüfen, anzuerkennen oder zurückzuweisen und
  - einer anerkannten Rüge abzuwehren. Die Abhilfefrist beträgt 6 Wochen, es sei denn, der Unternehmer hat eine andere angemessene Frist angegeben, die er benötigt, um der Rüge abzuwehren; im letztgenannten Fall gilt die durch den Unternehmer angegebene Frist.
- Wenn der Unternehmer angeboten hat, der Rüge abzuwehren, oder die Rüge zurückgewiesen hat und der Verbraucher damit nicht einverstanden ist, muss der Verbraucher dieses Angebot nachweislich ablehnen oder dem Unternehmer nachweislich mitteilen, dass er damit nicht einverstanden ist. Danach hat der Unternehmer zwei Wochen Zeit, um einen geänderten Vorschlag zu unterbreiten. Wenn der Verbraucher wiederum nicht einverstanden ist, lehnt er diesen Vorschlag nachweislich ab; erst dann ist eine Bearbeitung der Streitigkeit möglich.
- Sind die Voraussetzungen aus Absatz 2 und 3 nicht erfüllt, ist eine Bearbeitung der Streitigkeit nicht möglich.
- Der Verbraucher kann die Streitigkeit innerhalb von 12 Monaten, nachdem er gegenüber dem Unternehmer gerügt hat, bei der Schiedsstelle anhängig machen, sofern nicht die Parteien etwas anderes vereinbart haben.
- Wenn der Verbraucher eine Streitigkeit bei der Schiedsstelle anhängig macht, ist der Unternehmer an diese Wahl gebunden.
- Wenn der Unternehmer eine Bearbeitung der Streitigkeit durch die Schiedsstelle wünscht, ist dies nur unter Mitwirkung des Verbrauchers möglich. Wirkt der Verbraucher daran nicht mit, ist der Unternehmer berechtigt, die Streitigkeit bei Gericht anhängig zu machen.
- 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.
- Die Schiedsordnung der Schiedsstelle ist auf der Internetseite [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl) abrufbar.
- Die Bearbeitung einer Streitigkeit ist gebührenpflichtig. Die Tarife sind abrufbar auf der Internetseite [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl).
- Ausschließlich das Gericht oder die vorgenannte Schiedsstelle ist befugt, Streitigkeiten zu bearbeiten. Bei Online-Käufen darf eine Streitigkeit auch bei der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung (<http://ec.europa.eu/odr>) anhängig gemacht werden.
- Außerhalb der Niederlande wohnhafte Verbraucher sorgen selbst und 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. Wenn der Verbraucher (teilweise) bezahlt hat und der Unternehmer (ohne berechtigten) Grund

- nicht liefert oder
- sich nicht oder kaum noch zu einer vereinbarten Lieferung äußert oder
- die Lieferung aus (verschiedenen) Gründen mehrmals verschiebt oder
- die (An-)Zahlung nicht zurückzahlt, sollte der Verbraucher den Kauf in einer der oben genannten Situationen zu Recht aufgelöst oder widerrufen haben, wird die Schiedsstelle den Versuch unternehmen, die Situation zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer zu lösen. Sollte dieser Versuch scheitern, endet danach die Bearbeitung und erhält der Verbraucher die Schiedsgebühr zurück.



### Artikel 21 | Umsetzungsgarantie

- Die SG CBW gewährleistet die Umsetzung einer von der Schiedsstelle erteilten verbindlichen Empfehlung oder eines vom Mediator festgehaltenen Vergleichs, außer in den in Absatz 5 (eingeschränkte Erfüllungsgarantie) sowie Absatz 6 und 7 (keine Erfüllungsgarantie) beschriebenen Situationen. Der Verbraucher muss sich gegenüber der SG CBW schriftlich auf die Umsetzungsgarantie berufen (über [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)). Dies ist möglich, sobald sowohl die Zweimonatsfrist aus Absatz 7a als auch die Frist, innerhalb deren der Unternehmer den Vergleich oder die verbindliche Empfehlung hätte umsetzen müssen, abgelaufen ist. Der Verbraucher muss sich innerhalb von 3 Monaten nach Ablauf dieser Fristen auf die Umsetzungsgarantie berufen.
- Nachdem sich der Verbraucher auf die Umsetzungsgarantie berufen hat, muss die SG CBW dem Unternehmer immer erst die Möglichkeit zur Umsetzung einräumen. Der Verbraucher wirkt daran auch dann mit, wenn die durch die Schiedsstelle gesetzten Fristen schon abgelaufen sind.
- 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 Empfehlung eine andere Reihenfolge vorsieht.
- Wenn die verbindliche Empfehlung 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 Empfehlung eine andere Reihenfolge vorsieht, es sei denn, der Unternehmer wirkt an der Umsetzung der verbindlichen Empfehlung nicht mit.
- Die **Umsetzungsgarantie ist beschränkt** auf:
  - € 10.000 pro verbindliche Empfehlung;
  - € 2.269 pro Streitigkeit bei Küchen und Badezimmern sowie € 1.361 pro Streitigkeit bei sonstigen Produkten/Dienstleistungen und auf einen Gesamtbetrag von € 25.000 für alle Streitigkeiten zusammen, wenn es zwischen dem Datum der verbindlichen Empfehlung oder der Vergleichsvereinbarung und dem Zeitpunkt, zu dem sich der Verbraucher innerhalb der in Absatz 1 genannten Fristen wirksam auf die Umsetzungsgarantie beruft, zu einem Konkurs, einem gerichtlichen Zahlungsaufschub, einer gesetzlichen Schuldensanierung oder einer faktischen Einstellung der (Verkaufs-)Aktivitäten des Unternehmens kommt. Nach Ablauf der Frist, innerhalb deren sich der Verbraucher auf die Umsetzungsgarantie berufen kann, wird die SG CBW, sollte sich der Verbraucher zu Recht auf die Umsetzungsgarantie berufen haben, eine Auszahlung vornehmen. Wenn der Gesamtbetrag € 25.000 übersteigt, wird die SG CBW eine verhältnismäßige Auszahlung vornehmen. Eine Auszahlung soll nach Möglichkeit innerhalb von sechs Wochen nach Ablauf der letztgenannten Frist erfolgen.
- Die SG CBW erteilt **keine Umsetzungsgarantie**, wenn vor Beginn oder während eines Schiedsverfahrens:
  - ein Insolvenz-/gerichtliches Zahlungsaufschub-/Schuldenregulierungsverfahren gegen beziehungsweise für den Unternehmer eingeleitet wurde;
  - 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.
- In den folgenden Situationen erteilt die SG CBW ebenfalls **keine Umsetzungsgarantie**:
  - der Unternehmer hat die verbindliche Empfehlung innerhalb von 2 Monaten nach Unterzeichnung zur Prüfung einem Gericht vorgelegt;
  - es liegt ein in Artikel 20 Absatz 13 beschriebener Fall vor.
  - 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 (im Wege einer Abtretung) übertragen.



### 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.

© Koninklijke INretail, Postbus 762, 3700 AT Zeist