

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DES NIEDERLÄNDISCHEN AUSBAUGEWERBES FÜR VERBRAUCHER

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen des niederländischen Ausbaugewerbes (Verputz- und Ausbaubetriebe, Fußboden- und Terrazzobetriebe sowie Decken- und Wandmontagebetriebe) für Verbraucher, vertreten durch die *Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven* (niederländischer Unternehmerverband für Ausbaubetriebe, abgekürzt: NOA), wurden in Absprache mit dem *Consumentenbond* (niederländischer Verbraucherverband) und der *Vereniging Eigen Huis* (niederländischer Verband der Hauseigentümer) im Rahmen der *SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg* (Koordinierungsgruppe zur Selbstregulierung des niederländischen Sozial- und Wirtschaftsrats) erstellt und treten am 1. Januar 2007 in Kraft. Sie wurden mit Wirkung vom 1. April 2013 und 1. Januar 2014 angepasst. Diese Bedingungen wurden von NOA bei der *Kamer van Koophandel* (Handelskammer) in Utrecht unter der Nummer 30171023 hinterlegt.

ARTIKEL 1 - Begriffsbestimmung

ARTIKEL 2 - Geltungsbereich

ARTIKEL 3 - Angebot

ARTIKEL 4 - Zustandekommen des Vertrags

ARTIKEL 5 - Pflichten des Unternehmers

ARTIKEL 6 - Pflichten des Verbrauchers

ARTIKEL 7 - Mehr- und Minderleistungen

ARTIKEL 8 - Höhere Gewalt

ARTIKEL 9 - Übergabe

ARTIKEL 10 - Ratenzahlung

ARTIKEL 11 - Endabrechnung

ARTIKEL 12 - Zahlungsverzug

ARTIKEL 13 - Vertragsverletzung

ARTIKEL 14 - Eigentum an Zeichnungen, Entwürfen usw.

ARTIKEL 15 - Garantie

ARTIKEL 16 - Streitbelegungsverfahren

ARTIKEL 17 - Branchengarantie für die Erfüllung verbindlicher Empfehlungen

ARTIKEL 18 - Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

## ARTIKEL 1 - Begriffsbestimmung

Für die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

Verbraucher: eine natürliche Person, die nicht in Ausübung ihres Berufs oder Gewerbes handelt.

Unternehmer: eine natürliche oder juristische Person, die Mitglied im NOA ist und gewerblich Angebote unterbreitet sowie Verputz- und/oder Ausbau-, Fußboden- und/oder Terrazzo- und/oder Decken- und Wandmontagearbeiten durchführt und zu diesem Zweck zu verarbeitende Produkte liefert.

Werk: die Summe der zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer vereinbarten Tätigkeiten und der in diesem Zusammenhang vom Unternehmer gelieferten Materialien.

NOA: Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven (niederländischer Unternehmerverband für Ausbaubetriebe).

## ARTIKEL 2 - Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher.

## ARTIKEL 3 - Angebot

- Das Angebot wird schriftlich oder elektronisch unterbreitet, es sei denn, dringende Umstände machen dies unmöglich.
- Das Angebot trägt ein Datum und gilt verbindlich für die Dauer von 30 Tagen nach Erhalt.
- Das Angebot enthält eine Beschreibung der durchzuführenden Tätigkeiten und der zu liefernden Materialien, die so detailliert ist, dass der Verbraucher das Angebot angemessen beurteilen kann.
- Das Angebot enthält eine möglichst genaue Angabe des Zeitpunkts oder des Zeitraums des möglichen Arbeitsbeginns sowie der Dauer der Tätigkeiten und ein festes oder voraussichtliches Übergabedatum.
- Das Angebot vermittelt einen Einblick in den Preis der Materialien und die Preisbildungsmethode, die für die durchzuführenden Tätigkeiten gelten wird: Auftragssummen- oder Regiebasis.
  - Bei der Preisbildungsmethode auf Auftragssummenbasis vereinbaren die Vertragsparteien einen Pauschalbetrag für die Durchführung der Tätigkeiten;
  - Bei der Preisbildungsmethode auf Regiebasis fertigt der Unternehmer eine genaue Aufstellung der Preisfaktoren (u.a. Stundensatz und Einheitspreise für erforderliches Material) an. Auf Wunsch des Verbrauchers veranschlagt der Unternehmer die voraussichtlichen Durchführungskosten durch Nennung eines Richtpreises, es sei denn, dies ist nach Ansicht des Unternehmers unter den gegebenen Umständen nicht zumutbar.
- Das Angebot enthält die Zahlungsmodalitäten.
- Dem Angebot liegt ein Exemplar dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei.

## ARTIKEL 4 - Zustandekommen des Vertrags

Der Vertrag kommt durch die Annahme des Angebots durch den Verbraucher zustande, vorzugsweise in schriftlicher oder elektronischer Form.

## ARTIKEL 5 - Pflichten des Unternehmers

- Der Unternehmer wird das Werk korrekt, ordnungsgemäß und vertragsgemäß durchführen. Vorbehaltlich anderslautender Vereinbarungen werden die Tätigkeiten innerhalb der üblichen Arbeitszeiten durchgeführt.

- Der Unternehmer hält bei der Durchführung des Werks die einschlägigen Vorschriften ein, die zum Zeitpunkt der Durchführung des Werks gelten.

- Der Unternehmer ist verpflichtet, den Verbraucher auf Folgendes hinzuweisen:

- Fehler in Bezug auf die in Auftrag gegebenen Tätigkeiten, u.a. das Arbeiten auf ungeeignetem Untergrund;
- Fehler in Bezug auf die vom Verbraucher verlangten Konstruktionen und Arbeitsmethoden; Mängel an der (un-) beweglichen Sache, an der die Tätigkeiten durchgeführt werden;
- Mängel oder Nichteignung der vom Verbraucher bereitgestellten Materialien oder Hilfsmittel;

Die Bestimmungen dieses Absatzes gelten nicht, falls der Unternehmer diese Mängel oder Fehler nicht kannte oder nach billigem Ermessen nicht zu kennen brauchte.

- Der Unternehmer haftet für den Schaden, es sei denn, der Schaden ist nicht von ihm zu vertreten.

- Der Unternehmer gewährleistet, dass das Werk von Fachpersonal durchgeführt wird.

- Der Unternehmer stellt den Verbraucher von der Haftung für Schadenersatzansprüche Dritter frei, insoweit dieser Schaden im Rahmen der Durchführung des Werks entstanden ist und auf Fahrlässigkeit, Unvorsichtigkeit oder falsche Handlungen des Unternehmers, seines Personals oder von anderen von ihm hinzugezogenen Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist.

## ARTIKEL 6 - Pflichten des Verbrauchers

- Der Verbraucher gibt dem Unternehmer die Gelegenheit, das Werk durchzuführen.
- Der Verbraucher veranlasst, dass der Unternehmer rechtzeitig über die für das Werk erforderlichen Genehmigungen und die für das Werk benötigten Informationen verfügt.
- Der Verbraucher stellt die ihm zur Verfügung stehenden Energie- und Wasseranschlussmöglichkeiten, die für das Werk benötigt werden, bereit. Die Kosten für Elektrizität, Gas und Wasser werden vom Verbraucher getragen.
- Der Verbraucher hat dafür zu sorgen, dass von Dritten durchzuführende Arbeiten und/oder Lieferungen, die nicht Teil des vom Unternehmer durchzuführenden Werks sind, so sach- und fristgerecht ausgeführt werden, dass sich die Durchführung des Werks dadurch nicht verzögert wird. Tritt dennoch eine Verzögerung ein, muss der Verbraucher den Unternehmer rechtzeitig davon in Kenntnis setzen.
- Verzögert sich der Beginn oder der Fortgang der Arbeiten infolge von Umständen im Sinne des vorstehenden Absatzes, muss der Verbraucher dem Unternehmer die daraus entstehenden Schäden und Kosten ersetzen, falls der Verbraucher diese Umstände zu vertreten hat.
- Wenn der Verbraucher die Garantiebestimmungen in Artikel 15 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geltend macht, muss dem Unternehmer zur Ermittlung seiner möglichen Haftung die Gelegenheit gegeben werden, falls erforderlich eine zerstörende Untersuchung durchzuführen, die in der für den Verbraucher am wenigsten störenden Form erfolgt.
- Der Verbraucher ist verpflichtet, den Unternehmer innerhalb einer angemessenen Frist, nachdem er einen Mangel am Werk festgestellt hat oder hätte feststellen müssen, davon vorzugsweise schriftlich in Kenntnis zu setzen.
- Der Verbraucher trägt die Gefahr für Schäden, die verursacht werden durch:
  - Fehler in Bezug auf die in Auftrag gegebenen Tätigkeiten;
  - Fehler in Bezug auf die vom Verbraucher verlangten Konstruktionen und Arbeitsmethoden;
  - Mängel an der (un-) beweglichen Sache, an der die Tätigkeiten durchgeführt werden;
  - Mängel oder Nichteignung der vom Verbraucher bereitgestellten Materialien oder Hilfsmittel.Dies berührt nicht die Pflicht des Unternehmers, den Verbraucher auf der Grundlage von Artikel 5 Absatz 3 auf derartige Beeinträchtigungen hinzuweisen.

## ARTIKEL 7 - Mehr- und Minderleistungen

- Bei der Preisbildungsmethode auf Auftragssummenbasis im Sinne von Artikel 3 Absatz 5 kann der Verbraucher nach Vertragsschluss im Einklang mit der Preisbildungsmethode ohne Abschluss eines gesonderten Vertrags Mehr- oder Minderleistungen in Auftrag geben, sofern der Saldo der sich daraus ergebenden Aufrechnungen 10 % des Preises des Werks nicht übersteigt.
- Mehr- oder Minderleistungen, die einen Gesamtbetrag von 10 % des Preises des Werks übersteigen, werden - vorbehaltlich dringender Umstände - schriftlich oder elektronisch vereinbart.

## ARTIKEL 8 - Höhere Gewalt

- Wird die Durchführung des Werks für eine der Vertragsparteien vorübergehend unmöglich, so ist die Gegenpartei für diesen Zeitraum von ihren Verpflichtungen entbunden.
- Wird die Durchführung des Werks für eine der Vertragsparteien infolge einer nicht von ihr zu vertretenden Ursache dauerhaft unmöglich, so ist die Gegenpartei berechtigt, die Durchführung des Werks gegen Erstattung der der Gegenpartei entstandenen angemessenen Kosten zu beenden beziehungsweise beenden zu lassen.

## ARTIKEL 9 - Übergabe

- Bei Überschreitung des Übergabetermins oder des vereinbarten Zeitpunkts oder Zeitraums ist der Unternehmer verpflichtet, den dadurch nachweislich

entstandenen Schaden zu ersetzen, es sei denn, er hat die Überschreitung nicht zu vertreten.

- Das Werk ist übergeben, wenn der Unternehmer dem Verbraucher mitgeteilt hat, dass das Werk fertiggestellt wurde und der Verbraucher das Werk angenommen hat.
- Das Werk gilt als übergeben:
  - wenn spätestens 14 Werktage vergangen sind, seitdem der Verbraucher per Einschreiben vom Unternehmer darüber informiert wurde, dass das Werk fertiggestellt wurde und der Verbraucher es versäumt hat, das Werk innerhalb dieser Frist anzunehmen;
  - wenn der Verbraucher das Objekt, an dem das Werk durchgeführt wurde, wieder in Gebrauch nimmt, mit der Maßgabe, dass durch die Ingebrauchnahme eines Teils des Werks dieser Teil als übergeben gilt, es sei denn, die Folge der Ingebrauchnahme (Übergabe) ist nicht gerechtfertigt.

#### ARTIKEL 10 - Ratenzahlung

Die Vertragsparteien können vereinbaren, dass die Zahlung entsprechend dem Fortgang des Werks in Raten erfolgt. In diesem Fall muss die Zahlung spätestens zwei Wochen nach Erhalt der Rechnung erfolgen.

#### ARTIKEL 11 - Endabrechnung

- Der Unternehmer reicht innerhalb einer angemessenen Frist nach der Übergabe die Endabrechnung beim Verbraucher ein.
- Die Endabrechnung enthält eine deutliche Beschreibung der Tätigkeiten, aufgeschlüsselt nach dem ursprünglich erteilten Auftrag und den gegebenenfalls in Auftrag gegebenen Mehr- und/oder Minderleistungen.
- Die Endabrechnung enthält eine Aufschlüsselung der verwendeten Materialien und deren Kosten, der geleisteten Arbeitsstunden sowie der Stundensätze und sonstigen Kosten. Gegebenenfalls enthält sie auch eine Aufschlüsselung der Mehr- und/oder Minderleistungen.
- Die im vorstehenden Absatz genannte Aufschlüsselung erfolgt nicht, falls das Werk auf Auftragssummenbasis durchgeführt wurde, außer bei in Auftrag gegebenen Mehr- und/oder Minderleistungen.
- Falls der Unternehmer im Rahmen der Preisbildungsmethode auf Regiebasis einen Richtpreis angegeben hat, darf dieser Richtpreis nicht um über 10 % überschritten werden, außer bei Mehrleistungen unter Berücksichtigung der Bestimmungen in Artikel 7. Der Grund für eine mögliche Überschreitung des Richtpreises muss aus der Aufschlüsselung klar ersichtlich sein.
- Die Begleichung der Endabrechnung erfolgt innerhalb von drei Wochen nach Rechnungseingang.

#### ARTIKEL 12 - Zahlungsverzug

- Der Verbraucher muss den fälligen Betrag vor Ablauf der Zahlungsfrist zahlen. Beim Ausbleiben der Zahlung sendet der Unternehmer nach Ablauf dieser Frist eine Zahlungserinnerung und gibt dem Verbraucher die Möglichkeit, den ausstehenden Betrag innerhalb von vierzehn Tagen nach Erhalt dieser Zahlungserinnerung zu begleichen.
- Wenn die Rechnung nach Ablauf der Nachfrist immer noch nicht beglichen wurde, ist der Unternehmer berechtigt, ab dem Zeitpunkt des Zahlungsverzugs Zinsen zu berechnen. Diese Zinsen entsprechen den gesetzlichen Zinsen.
- Der Unternehmer kann dem Verbraucher außergerichtliche Kosten zur Durchsetzung der Zahlung einer Forderung in Rechnung stellen. Die Höhe dieser außergerichtlichen Inkassokosten ist gesetzlich begrenzt. Davon kann zum Vorteil des Verbrauchers abgewichen werden.
- Wenn der Verbraucher mit der Zahlung einer Rate im Sinne von Artikel 10 in Verzug gerät, ist der Unternehmer berechtigt, die Arbeiten einzustellen, sofern er den Verbraucher schriftlich oder elektronisch zur Zahlung aufgefordert hat. Die Bestimmungen des vorstehenden Satzes berühren nicht den Anspruch des Unternehmers auf Entschädigung für Kosten, Schäden und Zinsen.
- Bis zur Erfüllung der Zahlungsverpflichtungen des Verbrauchers bleibt der Unternehmer Eigentümer der noch nicht verarbeiteten Materialien.
- Falls der Unternehmer eine Zahlung oder Entschädigung, die er dem Verbraucher schuldet, nicht fristgerecht entrichtet, ist er in Verzug. Zahlt der Unternehmer nicht innerhalb von 10 Tagen nach einer entsprechenden Mahnung des Verbrauchers, ist der Verbraucher berechtigt, gemäß den Absätzen 2 und 3 dieses Artikels zu handeln.

#### ARTIKEL 13 - Vertragsverletzung

- Wenn eine der Vertragsparteien eine vertragliche Verpflichtung nicht erfüllt, kann die Gegenpartei die Erfüllung der Gegenverpflichtung aussetzen. Bei teilweiser oder unsachgemäßer Erfüllung ist eine Aussetzung nur zulässig, insofern die Vertragsverletzung dies rechtfertigt.
- Wenn eine der Vertragsparteien den Vertrag nicht erfüllt, ist die Gegenpartei berechtigt, den Vertrag aufzulösen, es sei denn, die Vertragsverletzung ist so geringfügig, dass eine Auflösung nicht gerechtfertigt ist.

#### ARTIKEL 14 - Eigentum an Zeichnungen, Entwürfen usw.

- Die vom Unternehmer oder auf seine Veranlassung bereitgestellten Entwürfe, Abbildungen, Beschreibungen, Zeichnungen, Modelle, Berechnungen, Kalkulationen usw., deren Eigentum sich der Unternehmer vorbehalten möchte, bleiben sein Eigentum.
- Alle im Zusammenhang mit Entwürfen, Abbildungen, Beschreibungen, Zeichnungen, Modellen usw. festgelegten Rechte (Urheberrechte, Musterrechte usw.) werden vorbehalten und sind zu respektieren.

#### ARTIKEL 15 - Garantie

##### Garantiebestimmungen für Verputz- und Ausbaubetriebe

Der Unternehmer garantiert, dass alle etwaigen Mängel des Werks nach der Übergabe in den nachfolgend genannten Zeiträumen kostenlos behoben werden, es sei denn, er weist nach, dass der Mangel nicht mit dem Werk

zusammenhängt. Der Unternehmer und der Verbraucher können zum Nachteil des Verbrauchers von den nachfolgend aufgeführten Garantieregelungen abweichen. Der Unternehmer kann eine solche Abweichung nur geltend machen, wenn:

- der Unternehmer dies vor Vertragsschluss mit dem Verbraucher vereinbart hat und
- diese Vereinbarung schriftlich oder elektronisch festgehalten wurde. Die Beweislast für die Existenz dieser Vereinbarung liegt beim Unternehmer. Das Vorstehende berührt nicht die Tatsache, dass der Unternehmer auch im Anschluss an die genannten Zeiträume nach den gesetzlichen Bestimmungen für etwaige Mängel der Arbeit haftbar sein kann. Diese Haftung kann über die nachfolgend genannten oder gegenseitig vereinbarten Garantiefristen hinausreichen.

##### Garantie für Verputzarbeiten im Außenbereich

- Der Unternehmer gewährleistet, dass der angebrachte Außenputz:
  - ausreichend auf dem Untergrund haften wird;
  - nicht in der Putzschicht reißen wird, es sei denn, Risse werden dadurch verursacht, dass der Untergrund arbeitet, und nur insofern der Unternehmer diesen Umstand nicht vorhersehen konnte.
- Die Garantie wird für die Dauer von drei Jahren gewährt.

##### Garantie für Verputzarbeiten im Innenbereich

- Der Unternehmer gewährleistet, dass der angebrachte Innenputz:
  - ausreichend auf dem Untergrund haften wird;
  - nicht in der Putzschicht reißen wird, es sei denn, Risse werden dadurch verursacht, dass der Untergrund arbeitet, und nur insofern der Unternehmer diesen Umstand nicht vorhersehen konnte.
- Die Garantie wird für die Dauer von fünf Jahren gewährt.

##### Garantiebestimmungen für Fußboden- und Terrazzobetriebe

- Der Unternehmer garantiert, dass alle etwaigen Mängel des Werks nach der Übergabe in den nachfolgend genannten Zeiträumen kostenlos behoben werden, es sei denn, er weist nach, dass der Mangel nicht mit dem Werk zusammenhängt:
  - bei Terrazzoarbeiten drei Jahre;
  - bei Kunststoffböden fünf Jahre.
- Die in Absatz 1 genannten Garantiefristen gelten, sofern der Unternehmer und der Verbraucher nicht eine längere Frist vereinbaren.
- Kleine Unvollkommenheiten, die die Verwendbarkeit, die Beschaffenheit, die Nachhaltigkeit, das Aussehen und die Erscheinung des gelieferten Werks nicht beeinträchtigen, fallen nicht unter die Garantie.
- Wenn der Unternehmer dem Verbraucher spätestens bei Vertragsschluss schriftliche Pflegevorschriften zur Verfügung gestellt hat, erlischt die Garantie in Bezug auf Mängel, die durch die nicht vorschriftsmäßige Pflege und/oder Behandlung des Werks verursacht wurden. Die Beweislast liegt beim Unternehmer.
- Das Vorstehende berührt nicht die Tatsache, dass der Unternehmer auch im Anschluss an die genannten Zeiträume nach den gesetzlichen Bestimmungen für etwaige Mängel der Arbeit haftbar sein kann.

##### Garantiebestimmungen für Decken- und Wandmontagebetriebe

Der Unternehmer garantiert, dass alle etwaigen Mängel des Werks nach der Übergabe während einer Frist von fünf Jahren kostenlos behoben werden, es sei denn, er weist nach, dass der Mangel nicht mit dem Werk zusammenhängt. Das Vorstehende berührt nicht die Tatsache, dass der Unternehmer auch im Anschluss an die genannten Zeiträume nach den gesetzlichen Bestimmungen für etwaige Mängel der Arbeit haftbar sein kann.

##### Garantie für Decken

Der Unternehmer gewährleistet, dass die angebrachte Decke dauerhaft an der Oberkonstruktion befestigt wurde.

##### Garantie für Wände

Der Unternehmer gewährleistet, dass die Wände die Anforderungen infolge des niederländischen Baubeschlusses (*Bouwbesluit*) in Bezug auf Schalldämmung, Feuerwiderstand und Stabilität erfüllen. Eine Verschmutzung durch Rauch u.Ä. sowie eine mögliche Verfärbung z.B. durch UV-Strahlung ist von der Garantie ausgeschlossen.

#### ARTIKEL 16 - Streitbelegungsverfahren

- Streitfälle zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer über das Zustandekommen oder die Durchführung von Verträgen im Zusammenhang mit von diesem Unternehmer zu erbringenden oder erbrachten Dienstleistungen bzw. zu liefernden oder gelieferten Sachen können – unter Berücksichtigung der nachfolgenden Bestimmungen – sowohl von dem Verbraucher als auch von dem Unternehmer bei der *Geschillencommissie Afbouw* (Schlichtungsausschuss für das Ausbaugewerbe), Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (Niederlande) anhängig gemacht werden.
- Der Schlichtungsausschuss nimmt einen Streitfall ausschließlich in Behandlung, wenn der Verbraucher seine Beanstandung zunächst dem Unternehmer vorgelegt hat.
- Nachdem die Beanstandung dem Unternehmer vorgelegt wurde, muss der Streitfall spätestens drei Monate nach seiner Entstehung beim Schlichtungsausschuss anhängig gemacht werden.
- Wenn der Verbraucher einen Streitfall beim Schlichtungsausschuss anhängig macht, ist der Unternehmer an diese Entscheidung gebunden. Falls der Unternehmer den Schlichtungsausschuss anrufen möchte, muss er den Verbraucher bitten, ihm innerhalb von fünf Wochen mitzuteilen, ob er sich mit der Anrufung des Schlichtungsausschusses einverstanden erklärt. Der Unternehmer muss in diesem Zusammenhang darauf hinweisen, dass es ihm nach Ablauf der zuvor genannte Frist freisteht, den Streitfall bei dem zuständigen Gericht anhängig zu machen.

5. Der Schlichtungsausschuss urteilt unter Berücksichtigung der Bestimmungen der für ihn geltenden Schlichtungsordnung. Bei Bedarf wird ein Exemplar der Schlichtungsordnung zugesandt. Die Entscheidungen des Schlichtungsausschusses verstehen sich als verbindliche Empfehlung. Die Behandlung eines Streitfalls ist kostenpflichtig.
6. Streitfälle werden ausschließlich vom zuständigen Gericht oder von dem oben genannten Schlichtungsausschuss beurteilt.

#### **ARTIKEL 17 - Branchengarantie für die Einhaltung verbindlicher Empfehlungen**

1. NOA garantiert, dass ihre Mitglieder die vom Schlichtungsausschuss erlassenen verbindlichen Empfehlungen einhalten, es sei denn, das Mitglied beantragt innerhalb zwei Monaten nach Datum der verbindlichen Empfehlung bei Gericht ihre Aufhebung. In diesem Fall wird die Garantie wieder wirksam, sobald das Gericht die verbindliche Empfehlung bestätigt hat und das entsprechende Gerichtsurteil rechtskräftig geworden ist.
2. Voraussetzung für die Inanspruchnahme dieser Garantie ist ein schriftlicher oder elektronischer Antrag des Verbrauchers bei NOA, Postbus 310, 3900 AH Veenendaal (Niederlande), info@noa.nl.
3. NOA gewährt keine Erfüllungsgarantie, falls eine der nachfolgend aufgeführten Situationen eintritt, bevor der Streitfall im Schlichtungsausschuss behandelt wurde und ein abschließendes Urteil ergangen ist:
  - falls dem Mitglied Zahlungsaufschub gewährt wurde oder
  - falls das Mitglied für zahlungsunfähig erklärt wurde oder
  - falls die Unternehmenstätigkeiten faktisch eingestellt wurden.

Ausschlaggebend für die letztgenannte Situation ist das Datum, an dem die Betriebseinstellung im Handelsregister eingetragen wurde oder ein früheres Datum, sofern NOA glaubhaft machen kann, dass die Unternehmenstätigkeiten faktisch eingestellt wurden.

4. Die Garantie von NOA ist auf 5.000 € je verbindliche Empfehlung begrenzt. NOA gewährt diese Garantie unter der Bedingung, dass der Verbraucher, der diese Garantie geltend macht, NOA seinen Anspruch auf der Grundlage der verbindlichen Empfehlung bis zur Höhe des ausgezahlten Betrags überträgt (abtritt), zeitgleich mit der Bewilligung der Geltendmachung der Erfüllungsgarantie durch den Verbraucher. Bei höheren Beträgen ist NOA verpflichtet, sich darum zu bemühen, das Mitglied zur Einhaltung der verbindlichen Empfehlung zu bewegen. Diese Bemühenspflicht beinhaltet, dass dem Verbraucher angeboten wird, seinen Anspruch in Bezug auf den höheren Betrag ebenfalls an NOA abzutreten, woraufhin diese Organisation die Begleichung der Forderung zwecks Zahlung an den Verbraucher im eigenen Namen und auf Kosten von NOA auf dem Rechtsweg beantragen wird, oder dass dem Verbraucher angeboten wird, dass NOA im Namen des Verbrauchers und auf Kosten von NOA das (außer-) gerichtliche Inkassoverfahren führen wird. Diese Entscheidung liegt im Ermessen von NOA.

#### **ARTIKEL 18 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

NOA wird diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen nur nach Rücksprache mit dem *Consumentenbond* (niederländischer Verbraucherverband) und der *Vereniging Eigen Huis* (niederländischer Verband der Hauseigentümer) ändern.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden in niederländischer Sprache verfasst und in verschiedene Fremdsprachen übersetzt. Falls die Bedingungen in der Fremdsprachenfassung abweichen oder den Bedingungen in der niederländischen Sprachfassung zuwiderlaufen, ist die niederländische Fassung maßgeblich.