

Allgemeine Geschäftsbedingungen der AVU zum Online-Erdgasliefervertrag für Privat- und Gewerbekunden (ohne Leistungsmessung)

1 Vertragsschluss und Lieferbeginn

- 1.1. Der Vertrag kommt durch Bestätigung der AVU in Textform unter Angabe des voraussichtlichen Lieferbeginns zustande. Der tatsächliche Lieferbeginn hängt davon ab, dass alle für die Belieferung notwendigen Maßnahmen erfolgt sind.
 - 1.2. Nach erfolgter Registrierung im Online-Treffpunkt sendet die AVU dem Kunden ausschließlich über die angegebene E-Mail Adresse alle weiteren vertragswesentlichen Informationen und Unterlagen, insbesondere Mitteilungen über den Lieferbeginn, Rechnungen, Mahnungen, Abschlagsmitteilungen, Preisinformationen oder Vertragsänderungen senden. Diese können auch unter online@treffpunkt.avu.de eingesehen werden. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, AVU über die gesamte Vertragsdauer eine empfangsbereite E-Mail Adresse zur Verfügung zu stellen sowie dafür zu sorgen, dass die Datenschutzprogramme (Spamfilter, Firewall o.ä.) so konfiguriert sind, dass der Zugang der Mitteilungen der AVU gewährleistet ist.
 - 1.3. Zwischen einer Kilowattstunde Gas und Strom besteht aus physikalischen Gründen ein Unterschied, der dazu führt, dass man für die gleiche Wärmemenge bei Einsatz von Gas mehr Kilowattstunden benötigt als bei Strom. Der Umrechnungsfaktor wird gemäß DVGW-Arbeitsblatt G 685 „Durchführung der thermischen Abrechnung von Gas“ errechnet.
 - 1.4. **Als steuerbegünstigtes Energieerzeugnis darf das gelieferte Erdgas nicht als Kraftstoff verwendet werden, es sei denn, eine solche Verwendung ist nach dem Energiesteuergesetz oder der Energiesteuer-Durchführungsverordnung zulässig. Jede andere Verwendung als Kraftstoff hat steuer- und strafrechtliche Folgen! Sie sich bitte an Ihr zuständiges Hauptzollamt.**
- ## 2 Vertragspflichten und Verwendung der Gaslieferung
- AVU ist im Rahmen dieses Vertrages zur Belieferung des Kunden mit Erdgas verpflichtet. Der Kunde ist für die Dauer dieses Vertrages verpflichtet, seinen gesamten leitungsgebundenen Gasbedarf aus den Lieferungen der AVU zu decken. Ausgenommen ist die Bedarfsdeckung durch Eigenanlagen zur Nutzung regenerativer Energiequellen.
- ### 3. Ableistung, Abrechnung, Abschläge
- 3.1. Der Zählerstand wird gemäß §§ 11 Abs. 1, 9 GasGVV von einem Beauftragten der AVU oder vom Kunden selbst abgelesen. Der Kunde hat die Möglichkeit den Zählerstand per Post, telefonisch oder elektronisch mitzuteilen. Kunden mit Registrierung im Online-Treffpunkt erhalten dazu jährlich ein E-Mail mit der Bitte, den Zählerstand abzulesen.
 - 3.2. Die Abrechnung des Gasverbrauchs erfolgt in der Regel alle 12 Monate. Bei Kunden, die sich im Online-Treffpunkt registriert haben, wird die Rechnung optional elektronisch im Online-Treffpunkt hinterlegt. Darüber wird der Kunde mit einer E-Mail informiert.
 - 3.3. Der Kunde leistet monatliche oder zweimonatliche Abschlagszahlungen. Diese werden anteilig für den Zeitraum der Abschlagszahlung entsprechend dem Verbrauch im zuletzt abgerechneten Zeitraum berechnet. Ist eine solche Berechnung nicht möglich, so bemisst sich die Abschlagszahlung nach dem durchschnittlichen Verbrauch vergleichbarer Kunden. Macht der Kunde glaubhaft, dass sein Verbrauch erheblich geringer ist, so ist dies angemessen zu berücksichtigen. Ergibt sich bei der Abrechnung, dass zu hohe Abschlagszahlungen verlangt wurden, so wird der übersteigende Betrag erstattet, spätestens aber mit der nächsten Abschlagsforderung verrechnet. Nach Beendigung des Versorgungsverhältnisses werden zu viel gezahlte Abschläge unverzüglich erstattet.
 - 3.4. Rechnungen und Abschläge werden zu dem von der AVU in der (Abschlags-)Rechnung angegebenen Zeitpunkt fällig, frühestens jedoch zwei Wochen nach Zugang der Zahlungsaufforderung. Die Zahlung hat im Wege der SEPA-Einzugsermächtigung, im Überweisungsverfahren oder in Form einer Bareinzahlung auf ein Konto der AVU zu erfolgen.
 - 3.5. Bei Zahlungsverzug des Kunden kann die AVU, wenn erneut zur Zahlung aufgefordert oder der Betrag durch einen Beauftragten eingezogen wird, die dadurch entstandenen Kosten auch pauschal berechnen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass solche Kosten nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden sind. In diesem Fall unterbleibt eine pauschale Berechnung der Kosten.
 - 3.6. Dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, einen Abrechnungsturnus entsprechend § 40 Abs. 3 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) zu verlangen. Hierüber ist mit der AVU eine gesonderte Vereinbarung zu treffen. Die Kosten, die der AVU durch die Erstellung und Versendung der monatlichen, vierteljährlichen oder halbjährlichen Rechnung entstehen, sind vom Kunden in Höhe von 8,00 € je Rechnung zu tragen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass solche Kosten nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden sind. In diesem Fall unterbleibt eine pauschale Berechnung der Kosten. Weiterhin ist Kunden, deren Verbrauchswerte über ein Messsystem im Sinne des § 21 d Abs. 1 EnWG ausgelesen werden, eine monatliche Verbrauchsinformation, die auch die Kosten widerspiegelt, kostenfrei bereit zu stellen.

4. Entgelt und Preisanpassung

- 4.1. Das zu zahlende Entgelt enthält folgende Kosten: Kosten für Energiebeschaffung, ggf. den Aufschlag für Grünung und Vertrieb, die Kosten für Messstellenbetrieb – soweit diese Kosten dem Lieferanten vom Messstellenbetreiber in Rechnung gestellt werden – das an den Netzbetreiber abzuführende Netzentgelt, die Bilanzierungsumlage, die Erdgassteuer sowie die Konzessionsabgaben. AVU ist berechtigt, mit grundzuständigen Messstellenbetreibern Vereinbarungen zur Abrechnung der Entgelte für den Messstellenbetrieb mit intelligenten Messsystemen und modernen Messeinrichtungen zu treffen, wonach der grundzuständige Messstellenbetreiber gegenüber AVU abrechnet, soweit AVU sicherstellt, dass eine zusätzliche Inanspruchnahme des Kunden für diese Entgelte durch den grundzuständigen Messstellenbetreiber ausgeschlossen ist. Die Umsatzsteuer wird zusätzlich, in der zum Zeitpunkt der Lieferung gültigen Höhe, abgerechnet. Aktuelle Informationen über die geltenden Tarife und Wartungsdienste und -entgelte der AVU erhält der Kunde im Internet unter www.avu.de oder unter der Telefonnummer 02332 73-123.
- 4.2. Wird die Belieferung oder die Verteilung von Erdgas nach Vertragsschluss mit zusätzlichen, in Ziffern 4.1. nicht genannten Steuern oder Abgaben belegt, erhöht sich das zu zahlende Entgelt um die hieraus entstehenden Mehrkosten in der jeweils geltenden Höhe. Satz 1 gilt entsprechend, falls die Belieferung oder die Verteilung von Erdgas nach Vertragsschluss mit einer hoheitlich auferlegten, allgemein verbindlichen Belastung (d. h. keine Bußgelder o. ä.) belegt wird, soweit diese unmittelbaren Einfluss auf die Kosten für die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen hat. Die Weitergabe in der jeweils geltenden Höhe nach Satz 1 und 2 führt bei Erstattungen (z. B. in Form negativer Umlagen) zu einer entsprechenden Preisreduzierung. Eine Weiterberechnung erfolgt nicht, soweit die Mehrkosten nach Höhe und Zeitpunkt ihres Entstehens bereits bei Vertragsschluss konkret vorhersehbar waren oder die jeweilige gesetzliche Regelung der Weiterberechnung entgegensteht. Eine Weiterberechnung ist auf die Mehrkosten beschränkt, die nach dem Sinn und Zweck der gesetzlichen Regelung dem einzelnen Vertragsverhältnis (z. B. nach Kopf oder nach Verbrauch) zugerechnet werden können. Eine Weiterberechnung erfolgt ab dem Zeitpunkt der Entstehung der Mehrkosten.
- 4.3. AVU ist verpflichtet, das zu zahlende Entgelt nach Ziffer 4.1. – nicht hingegen etwaige zukünftige Steuern, Abgaben und sonstige hoheitlich auferlegte Belastungen nach Ziffer 4.2. sowie die gesondert in der jeweils geltenden Höhe an den Kunden weitergegebene Umsatzsteuer – durch einseitige Leistungsbestimmung nach billigem Ermessen gemäß § 315 BGB anzupassen (Erhöhungen oder Ermäßigungen). Anlass für eine solche Preisanpassung ist ausschließlich eine Änderung der in Ziffer 4.1. genannten Kosten. AVU überwacht fortlaufend die Entwicklung dieser Kosten. Der Umfang einer solchen Preisanpassung ist auf die Veränderung der Kosten seit der jeweils vorhergehenden Preisanpassung bzw. – sofern noch keine Preisanpassung nach dieser Ziffer erfolgt ist – seit Vertragsschluss bis zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der aktuellen Preisanpassung beschränkt. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind bei jeder Preisanpassung gegenläufig zu saldieren. AVU ist verpflichtet, bei der Ausübung seines billigen Ermessens Kostensenkungen nach den gleichen Maßstäben zu berücksichtigen wie Kostenerhöhungen, so dass Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen. Der Kunde hat gemäß § 315 Abs. 3 BGB das Recht, die Ausübung des billigen Ermessens des Lieferanten gerichtlich überprüfen zu lassen. Änderungen der Preise nach dieser Ziffer sind nur auf den Zeitpunkt der jeweiligen Vertragsverlängerung möglich, erstmals zum Ablauf der vertraglichen Erstlaufzeit.
- 4.4. Änderungen der zu zahlenden Entgelte werden erst nach Mitteilung an den Kunden wirksam, die mindestens sechs Wochen vor der beabsichtigten Änderung in Textform erfolgen muss. Bei Kunden, die im Online-Treffpunkt registriert sind, erfolgt die Mitteilung optional in elektronischer Form an die genannte E-Mail Adresse. **Ändert die AVU die Preise, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen.** Hierauf wird der Kunde in der Mitteilung gesondert hingewiesen.

5. Laufzeit, Kündigung, Umzug

- 5.1. Der Vertrag hat eine Erstvertragslaufzeit bis zum 31.12. des laufenden Kalenderjahres, bei einem Vertragsschluss nach dem 31.10. bis zum 31.12. des folgenden Kalenderjahres. Die Laufzeit des Vertrages verlängert sich um jeweils 3 Monate, sofern der Vertrag nicht von einer Partei mit einer Frist von vier Wochen vor Ablauf gekündigt wird. Besondere Kündigungsrechte bleiben unberührt.
- 5.2. Die Kündigung bedarf der Textform.
- 5.3. Die AVU kann die Kündigung mit einem neuen Vertragsangebot verbinden. Sofern der Kunde nicht binnen zwei Wochen nach Zugang der Kündigung und des neuen Vertragsangebotes widerspricht und nach dem Kündigungszeitpunkt Erdgas entnimmt, kommt ein Vertrag zu den Bedingungen des neuen Angebotes zustande. Auf diese Rechtsfolge wird der Kunde bei der Übersendung des neuen Angebotes hingewiesen.
- 5.4. Der Wechsel des Kunden von der AVU zu einem anderen Lieferanten ist unentgeltlich möglich. Hierzu sind lediglich die fristgemäße Kündigung sowie der rechtzeitige Abschluss eines neuen Liefervertrages durch den Kunden erforderlich.
- 5.5. Der Kunde ist verpflichtet, AVU jeden Umzug unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Frist von einem Monat nach dem Umzug, unter Angabe des Umzugsdatums, der neuen Anschrift und der neuen Gaszählernummer in Textform mitzuteilen. AVU wird den Kunden – sofern kein Fall nach Ziffer 5.6 vorliegt – an der neuen Entnahmestelle auf Grundlage dieses Vertrages weiterbeliefern. Die Belieferung zum Zeitpunkt des Einzugs setzt voraus, dass der Kunde dem Lieferanten das Umzugsdatum rechtzeitig mitgeteilt hat.
- 5.6. Ein Umzug des Kunden beendet den Liefervertrag zum Zeitpunkt des vom Kunden mitgeteilten Umzugsdatums, wenn der Kunde aus dem Gebiet des bisherigen Netzbetreibers in das Gebiet eines anderen Netzbetreibers zieht. AVU unterbreitet dem Kunden für die neue Entnahmestelle auf Wunsch gerne ein neues Angebot.
- 5.7. Unterbleibt die Mitteilung des Kunden nach Ziffer 5.5. aus Gründen, die dieser zu vertreten hat, und wird AVU die Tatsache des Umzugs auch sonst nicht bekannt, ist der Kunde verpflichtet, weitere Entnahmen an seiner bisherigen Entnahmestelle, für die AVU gegenüber dem örtlichen Netzbetreiber entstehen muss und für die er von keinem anderen Kunden eine Vergütung zu fordern berechtigt ist, nach den Preisen des Vertrages zu vergüten. Die Pflicht der AVU zur unverzüglichen Abmeldung der bisherigen Entnahmestelle und Ansprüche der AVU auf entgangenen Gewinn wegen einer nicht oder verspätet erfolgten Belieferung an der neuen Entnahmestelle bleiben unberührt.

6. Haftung bei Versorgungsstörungen

- 6.1. Ansprüche wegen Schäden durch Unterbrechung oder bei Unregelmäßigkeiten in der Gasversorgung sind, soweit es sich um Folgen einer Störung des Netzbetriebes einschließlich des Netzanschlusses handelt, gegenüber dem Netzbetreiber geltend zu machen (§ 18 NDAV).
- 6.2. AVU wird unverzüglich über die mit der Schadensverursachung zusammenhängenden Tatsachen Auskunft geben, wenn sie ihr bekannt sind oder von ihr in zumutbarer Weise aufgeklärt werden können und der Kunde dies wünscht.
- 6.3. In allen übrigen Haftungsfällen ist die Haftung der Parteien sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d. h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten).
- 6.4. Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die haftende Partei bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen.
- 6.5. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
7. **Unterbrechung der Versorgung und außerordentliche Kündigung**
- 7.1. Die AVU ist berechtigt, die Versorgung ohne vorherige Ankündigung durch den Netzbetreiber einstellen zu lassen, wenn der Kunde seinen Vertragspflichten in nicht unerheblichem Maße schuldhaft zuwiderhandelt und die Einstellung erforderlich ist, um den Gebrauch von Erdgas unter Umgehung, Beeinflussung oder vor Anbringung der Messeinrichtungen zu verhindern.
- 7.2. Bei anderen Zuwiderhandlungen, insbesondere bei Nichterfüllung einer Zahlungsverpflichtung trotz Mahnung, ist die AVU berechtigt, die Versorgung vier Wochen nach Androhung unterbrechen zu lassen, sofern die offene Forderung 100 Euro übersteigt. Dies gilt nicht, wenn die Folgen der Unterbrechung außer Verhältnis zur Schwere der Zuwiderhandlung stehen, oder hinreichende Aussicht besteht, dass der Kunde seinen Verpflichtungen nachkommt. Die AVU kann mit der Mahnung zugleich die Unterbrechung der Versorgung androhen. Der Beginn der Unterbrechung ist dem Kunden drei Werktage im Voraus anzukündigen.
- 7.3. Die AVU hat die Versorgung unverzüglich wieder aufzunehmen, sobald die Gründe für ihre Einstellung entfallen sind und der Kunde die Kosten der Einstellung und Wiederaufnahme der Versorgung ersetzt hat. Die Kosten können pauschal berechnet werden, es sei denn der Kunde weist nach, dass die tatsächlichen Kosten niedriger liegen.
- 7.4. Die AVU ist in den Fällen der Ziffer 7.1. berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen, wenn die Voraussetzungen zur Unterbrechung der Versorgung wiederholt vorliegen. Bei wiederholten Zuwiderhandlungen nach Ziffer 7.2 ist die AVU zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn sie zwei Wochen vorher androht wurde; Ziffer 7.2 Satz 2 und 3 gelten entsprechend. Ein wichtiger Grund liegt weiterhin vor, wenn sich herausstellt, dass der Kunde während eines früheren Liefervertrages mit der AVU mit Zahlungen in Verzug war und derzeit offene Forderungen in Höhe von mindestens 100 EUR gegen ihn aus solch einem Vertrag oder einer Ratenzahlungsvereinbarung bestehen.

8. Ergänzende Geltung der GasGVV sowie der Ergänzenden Bedingungen

Ergänzend zu diesen Vertragsbedingungen findet die Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Grundversorgung von Haushaltskunden und die Ersatzversorgung mit Gas aus dem Niederdrucknetz (GasGVV) sowie die Ergänzenden Bedingungen in der jeweils gültigen Fassung Anwendung, sofern dies diesen Vertragsbedingungen nicht widerspricht. Der Kunde kann die GasGVV unter www.avu.de abrufen oder bei AVU anfordern.

9. Anpassung dieses Vertrages

9. Die Regelungen dieses Vertrages beruhen auf den derzeitigen rechtlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen. Sollten sich diese ändern, z.B. durch eine Änderung der GasGVV, ist die AVU berechtigt, den Vertrag – mit Ausnahme der festgelegten Preise – entsprechend anzupassen, sofern die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Die AVU wird dem Kunden die Änderungen mindestens 6 Wochen vor deren geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. **Ist der Kunde mit der mitgeteilten Änderung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen.** Macht er von diesem Recht keinen Gebrauch, gelten die Änderungen als genehmigt. Auf diese Folgen weist die AVU den Kunden in der Mitteilung ausdrücklich hin. Ziffer 4 sowie gesetzliche Anpassungsrechte bleiben unberührt.

10. Bonitätsauskunft bei Gewerbekunden

10. Die AVU ist berechtigt, eine Bonitätsprüfung des Kunden einzuholen. Zu diesem Zweck übermittelt die AVU Name, Anschrift und Geburtsdatum des Kunden an die CEG Creditreform GmbH, Hellersbergstr. 11, 41460 Neuss oder an die SCHUFA Holding AG, Maaßenberg 9-13, 44787 Bochum. Bei Vorliegen negativer Bonitätsmerkmale, insbesondere bei Vorliegen einer negativen Auskunft der oben genannten Gesellschaften zu Merkmalen der Bonität des Kunden, kann die AVU den Auftrag des Kunden zur Energielieferung ablehnen.

11. Hinweise zur Datenverarbeitung

11. Die AVU verarbeitet und nutzt die Kundendaten zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses. Die Übermittlung an Dritte erfolgt ausschließlich zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses (z.B. Abrechnung Netznutzungsentgelte). Die AVU nutzt die Daten zur Markt- und Meinungsforschung sowie um den Kunden schriftlich über Veranstaltungen und eigene Angebote und Produkte zu informieren. Wenn der Kunde unsere Dienstleistungen in Anspruch nimmt, ist die AVU auch berechtigt, in Zukunft Informations-E-Mails für ähnliche Waren oder Dienstleistungen zu senden. Wenn der Kunde eine gesonderte Einwilligung für Werbezwecke erteilt hat, kann die Information auch telefonisch oder per E-Mail über die in der Einwilligungserklärung vereinbarten Werbeinhalte erfolgen. Der Kunde kann jederzeit der Verwendung seiner Daten zu Werbezwecken und/oder der Markt- und Meinungsforschung widersprechen. Der Widerruf ist z.B. per Post zu richten an: AVU, An der Drehbank 18, 58285 Gevelsberg, an die im Impressum angegebenen Kontaktdaten oder per Klick auf den Link am Ende der Informations-E-Mails. Dabei entstehen keine anderen als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen.

Allgemeines

11. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Textformerfordernis.

Stand: Oktober 2017

Beratung und Informationen zum Thema **Energieeffizienz** gibt es bei uns ganz persönlich: In unseren sieben Treffpunkten und am Telefon unter 02332 73-123. Auf unserer Internetseite www.avu.de haben wir umfangreiche Informationen für Sie zusammengestellt. Neben unseren Beratungsangeboten weisen wir Sie gerne auf die Internetseite www.bfee-online.de hin. Dort finden Sie eine von der Bundesstelle für Energieeffizienz (BEE) öffentlich geführte Anbieterliste mit Anbietern von wirksamen Maßnahmen zur Energieeffizienzverbesserung und Energieeinsparung sowie ihren Angeboten. Weitere Informationen und Kontaktadressen dazu erhalten Sie auch auf den Internetseiten der Verbraucher-zentralen unter www.verbraucherzentrale.de und der Energieagenturen unter www.energieagenturen.de. Zur Beilegung von Streitigkeiten kann von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB ein Schlichtungsverfahren bei der **Schlichtungsstelle ENERGIE** beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen wurde und keine beidseitig zufrieden stellende Lösung gefunden wurde. Schlichtungsstelle Energie e.V., Friedrichstraße 133, 10117 Berlin, Tel.: 030 / 27 57 240 – 0, Fax: 030 / 27 57 240 – 69 Internet: www.schlichtungsstelle-energie.de, Mail: info@schlichtungsstelle-energie.de Weitere Informationen erhalten Sie auch über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur unter: Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen, Verbraucherservice, Postfach 8001, 53105 Bonn, E-Mail: verbraucher-service-energie@bnetza.de. Zur Beilegung von Streitigkeiten aus Online Kaufverträgen steht Ihnen die OS-Plattform unter: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zur Verfügung.