

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER HISWA FÜR E-COMMERCE *für im Internet geschlossene Verträge*

Dies sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für E-Commerce des niederländischen Verbands der Unternehmen in der Wassersportbranche HISWA (*Nederlandse Vereniging van Ondernemers in de Bedrijfstak Watersportindustrie*, im Folgenden die *HISWA Vereniging* genannt). Diese Bedingungen wurden in Abstimmung mit dem niederländischen Verbraucherschutzbund (*Consumentenbond*) und dem ANWB im Rahmen der Koordinierungsgruppe zur Selbstregulierung (*Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg*) des niederländischen Wirtschafts- und Sozialrates (*Sociaal-Economische Raad*) erstellt. Die Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Mitglieder der *HISWA Vereniging*. Gegen Verstöße dieser Geschäftsbedingungen wird die *HISWA Vereniging* gerichtlich vorgehen. Diese Geschäftsbedingungen sind am 21. Juni 2018 bei der Geschäftsstelle des Gerichts in Amsterdam (*Rechtbank Amsterdam*) unter der Nummer 64/2018 hinterlegt worden.

ARTIKEL 1 - DEFINITIONEN

In diesen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Definitionen:

- a. *Unternehmer*: Eine natürliche oder juristische Person, die Produkte und/oder Dienstleistungen gewerblich per Fernabsatz anbietet und Fernabsatzverträge mit Verbrauchern abschließt. Dieser Unternehmer ist Mitglied der *HISWA Vereniging*.
- b. *Verbraucher*: Eine natürliche Person, die mit einem Unternehmer, der Mitglied der *HISWA Vereniging* ist, einen Fernabsatzvertrag abschließt. Dieser Verbraucher schließt den Vertrag als Person und nicht im Wege der Ausübung seines Berufes oder Gewerbes.
- c. *Vertragsparteien*: Der Unternehmer und der Verbraucher gemäß den unter a und b beschriebenen Definitionen.
- d. *Fernabsatzvertrag*: Ein Vertrag, der im Rahmen eines von dem Unternehmer organisierten Systems für den Fernabsatz von Waren und/oder Dienstleistungen geschlossen wird. Hauptmerkmal dieses Vertrags ist, dass bis zum Vertragsabschluss ausschließlich eine oder mehrere Fernkommunikationsmittel zum Einsatz kommen.
- e. *Technik für die Fernkommunikation*: Ein Kommunikationsmittel, das für den Abschluss eines Vertrages genutzt werden kann, ohne dass der Verbraucher und der Unternehmer zur gleichen Zeit am gleichen Ort zusammentreffen müssen.
- f. *Elektronisch*: Per E-Mail oder über die Website;
- g. *Bedenkzeit*: Die Frist, in der der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann.
- h. *Widerrufsrecht*: Die Möglichkeit für den Verbraucher, innerhalb der Bedenkzeit den Fernabsatzvertrag zu widerrufen.
- i. *Tag*: Kalendertag.
- j. *Dauertransaktion*: Ein Fernabsatzvertrag über eine Reihe von Waren und/oder Dienstleistungen, bei denen die Liefer- und/oder Abnahmeverpflichtungen zeitlich gestaffelt sind.
- k. *Dauerhafter Datenträger*: Jedes Mittel, mit dem der Verbraucher oder der Unternehmer an ihn persönlich gerichtete Informationen speichern kann, und zwar in einer Weise, die es ihm ermöglicht, die Informationen zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal einzusehen und unverändert zu wiedergeben.
- l. *Schiedsstelle*: Die niederländische Schiedsstelle für die Wassersportbranche (*Geschillencommissie Waterrecreatie*) in Den Haag.

Alle in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Beträge verstehen sich einschließlich MwSt.

ARTIKEL 2 - ANWENDBARKEIT DIESER GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote des Unternehmers an den Verbraucher und für jeden Fernabsatzvertrag, die dem Verbraucher und dem Unternehmer geschlossen wurde.

2. Bevor ein Fernabsatzvertrag geschlossen wird, stellt der Unternehmer dem Verbraucher ein Exemplar dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung. Wenn dies nach billigem Ermessen nicht möglich ist, teilt der Unternehmer - vor Vertragsabschluss - mit, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei ihm eingesehen werden können und dass er dem Verbraucher diese auf dessen Anfrage hin baldmöglichst und kostenlos zuschicken wird.
3. Wird der Fernabsatzvertrag auf elektronischem Wege geschlossen, kann der Unternehmer dem Verbraucher den Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen - abweichend vom obigen Absatz - auch elektronisch zukommen lassen. Diese Bereitstellung muss allerdings vor Abschluss des Fernabsatzvertrags erfolgen, und zwar so, dass der Verbraucher die Geschäftsbedingungen auf einfache Weise auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann.
4. Wenn es dem Unternehmer nach billigem Ermessen nicht möglich ist, die in Absatz 3 beschriebene Vorgehensweise zu realisieren, muss er - vor Abschluss des Fernabsatzvertrags - dem Verbraucher mitteilen, wie dieser die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einsehen kann. Ferner ist er verpflichtet, dem Verbraucher die Geschäftsbedingungen auf elektronische oder sonstige Weise kostenlos zuschicken, sofern dieser dies verlangt.
5. Sofern neben diesen Geschäftsbedingungen noch weitere spezifische (HISWA-) Geschäftsbedingungen Anwendung finden, bleiben die obigen Absätze 2, 3 und 4 davon unberührt. Bei widersprüchlichen Geschäftsbedingungen kann sich der Verbraucher grundsätzlich auf die Anwendbarkeit der Bestimmungen berufen, die für ihn am vorteilhaftesten sind. Dies gilt nicht, wenn die Widersprüche auf Übersetzungen zurückzuführen sind.

ARTIKEL 3 - ANGEBOTE

1. Wenn ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder nur zu bestimmten Bedingungen gültig ist, hat der Unternehmer in seinem Angebot ausdrücklich darauf hinzuweisen.
2. Der Unternehmer gibt in seinem Angebot eine vollständige und genaue Beschreibung der von ihm angebotenen Produkte und/oder zu erbringenden Dienstleistungen. Diese Beschreibung ist für den Verbraucher ausführlich genug, um das Angebot gut beurteilen zu können. Wenn der Unternehmer Abbildungen benutzt, dann sind diese eine wahrheitsgetreue Wiedergabe der angebotenen Waren und/oder Dienstleistungen. Sofern das Angebot offenkundige Fehler oder Irrtümer enthält, sind diese für den Unternehmer nicht verbindlich.
3. Der Unternehmer weist in seinem Angebot deutlich darauf hin, welche Rechte und Pflichten für den Verbraucher mit der Annahme des Angebots verbunden sind. Deutlich anzugeben sind insbesondere:
 - der Preis inklusive Steuern
 - die eventuellen Versand- bzw. Lieferkosten
 - die Art und Weise, in der der Vertrag zustande kommt, und die dafür erforderlichen Handlungen
 - die eventuelle Gültigkeit des Widerrufsrechts
 - die Art der Zahlung, der Auslieferung oder der Erfüllung des Vertrags
 - die Frist für die Angebotsannahme oder die Gültigkeitsdauer des genannten Preises
 - die Höhe der Gebühr für die Fernkommunikation (nur, wenn diese Gebühr von den Grundgebühren für die Fernkommunikation abweicht)
 - die Art und Weise, in welcher der Verbraucher den Vertrag nach Abschluss einsehen kann (nur, sofern der Vertrag nach Abschluss archiviert wird)
 - die Art und Weise, in welcher sich der Verbraucher vor Vertragsabschluss darüber informieren kann, ob von ihm nicht gewollte Handlungen verrichtet wurden und wie er diese vor Vertragsabschluss korrigieren kann
 - die eventuellen Sprachen (außer Niederländisch), in welchen der Vertrag geschlossen werden kann
 - der Verhaltenskodex, dem sich der Unternehmer unterworfen hat, und die Art und Weise, wie der Verbraucher darauf auf elektronischem Wege zugreifen kann
 - die Mindestlaufzeit des Fernabsatzvertrags, sofern es einen Vertrag für die regelmäßige Lieferung/Erbringung von Produkten oder Dienstleistungen betrifft.

ARTIKEL 4 - DER VERTRAG

1. Vorbehaltlich des in Absatz 4 Bestimmten kommt ein Vertrag in dem Moment zustande, da der Verbraucher das Angebot des Unternehmers annimmt und die damit einhergehenden Bedingungen erfüllt.

2. Wenn der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Wege annimmt, schickt der Unternehmer dem Verbraucher ebenfalls auf elektronischem Wege unverzüglich eine Bestätigung der Angebotsannahme. Solange diese Bestätigung nicht verschickt wurde, kann der Verbraucher den Vertrag noch auflösen.
3. Wenn der Vertrag elektronisch zustande kommt, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübertragung und stellt eine gesicherte Web-Umgebung bereit. Sofern der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, trifft der Unternehmer auch dazu die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen.
4. Der Unternehmer ist berechtigt, sich im gesetzlichen Rahmen über die Bonität des Verbrauchers zu erkundigen. Er darf ferner Erkundigungen über alle Tatsachen und Faktoren einholen, die für den verantwortungsvollen Abschluss eines Fernabsatzvertrags von Bedeutung sind. Hat der Unternehmer auf Grund dieser Prüfung berechtigte Gründe, den Vertrag nicht abzuschließen, darf er eine Bestellung oder Anfrage ablehnen oder deren Erfüllung mit besonderen Auflagen verbinden. Dabei ist er zur Angabe von Gründen verpflichtet.
5. Der Unternehmer erteilt dem Verbraucher spätestens bei der Lieferung des Produkts oder bei der Erbringung der Dienstleistung die folgenden Informationen:
 - a. die Besuchsanschrift der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann
 - b. die Bedingungen, unter denen der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann und die dabei anzuwendende Vorgehensweise; sofern das Widerrufsrecht keine Anwendung findet, hat der Unternehmer explizit darauf hinzuweisen
 - c. Informationen zu den Service- und Gewährleistungen nach dem Erwerb
 - d. die in Artikel 3 Absatz 3 dieser Geschäftsbedingungen genannten Angaben, sofern der Verbraucher diese Angaben nicht schon vor Ausführung des Vertrags erhalten hat
 - e. die Bedingungen für die Kündigung des Vertrags, sofern der Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat oder unbefristet ist
 - f. das Muster-Widerrufsformular, sofern dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zusteht.
 Der Unternehmer verschickt diese Informationen schriftlich oder in einer solchen Art und Weise, dass der Verbraucher die Angaben auf einfache Weise auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann.
6. Wenn der Unternehmer sich verpflichtet hat, eine Reihe von Produkten zu liefern bzw. eine Reihe von Dienstleistungen zu erbringen, braucht er die in Absatz 5 genannten Informationen nur bei der ersten Lieferung mitzusenden.

ARTIKEL 5 - WIDERRUFSRECHT

Für Warenlieferungen:

1. Nach dem Kauf eines Produkts hat der Verbraucher mindestens 14 Tage das Recht, den Vertrag ohne Angabe von Gründen zu kündigen. Diese Frist, die Bedenkzeit, beginnt an dem Tag, nachdem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das Produkt erhalten hat. Für diese Bestimmung gelten 3 Ausnahmen:
 - a. Wenn der Verbraucher mehrere Produkte gleichzeitig bestellt hat, beginnt die Bedenkzeit an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das letzte Produkt erhalten hat. Im Übrigen darf der Unternehmer eine Bestellung mit mehreren Produkten, die unterschiedliche Lieferfristen haben, ablehnen. Er ist dazu aber nur berechtigt, wenn er den Verbraucher vor dem Bestellprozess eindeutig darüber informiert hat.
 - b. Wenn die Lieferung eines Produkts aus mehreren Sendungen oder Teilen besteht, beginnt die Bedenkzeit an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die letzte Sendung oder das letzte Teil erhalten hat.
 - c. Wenn der Verbraucher ein Produkt bestellt hat, dass über einen bestimmten Zeitraum zu regelmäßigen Zeiten geliefert wird, beginnt die Bedenkzeit an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das erste Produkt erhalten hat.

Für Dienstleistungen:

2. Nach Abschluss eines Vertrags über die Erbringung von Dienstleistungen hat der Verbraucher mindestens 14 Tage das Recht, diesen Vertrag ohne Angabe von Gründen zu kündigen. Diese Frist, die Bedenkzeit, beginnt an dem Tag, nach dem der Verbraucher die Vertrag geschlossen hat.
3. Um von seinem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen, muss der Verbraucher die Anweisungen befolgen, die der Unternehmer mit dem Angebot und/oder spätestens mit der Lieferung erteilt hat.

Diese Anweisungen müssen angemessen und eindeutig sein.

Verlängerte Bedenkzeit bei nicht erfolgter Information über das Widerrufsrecht:

4. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht oder das Musterformular für den Widerruf nicht erteilt hat, wird dem Verbraucher eine verlängerte Bedenkzeit eingeräumt. Diese Bedenkzeit endet 12 Monate nach Ende der ursprünglichen Bedenkzeit. Die Dauer der ursprünglichen Bedenkzeit wurde in den Absätzen 1 und 2 dieses Artikels festgelegt.
5. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zum Widerrufsrecht innerhalb von 12 Monaten nach Beginnatum der ursprünglichen Bedenkzeit nachträglich erteilt, endet die Bedenkzeit 14 Tage nach dem Tag, an dem der Verbraucher diese Informationen erhalten hat.

ARTIKEL 6 - PFLICHTEN DES VERBRAUCHERS WÄHREND DER BEDENKZEIT

1. Während der Bedenkzeit ist der Verbraucher verpflichtet, sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung umzugehen. Er darf das Produkt nur in dem Umfang auspacken oder nutzen, wie es notwendig ist, um die Art, Merkmale und Funktionen des Produkts festzustellen. Ausgangspunkt ist, dass der Verbraucher das Produkt nur in der Weise handhaben und prüfen darf, wie er es in einem Geschäft hätte tun können.
2. Hat sich der Wert des Produkt während der Bedenkzeit verringert, haftet der Verbraucher nur in dem Fall für eine solche Wertminderung, wenn der Verbraucher mit dem Produkt weniger sorgfältig als in Absatz 1 beschrieben umgegangen ist.
3. Der Verbraucher haftet nicht für eine Wertminderung des Produkts, wenn der Unternehmer ihm vor oder bei Abschluss des Vertrags nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht übermittelt hat.

ARTIKEL 7 - ANWENDUNG DES WIDERRUFSRECHTS UND KOSTEN DES WIDERRUFS

1. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, muss er den Unternehmer dies innerhalb der Bedenkzeit mitteilen. Er macht dies mittels des Muster-Widerrufsformulars oder auf eine andere explizite Art und Weise.
2. Nachdem der Verbraucher die Mitteilung im Sinne von Absatz 1 vorgenommen hat, schickt er das Produkt baldmöglichst zurück oder er händigt es dem Unternehmer (oder seinem Bevollmächtigten) aus. Er macht dies auf jeden Fall innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag der Mitteilung. Sofern der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen, muss der Verbraucher dieses nicht zurückschicken.
3. Der Verbraucher schickt das Produkt mit sämtlichem geliefertem Zubehör und, sofern in angemessener Weise möglich, im Originalzustand und in der Originalverpackung zurück. Dabei befolgt er die diesbezüglich vom Unternehmer erteilten Anweisungen. Diese Anweisungen müssen angemessen und eindeutig sein.
4. Sofern Zweifel über die fristgerechte und korrekte Ausübung des Widerrufsrechts bestehen, obliegt dem Verbraucher die Nachweispflicht bezüglich der Erfüllung der Bestimmungen. Die Gefahr und die Beweislast liegen in dem Fall bei ihm.
5. Die direkten Kosten für die Rücksendung des Produkts gehen zulasten des Verbrauchers. Voraussetzung ist, dass der Unternehmer dies dem Verbraucher vorher mitgeteilt hat. Hat der Unternehmer dies nicht mitgeteilt oder hat der Unternehmer angegeben, dass er die Kosten der Rücksendung übernimmt, ist der Verbraucher nicht zur Zahlung der Rücksendungskosten verpflichtet.
6. Wenn der Verbraucher einen Vertrag über die Erbringung einer Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser oder Strom geschlossen hat, kann er den Unternehmer bitten, schon während der Bedenkzeit mit dieser Dienstleistung oder mit der Lieferung zu beginnen. Sofern der Verbraucher diese Bitte ausgesprochen hat und den Vertrag nachträglich widerruft, schuldet er dem Unternehmer dafür einen gewissen Betrag. Dieser Betrag entspricht dem Teil der Dienstleistung oder der Lieferung, den der Unternehmer zum Zeitpunkt des Widerrufs bereits erfüllt hat, dies im Vergleich zu der vertraglich vereinbarten Gesamtdienstleistung oder Gesamtlieferung. Es betrifft hier im Übrigen nicht die Lieferung von Gas, Wasser oder Strom in beschränktem Umfang oder in einer bestimmten Menge, beispielsweise in einer Gasflasche oder in einem Wasserbehälter.
7. Die in Absatz 6 Zahlungsverpflichtung besteht nicht:

- a. wenn der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht und die Kostenerstattung im Widerrufsfall oder das Muster-Widerrufsformular nicht erteilt hat; oder
 - b. wenn der Verbraucher den Unternehmer nicht ausdrücklich darum gebeten hat, schon während der Bedenkzeit mit der Erbringung der Dienstleistung oder der Lieferung von Gas, Wasser oder Strom zu beginnen.
8. Sofern der Verbraucher einen Vertrag über die Lieferung von digitalen Inhalten geschlossen hat, die nicht auf einem materiellen Datenträger bereitgestellt werden, kann der Unternehmer bereits während der Bedenkzeit mit der Lieferung dieser Inhalte beginnen. Widerruft der Verbraucher den Vertrag nach Beginn der Lieferung, schuldet er dem Unternehmer für die bis zu dem Zeitpunkt gelieferten Inhalte einen bestimmten Betrag. Der Verbraucher muss diesen Betrag nicht bezahlen, wenn:
- a. er dem Unternehmer vor der Lieferung nicht die ausdrückliche Zustimmung für die Lieferung der Inhalte während der Bedenkzeit erteilt hat; oder
 - b. er nicht ausdrücklich erklärt hat, dass er durch die Erteilung der genannten Zustimmung sein Widerrufsrecht verliert; oder
 - c. der Unternehmer es versäumt hat, die Verzichtserklärung des Verbrauchers in Bezug auf das Widerrufsrecht zu bestätigen.
9. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, werden alle ergänzenden Verträge automatisch unwirksam.

ARTIKEL 8 - PFLICHTEN DES UNTERNEHMERS IM WIDERRUFSFALL

1. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Möglichkeit einräumt, auf elektronischem Wege den Widerruf des Vertrags mitzuteilen, schickt er dem Verbraucher unverzüglich nach Erhalt dieser Mitteilung eine Empfangsbestätigung.
2. Bei einem Widerruf erstattet der Unternehmer alle Zahlungen des Verbrauchers, einschließlich eventueller Versand- bzw. Lieferkosten, die der Unternehmer für das zurückgeschickte Produkt berechnet hat. Er zahlt diese Erstattung unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag, an dem der Verbraucher den Widerruf mitgeteilt hat. Der Unternehmer darf mit der Rückzahlung so lange warten, bis er das Produkt zurückerhalten hat oder bis der Verbraucher nachweist, dass er das Produkt zurückgesandt hat, wobei der frühere Zeitpunkt entscheidet. Dies gilt jedoch nicht, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen.
3. Der Unternehmer muss für die Rückzahlung den gleichen Zahlungsweg nutzen, den auch der Verbraucher genutzt hatte, sofern der Verbraucher sich nicht mit einem anderen Weg einverstanden erklärt hat. Die Rückzahlung erfolgt für den Verbraucher kostenfrei.
4. Hat der Verbraucher einen aufwendigeren Lieferweg als die preisgünstigste Standardlieferung gewählt, muss der Unternehmer die zusätzlichen Kosten für den aufwendigeren Lieferweg nicht zurückerstatten.

ARTIKEL 9 - AUSSCHLUSS DES WIDERRUFSRECHTS

Der Unternehmer kann die nachstehenden Produkte und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausnehmen, jedoch nur, wenn der Unternehmer dies bei dem Angebot oder jedenfalls rechtzeitig vor dem Vertragsabschluss ausdrücklich mitgeteilt hat:

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen an den Finanzmärkten abhängig ist, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die sich innerhalb der Widerrufsfrist ereignen können
2. Verträge, die bei einer öffentlichen Versteigerung geschlossen wurden; unter einer öffentlichen Versteigerung wird eine Verkaufsmethode mit den folgenden Merkmalen verstanden:
 - a. Der Unternehmer bietet dem Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen an.
 - b. Der Verbraucher ist bei der Versteigerung persönlich anwesend oder hat die Möglichkeit, persönlich anwesend zu sein.
 - c. Angebot und Verkauf der Produkte erfolgen unter der Leitung eines Auktionators.
 - d. Der Höchstbietende ist zur Abnahme der Produkte, der digitalen Inhalte und/oder der Dienstleistungen verpflichtet.
3. Vereinbarungen für Dienstleistungen, nachdem diese Dienstleistungen vollständig erbracht wurden. Der Unternehmer darf diese Dienstleistungen nur in folgenden Fällen vom Widerrufsrecht ausnehmen:

- a. die Durchführung hat mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen; und
 - b. der Verbraucher hat erklärt, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer seine Vertragsleistung vollständig erbracht hat.
4. Pauschalreisen im Sinne von Artikel 7:500 des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches (BW), und Personenbeförderungsverträge
 5. Verträge für die Vermietung einer Unterkunft, wenn:
 - a. im Vertrag ein bestimmtes Datum oder ein bestimmter Zeitraum für die Nutzung der Unterkunft festgelegt wurde; und
 - b. die Unterkunft nicht für Wohnzwecke, Güterverkehr, Autovermietungen oder Catering zur Verfügung gestellt wird.
 6. Verträge für eine Form der Freizeitbeschäftigung an einem bestimmten, im Vertrag festgelegten Datum oder Zeitraum
 7. nach Angaben des Verbrauchers hergestellte, nicht vorgefertigte Produkte, die auf der Basis einer individuellen Auswahl oder Entscheidung des Verbrauchers hergestellt wurden, oder die eindeutig für eine spezifische Person bestimmt sind
 8. schnell verderbliche Waren oder Produkte mit begrenzter Haltbarkeit
 9. versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht für eine Rücksendung geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde
 10. Produkte, die dazu bestimmt sind, nach der Lieferung unwiderruflich mit anderen Waren vermischt zu werden
 11. Alkoholische Getränke:
 - a. deren Preis bei Vertragsabschluss vereinbart wurde, aber deren Lieferung erst nach 30 Tagen erfolgen kann; und
 - b. deren tatsächlicher Wert von Preisschwankungen am Markt abhängig ist, auf den der Unternehmer keinen Einfluss hat
 12. versiegelte Audio- und Videoaufnahmen und Computerprogramme, bei denen die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde
 13. Zeitungen, Zeitschriften und Magazine, ausgenommen Abonnements auf deren Bezug
 14. die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf materiellen Datenträgern erteilt wurden. Der Unternehmer darf diese Lieferung nur in folgenden Fällen vom Widerrufsrecht ausnehmen:
 - a. Der Beginn der Lieferung erfolgte mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers; und
 - b. der Verbraucher hat erklärt, dass er hiermit auf sein Widerrufsrecht verzichtet.

ARTIKEL 10 - PREISE

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer darf der Unternehmer die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöhen. Wohl erlaubt sind Preisänderungen infolge von Änderungen in den Steuern, Zöllen und sonstigen staatlichen Abgaben.
2. Abweichend von der Regelung im vorstehenden Absatz kann der Unternehmer für Produkte oder Dienstleistungen, bei denen der Preis Schwankungen des Finanzmarktes unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, zu variablen Preisen anbieten. Allerdings muss er in seinem Angebot dann mitteilen, dass die eventuell genannten Preise nur Richtpreise sind und dass der endgültige Preis von den Schwankungen am Markt abhängig ist.
3. Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn sie eine Folge gesetzlicher Regelungen oder Vorgaben sind.
4. Preiserhöhungen in dem Zeitraum ab 3 Monate nach Vertragsabschluss sind nur in den folgenden Fällen zulässig:
 - a. der Unternehmer hat dies im Vertrag vereinbart und die Preiserhöhungen sind eine Folge gesetzlicher Regelungen oder Vorgaben; oder
 - b. der Unternehmer hat dies im Vertrag vereinbart hat und der Verbraucher hat das Recht, den Vertrag vor dem Tag, an dem die Preiserhöhung in Kraft tritt, aufzulösen.
5. Die Preise der im Angebot genannten Produkte oder Dienstleistungen verstehen sich einschließlich MwSt.

ARTIKEL 11 - VERTRAGSKONFORMITÄT UND ZUSÄTZLICHE GARANTIE

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass die von ihm gelieferten Produkte und/oder Dienstleistungen folgende Kriterien erfüllen:

- a. sie entsprechen dem Vertrag
 - b. sie entsprechen den im Angebot genannten Spezifikationen;
 - c. sie erfüllen die angemessenen Anforderungen von Tauglichkeit und/oder Brauchbarkeit
 - d. sie erfüllen die gesetzlichen Bestimmungen und/oder den behördlichen Vorschriften, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gelten.
2. Wenn der Unternehmer, Hersteller oder Importeur eine extra Garantie auf ein Produkt und/oder eine Dienstleistung gewährt, bleiben die gesetzlichen Ansprüche, die der Verbraucher gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann, sofern dieser seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt, davon unberührt.
 3. Unter einer zusätzlichen Garantie wird jede Vereinbarung verstanden, bei der der Unternehmer, dessen Zulieferer, Importeur oder Hersteller dem Verbraucher bestimmte zusätzliche Eigenschaften des Produkts und/oder der Dienstleistung gewährleistet, die über das hinausgehen, was der Verbraucher ohne diese zusätzliche Garantie in billiger Weise vom Unternehmer erwarten darf.

ARTIKEL 12 - LIEFERUNG UND AUSFÜHRUNG

1. Der Unternehmer lässt bei der Entgegennahme und Ausführung von Produktbestellungen und bei der Beurteilung von Anfragen zur Erbringung von Dienstleistungen die größtmögliche Sorgfalt walten.
2. Das Produkt wird an die Adresse geliefert bzw. die Dienstleistung wird an der Adresse erbracht, die der Verbraucher dem Unternehmer genannt hat, es sei denn, dass die Vertragsparteien etwas anderes vereinbart haben.
3. Der Unternehmer führt angenommene Bestellungen mit angemessener Eile aus. Er macht das spätestens innerhalb von 30 Tagen, sofern nicht eine längere Lieferfrist vereinbart wurde. Dabei beachtet Artikel 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sollte sich die Lieferung verzögern oder kann eine Bestellung nicht oder nur teilweise durchgeführt werden, erhält der Verbraucher hierüber spätestens 1 Monat nach Aufgabe der Bestellung eine Mitteilung. Der Verbraucher hat in dem Fall das Recht, den Vertrag ohne Kosten zu kündigen. Darüber hinaus hat er Anspruch auf einen eventuellen Schadenersatz.
4. Wenn der Verbraucher den Vertrag kraft Artikel 3 aufgelöst hat, wird der Unternehmer den vom Verbraucher bereits bezahlten Betrag baldmöglichst zurückerstatten. Er macht dies spätestens innerhalb von 30 Tagen nach der Vertragsauflösung.
5. Wenn sich die Lieferung eines bestellten Produkts als unmöglich erweist, wird sich der Unternehmer bemühen, einen Ersatzartikel zur Verfügung zu stellen. Spätestens bei der Zustellung informiert er den Verbraucher auf eindeutige und verständliche Weise darüber, dass dieser einen Ersatzartikel erhält. Bei Ersatzartikeln darf der Unternehmer das Widerrufsrecht nicht ausschließen. Die Kosten einer eventuellen Rücksendung gehen auf Rechnung des Unternehmers.
6. Die Gefahr, dass Produkte beschädigt werden und/oder verloren gehen, liegt bis zum Moment der Zustellung beim Unternehmer, sofern die Vertragsparteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart haben.

ARTIKEL 13 - DAUER, KÜNDIGUNG UND VERLÄNGERUNG VON DAUERTRANSAKTIONEN

Kündigung

Wenn der Verbraucher einen Vertrag für die regelmäßige Lieferung von Produkten (inkl. Strom) bzw. die regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen (eine Dauertransaktion) schließt, gelten die folgenden Kündigungsbedingungen:

1. Bei unbefristeten Verträgen hat der Verbraucher jederzeit ein Kündigungsrecht. Voraussetzung ist, dass er die mit dem Unternehmer vereinbarten Kündigungsbedingungen und eine Kündigungsfrist von höchstens 1 Monat einhält.
2. Befristete Verträge darf der Verbraucher jederzeit zum Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündigen. Voraussetzung ist, dass er die mit dem Unternehmer vereinbarten Kündigungsbedingungen und eine Kündigungsfrist von maximal 1 Monat einhält.
3. Für die oben genannten Kündigungen gilt außerdem:
 - dass die Kündigungsfrist des Verbrauchers nicht länger ist als die Kündigungsfrist des Unternehmers
 - dass die Kündigung in gleicher Weise wie der Vertragsabschluss erfolgen darf.

Verlängerung

Wenn der Unternehmer einen Vertrag für die regelmäßige Lieferung von Produkten (inkl. Strom) bzw. die regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen (eine Dauertransaktion) schließt, gelten die folgenden Bedingungen für eine Vertragsverlängerung:

4. Der Unternehmer darf einen befristeten Vertrag nicht stillschweigend verlängern oder für einen bestimmten Zeitraum erneuern.
5. Abweichend vom obigen Absatz darf der Unternehmer einen befristeten Vertrag in den folgenden Fällen wohl stillschweigend um einen bestimmten Zeitraum verlängern:
 - Der Vertrag bezieht sich auf die regelmäßige Lieferung von Tages- oder Wochenzeitungen oder Zeitschriften; und
 - die Verlängerung dauert nicht länger als 3 Monate; und
 - der Verbraucher kann diesen verlängerten Vertrag zum Ende der Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von höchstens 1 Monat kündigen.
6. Der Unternehmer darf einen befristeten Vertrag nur in den folgenden Fällen stillschweigend um einen unbestimmten Zeitraum verlängern:
 - Der Verbraucher darf den Vertrag immer kündigen; und
 - der Verbraucher kann dabei eine Kündigungsfrist von höchstens 1 Monat oder - in Ausnahmefällen - von höchstens 3 Monaten anwenden. Die Kündigungsfrist von höchstens 3 Monaten gilt nur für Verträge, die sich auf Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften beziehen, die regelmäßig, aber weniger als 1 Mal im Monat geliefert werden.
7. Wenn der Unternehmer möchte, dass ein Verbraucher eine Tages- oder Wochenzeitung oder eine Zeitschrift kennenlernt, kann er dazu einen befristeten Vertrag mit dem Verbraucher abschließen (Probe- oder Kennenlernabonnement). Der Unternehmer darf einen solchen Vertrag niemals stillschweigend fortsetzen. Diese Verträge enden nach Ablauf des Probe- oder Kennenlernzeitraums automatisch.

Dauer

8. Verträge mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr dürfen vom Verbraucher nach Ablauf dieses Jahres immer gekündigt werden, und zwar unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von höchstens 1 Monat. Er ist dazu nicht berechtigt, wenn es dem Unternehmer gegenüber nicht billig oder angemessen ist, den Vertrag vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit zu kündigen.
9. Die Bestimmungen in diesem Artikel gelten nicht für Mietverträge und insbesondere nicht für Verträge über die Miete/Vermietung eines Liegeplatzes für ein Wasserfahrzeug.

ARTIKEL 14 - ZAHLUNG

1. Der Verbraucher hat zum Zeitpunkt des Kaufs oder der Lieferung an den Unternehmer eine Zahlung für ein geliefertes Produkt zu leisten. Er darf diese Zahlung nur dann zu einem anderen Zeitpunkt vornehmen, wenn die Vertragsparteien das gemeinsam vereinbart haben. Der Verbraucher kann in bar bezahlen oder den fälligen Betrag fristgerecht (elektronisch) auf ein vom Unternehmer genanntes Bank- oder Girokonto überweisen. Im letztgenannten Fall hat er dafür zu sorgen, dass der Betrag zum Zeitpunkt des Kaufs oder der Lieferung dem Konto des Unternehmers gutgeschrieben wurde.
2. Wenn der Unternehmer von dem Verbraucher eine Vorauszahlung erbittet, darf er nicht mehr als 50 % des Kaufpreises verlangen. Er darf nur mehr verlangen, wenn er dem Verbraucher auch die Möglichkeit geboten hat, den (vollständigen) Kaufpreis erst zum Zeitpunkt der Lieferung zu bezahlen.
3. Wenn die Vertragsparteien Ratenzahlung vereinbart haben, muss sich der Verbraucher an die im Vertrag vereinbarten Zahlungsfristen und Raten halten.

ARTIKEL 15 - NICHT FRISTGERECHTE ZAHLUNG

1. Wenn der Verbraucher nicht fristgerecht bezahlt, ist er ohne weitere Mahnung im Zahlungsrückstand. Der Unternehmer wird dem Verbraucher nach Ablauf der Fälligkeitsfrist trotzdem eine kostenlose Zahlungserinnerung schicken. Darin weist er den Verbraucher auf seinen Zahlungsrückstand hin und räumt ihm eine weitere Zahlungsfrist von 14 Tagen ein. In der Zahlungserinnerung weist der Unternehmer auch auf die außergerichtlichen Inkassokosten hin, die dem Verbraucher bei nicht fristgerechter Zahlung entstehen.
2. Ist die in Absatz 1 genannte vierzehntägige Zahlungsfrist verstrichen, ohne dass der Verbraucher seine Rechnung bezahlt hat, ist der Unternehmer berechtigt, ohne weitere Mahnung die Zahlung des fälligen Betrags zu einzufordern. Die dabei anfallenden außergerichtlichen Inkassokosten darf er

dem Verbraucher in angemessener Weise in Rechnung stellen. Hierfür gelten Höchstbeträge gemäß dem niederländischen Erlass über die Vergütung außergerichtlicher Inkassokosten (*Besluit vergoeding buitengerechtigke incassokosten*). Vorbehaltlich gesetzlicher Änderungen wurden diese Höchstbeträge wie folgt festgesetzt:

- 15 % auf die ersten 2.500,- €, mit einem Mindestbetrag von 40,- €
- 10 % auf die folgenden 2.500,- €
- 5 % auf die folgenden 5.000,- €
- 1 % auf die folgenden 190.000,- €
- 0,5 % auf darüber hinausgehende Beträge, mit einem Höchstbetrag von 6.775,- €.

ARTIKEL 16 - BESCHWERDEN

1. Wenn der Verbraucher Beschwerden über die Ausführung des Vertrags hat, muss er den Unternehmer davon per Brief oder elektronisch in Kenntnis setzen. Der Verbraucher macht dies innerhalb einer angemessenen Zeit, nachdem er die Mängel festgestellt hat oder hätte feststellen können. Er muss die Beschwerden dabei in ausreichender Form beschreiben und erläutern.
2. Wenn der Verbraucher eine Beschwerde über eine Rechnung hat, muss er den Unternehmer davon per Brief oder elektronisch in Kenntnis setzen. Er macht dies innerhalb einer angemessenen Zeit, nachdem er die betreffende Rechnung erhalten hat. Er muss die Beschwerden in seinem Schreiben in ausreichender Form beschreiben und erläutern.
3. Wenn der Verbraucher die Beschwerde nicht rechtzeitig einreicht, kann dies zu einem Verlust seiner diesbezüglichen Ansprüche führen. Ist die Tatsache, dass er seine Beschwerde nicht rechtzeitig eingereicht hat, dem Verbraucher nicht anzulasten, behält er seine Ansprüche.
4. Wenn ersichtlich geworden ist, dass die Beschwerde nicht einvernehmlich abgewickelt werden kann, liegt eine Streitigkeit vor.

ARTIKEL 17 - SCHIEDSORDNUNG

1. Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer kann jeder von ihnen unter folgender Adresse der Schiedsstelle vorlegen: Geschillencommissie Waterrecreatie, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, Niederlande (www.sgc.nl). Dafür gelten die folgenden Bedingungen:
 - a. Der Streitfall betrifft den Abschluss oder die Ausführung eines Vertrags zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher.
 - b. Vertragsgegenstand sind Dienstleistungen oder Sachen, die der Unternehmer für den Verbraucher erbracht hat oder erbringen wird bzw. die der Unternehmer dem Verbraucher geliefert hat bzw. liefern wird.
 - c. Auf den Vertrag finden diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung.
2. Ein Streitfall wird von der Schiedsstelle nur in den folgenden Fällen bearbeitet:
 - a. Der Verbraucher hat seine Beschwerde zuerst beim Unternehmer eingereicht.
 - b. Der Unternehmer und der Verbraucher konnten keine einvernehmliche Lösung finden.
 - c. Der Streitfall wurde der Schiedsstelle innerhalb von 12 Monaten, nachdem der Verbraucher seine Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, vorgelegt.
 - d. Der Streitfall wurde der Schiedsstelle in Form eines Schreibens oder in einer anderen, von der Schiedsstelle festgelegten Form vorgelegt.
3. Die Schiedsstelle bearbeitet prinzipiell nur Streitigkeiten mit einem Streitwert von höchstens 14.000,- €. Wenn der Streitwert der Streitigkeit über 14.000,- € liegt, kann die Schiedsstelle diese nur bearbeiten, wenn beide Vertragsparteien dazu ausdrücklich ihre Einverständnis erteilt haben.
4. Wenn ein Verbraucher der Schiedsstelle eine Streitigkeit vorlegt, hat der Unternehmer die Pflicht, dies zu akzeptieren. Wenn ein Unternehmer der Schiedsstelle einen Streitfall vorlegen möchte, muss er den Verbraucher auffordern, sich innerhalb von 5 Wochen dazu zu äußern, ob er damit einverstanden ist. Der Unternehmer hat dabei anzukündigen, dass er - sofern der Verbraucher nicht innerhalb von 5 Wochen reagiert - ein Gerichtsverfahren anhängig machen wird.
5. Bei der Bearbeitung des Streitfalls und der Beschlussfassung richtet sich die Schiedsstelle nach der Schiedsordnung. Diese Schiedsordnung wird dem Verbraucher und/oder dem Unternehmer auf Wunsch zugeschickt. Die Entscheidungen der Schiedsstelle haben die Form einer verbindlichen Empfehlung. Für die Behandlung von Streitfällen fällt eine Gebühr an.
6. Für Streitigkeiten zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher sind nur der Richter und die genannte Schiedsstelle zuständig.

ARTIKEL 18 – ERFÜLLUNGSGARANTIE

1. Die *HISWA Vereniging* garantiert die Erfüllung der verbindlichen Empfehlungen der Schiedsstelle durch ihre Mitglieder. Dies gilt nicht, wenn ein Mitglied beschließt, die Empfehlung innerhalb von 2 Monaten nachdem sie verschickt wurde, zwecks Prüfung einem Gericht vorzulegen. Sofern die Empfehlung der gerichtlichen Prüfung standhält und das Urteil, aus welchem dieses hervorgeht, unwiderruflich ist, lebt die Garantie wieder auf.
2. Die *HISWA Vereniging* zahlt dem Verbraucher pro rechtsverbindlicher Empfehlung höchstens 10.000,- € aus. Dies gilt auch, wenn die Guthabenforderung des Verbrauchers an den Unternehmer laut der rechtsverbindlichen Empfehlung mehr als 10.000,- € beträgt. In dem Fall erhält der Verbraucher 10.000,- € von *HISWA Vereniging* und obliegt *HISWA Vereniging* eine Bemühungsverpflichtung, um dafür zu sorgen, dass der Unternehmer den Rest bezahlt.
3. Wenn der Verbraucher diese Garantie in Anspruch nehmen möchte, muss er einen entsprechenden schriftlichen Antrag bei der *HISWA Vereniging* stellen. Ferner muss er die Forderung, die er an den Unternehmer hat, an die *HISWA Vereniging* übertragen. Wenn die Forderung den Betrag von 10.000,- €, übersteigt, muss der Verbraucher im Prinzip nur den Teil der Forderung übertragen, der unter 10.000,- € liegt. Je nach dem Wunsch des Verbrauchers kann er jedoch auch den Teil der Forderung, der den Betrag von 10.000,- € übersteigt, übertragen. *HISWA Vereniging* wird dann im eigenen Namen und auf eigene Kosten die Zahlung dieser Summe vom Unternehmer fordern. Wenn die *HISWA Vereniging* damit Erfolg hat, wird sie den Betrag an den Verbraucher auszahlen.
4. *HISWA Vereniging* leistet keine Erfüllungsgarantie, wenn eine der nachgenannten Situationen vorliegt, bevor der Verbraucher zwecks Bearbeitung der Streitigkeit durch die Schiedsstelle die dafür vorgesehenen formellen Annahmebedingungen erfüllt hat:
 - a. Dem Unternehmer wurde gerichtlicher Gläubigerschutz gewährt.
 - b. Der Unternehmer wurde für insolvent erklärt.
 - c. Die Geschäftstätigkeit des Unternehmers wurde faktisch beendet.

Entscheidend für diesen Fall ist das Datum, an dem die Beendigung der Geschäftstätigkeit im Handelsregister eingetragen wurde, oder ein früheres Datum, für das *HISWA Vereniging* plausibel nachweisen kann, dass die Geschäftstätigkeit beendet wurde.

Unter formellen Annahmebedingungen werden die Handlungen verstanden, die der Verbraucher vornehmen muss, damit der Streitfall von der Schiedsstelle bearbeitet wird. Dazu gehören die Bezahlung des Beschwerdegelds, die Verschickung eines ausgefüllten und unterschriebenen Fragebogens und die Einzahlung einer eventuellen Hinterlegung.

ARTIKEL 19 - RECHTSWAHL

Auf alle Streitigkeiten, die sich auf diesen Vertrag beziehen, findet das niederländische Recht Anwendung, sofern nicht aufgrund zwingender Rechtsnormen ein anderes nationales Recht Anwendung findet.

ARTIKEL 20 - ABWEICHUNGEN VON DEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Ergänzungen oder Abweichungen dieser Geschäftsbedingungen sind nur möglich, wenn diese dem Verbraucher nicht zum Nachteil gereichen und wenn sie schriftlich oder elektronisch in einer solchen Form dokumentiert wurden, dass der Verbraucher sie auf einfache Weise archivieren oder speichern kann.

ARTIKEL 21 - ÄNDERUNGEN

Eine Änderung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch die *HISWA Vereniging* erfolgt immer in Abstimmung mit dem ANWB und dem *Consumentenbond*.