



WEBCAD+CADWEB DL-INFOV

Allgemeine Geschäftsbedingungen
Impressum
Angaben gemäß § 5 TMG



Einzelunternehmen
Uwe B. Dönges
webcad + cadweb
Bad Pyrmont
Deutschland

Kontakt:

Jägerweg 2A
31812 Bad Pyrmont

Telefon: +49 (0) 5281 960 895
Telefax: +49 (0) 3222 370 333 9

E-Mail: info@webcad.de
www.webcad.de

Umsatzsteuer-ID:
Angabe nach § 2 Abs. 5 (DL-InfoV)
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß §27 a Umsatzsteuergesetz: DE 270 991 915

Verantwortlich für den Inhalt nach § 55 Abs. 2 RStV:
Uwe B. Dönges
Designer
Anschrift s. o.

Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung:
www.ec.europa.eu/consumers/odr

I. Geltungsbereich

- a) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") der Firma Uwe B. Dönges, webcad+cadweb (nachfolgend „Anbieter“), sind Bestandteile der Anbieterkennzeichnung zur Harmonisierung und Transparenz im Binnenmarkt und gelten für sämtliche auf dem deutschsprachigen europäischen Markt angebotenen Leistungen.
- b) Für die über diese Internetseiten begründeten Rechtsbeziehungen zwischen Anbieter und seinen Auftraggebern (nachfolgend "Kunden") gelten diese AGB in der jeweiligen Fassung zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme und dem Zustandekommen der Geschäftsbeziehung bzw. des Vertrages (nachfolgend "Auftrag").
- c) Die Präsentation der Leistungen auf den Internetseiten stellen in der Regel kein bindendes Angebot des Anbieters auf Abschluss eines Vertrages oder Erfüllung eines Auftrags dar. Der Kunde wird hierdurch aufgefordert, sich über die Leistungen des Anbieters zu informieren, Kontakt aufzunehmen und eine Anfrage zu stellen.
- d) Ausnahmen bilden hierbei Angebote, die durch Herunterladen von Daten einen bestätigten Auftrag darstellen.
- e) Für Geschäftsbeziehungen, die auf andere Art zustande kommen, gelten diese AGB ebenfalls.
- f) Für den Auftrag gelten ausschließlich diese AGB. Abweichende AGB des Kunden werden zurückgewiesen. Deren Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn der Anbieter ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- g) Bei Vermittlungen von Leistungen Dritter gelten die AGB der jeweiligen Anbieter.

2. Vertragsgegenstand / Widerrufsbelehrung* / Widerrufsrecht

- a) Vertragsgegenstand ist die vom Kunden beauftragte Leistung, die in der Auftragsbestätigung beschrieben ist.
- b) Erfolgt ein Vertragsabschluss durch kundenseitiges Herunterladen von Daten des Anbieters, ist Vertragsgegenstand die jeweilige Beschreibung die in unmittelbarer Nähe der angebotenen Ware (produzierte Leistung) angebracht ist. Durch 'klick' auf den Bestell- Button "Kaufen" wird vom Kunden eine finanzielle Verpflichtung auslöst.
- c) Der Anbieter behält sich vor, diese Art des Vertragsschlusses innerhalb eines passwortgesicherten Benutzerbereichs anzubieten.
- d) Bei der Lieferung der Ware (produzierte Leistung) wird Bezug genommen auf das Handelsgesetzbuch; § 377 HGB.

e) Es kann vorkommen, dass Geschäftsleute unter bestimmten Umständen eine Geschäftsbeziehung als Verbraucher zum Anbieter unterhalten. Verbraucher ist jede natürliche Person, aber auch jeder Gewerbetreibende oder Berufstätige, die bzw. der die bestellte Ware (produzierte Leistung) nicht zu gewerblichen Zwecken nutzt.
Daher gilt, wie auch für alle Privatkunden, die folgende Widerrufsbelehrung und das entsprechende Widerrufsrecht:

Widerrufsrecht / Widerrufsbelehrung*

Der Kunde, auf den dieses Widerrufsrecht für Verbraucher zutrifft, hat das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag,
Im Falle eines Kaufvertrags: an dem der Kunde oder ein von Ihm benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen hat.

Im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden: an dem der Kunde oder ein von Ihm benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen hat.

Im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken: an dem der Kunde oder ein von Ihm benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen hat.

Im Falle eines Vertrages zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg: an dem der Kunde oder ein von Ihm benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen hat.

Beim Zusammentreffen mehrerer Alternativen ist der jeweils letzte Zeitpunkt maßgeblich. Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde den Anbieter mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax, oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Es kann dafür, das unter der Internetadresse www.webcad.de/Widerrufsformular.pdf abrufbare Muster-Widerrufsformular verwendet werden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

Folgen des Widerrufs: Wenn der Kunde diesen Vertrag widerruft, hat der Anbieter ihm alle Zahlungen, die er vom Kunden erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahmen der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die vom Anbieter angebotene günstige Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrags beim Anbieter eingegangen ist.

Für diese Rückzahlung verwendet der Anbieter dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Der Anbieter kann die Rückzahlung verweigern bis er die Waren wieder zurückerhalten hat oder bis der Kunde den Nachweis erbracht hat die Waren zurückgesandt zu haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Der Kunde hat die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem der Kunde den Anbieter über den Widerruf dieses Vertrags unterrichtet hat, an webcad + cadweb, Inh. Uwe B. Dönges, Jägerweg 2A, 31812 Bad Pyrmont, E-Mail: info@webcad.de zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn der Kunde die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absendet.

Der Kunde trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Der Kunde muss für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Ende der Widerrufsbelehrung

g) Bei Vermittlung von Leistungen Dritter gelten die AGB des jeweiligen Anbieters sowie deren Widerrufsbelehrung.

3. Vertragsschluss / Auftrag / Download / Kundenanfrage / Anbieterangebot

a) Ein Auftrag kommt zustande, indem der Kunde den von ihm unterschriebenen Auftrag vom Anbieter gegengezeichnet erhalten hat.

b) Ein Auftrag, der durch das Herunterladen von Daten oder Lieferung per E-Mail zustande kommt, wird durch 'klick' auf den Bestell- Button "Kaufen" vom Kunden ausgelöst. Dies ist eine vom Kunden selbst veranlasste Beauftragung der Ausführung einer Dienstleistung. Nachdem der Kunde die erste Ware (produzierte Leistung) in den Warenkorb gelegt hat, wird ein Bestellformular generiert, in welchem die Liefermenge geändert oder der Posten gelöscht werden kann. Der Kunde kann weitere Waren (produzierte Leistungen) dem Warenkorb hinzufügen. Der Bestellvorgang wird durch Eingabe der Kundendaten, Akzeptanz dieser AGB und Auswahl der Liefer- und Zahlungsmethode fortgesetzt. Der Kunde hat auch hier die Möglichkeit, Änderungen an den Inhalten des Warenkorbs und der Adressdaten vorzunehmen oder den Bestellvorgang abzubrechen. Durch 'klick' auf den Bestell- Button "kaufen" wird dem Kunden die Rechnung an die von ihm angegebene E-Mail Adresse automatisch gesendet. Neben den Bestelldaten, dem Rechnungsbetrag und Bestellnummer ist die Bankverbindung des Anbieters angegeben. Die Lieferung erfolgt spätestens am 3. Werktag nach Zahlungseingang. Hierbei kann es sich um Software, aber auch um Dateien mit Audio-, Video-, Foto-, Bild-, Text-, Cad-, Dtp- und Datenbankinhalten oder daraus kombinierten Inhalten handeln.

- c) Der Kunde stellt eine Anfrage durch Zusenden der zur Verwendung vorgesehenen Unterlagen, Zeichnungen, Pläne und sonstigen Angaben. Dies kann sowohl vorzugsweise per E-Mail als auch per Brief oder Fax erfolgen. Eine persönliche Übergabe ist ebenfalls möglich, stellt die Geschäftsbeziehungen durch den Gesetzgeber jedoch auf eine andere Stufe. Zur Konkretisierung der Anfrage wird dem Kunden die Nutzung von Checklisten empfohlen.
- d) Mit dem Zusenden der Anfrage erwartet der Kunde eine Rückmeldung in Form eines Angebotes und erkennt auch diese Geschäftsbedingungen als für das Rechtsverhältnis mit dem Anbieter allein als maßgeblich an. Bei Eingang einer unvollständigen oder nicht eindeutigen Anfrage, die zur Angebotserstellung nicht geeignet ist, behält sich der Anbieter die Anforderung einer vom Kunden überarbeiteten Anfrage vor.
- e) Der Anbieter erstellt ein Angebot auf Grundlage der individuellen Anfrage. Das verhandelbare Angebot gibt zunächst Aufschluss über Art und Umfang der Leistungen, Termine, Preisgestaltung mit Zusatzkosten und kann Informationen über zusätzliche Leistungen und alternative Verfahrensweisen enthalten.
- f) Eine Verpflichtung zur Angebotserstellung besteht seitens des Anbieters grundsätzlich nicht.

4. Daten / Datensicherung / Datenschutz

- a) Daten und Unterlagen von Kunden werden vom Anbieter, soweit dies zur Durchführung der Kontaktaufnahme, Angebotserstellung und Auftragsabwicklung notwendig ist, im Sinne des Datenschutzes gespeichert.
- b) Eine dauerhafte Datensicherung, der im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt gewordenen Daten wird nicht vorgenommen. Der Kunde ist für die Datensicherung von Lieferungen, auch wenn sie in Teilen erfolgt, selbst verantwortlich.
- c) Ohne ausdrückliche Zustimmung des Kunden werden Daten nicht an Dritte weitergegeben.
- d) In der Regel ist die Nutzung der Anbieter - Webseite zu Informationszwecken ohne Angabe personenbezogener Daten möglich.
- e) Nicht personenbezogene Daten zum Surfverhalten durch Analysetools können von Google Inc. erhoben werden.
- f) Wird dem Kunden ein passwortgeschützter Nutzerbereich eingerichtet (nachfolgend "Account"), gelten zusätzliche Bestimmungen, die dem Kunden gesondert mitgeteilt werden.
- g) Die Disclaimer Angaben zum Datenschutz haben ebenso Gültigkeit [Teil I+2].

h) Bei Vermittlungen von Leistungen gelten die Datenschutzbestimmungen der jeweiligen Anbieter.

5. Google Analytics / Cookies / IP-Adresse

- a) Die Nutzung der Webseiten des Anbieters ist wie folgt zu beschreiben:
- b) Diese Website benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. („Google“). Google Analytics verwendet sog. „Cookies“, Textdateien, die auf dem Computer des Kunden gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch den Kunden ermöglichen. Die durch das Cookie erzeugten Informationen über die kundenseitige Benutzung dieser Website (einschließlich der IP-Adresse des Kunden) wird an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Google wird diese Informationen benutzen, um die Nutzung der Website durch den Kunden auszuwerten, Reports über die Websiteaktivitäten für die Websitebetreiber zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen zu erbringen. Auch wird Google diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag von Google verarbeiten.

Google wird in keinem Fall die IP-Adresse des Kunden mit anderen Daten von Google in Verbindung bringen. Der Kunde kann die Installation der Cookies durch eine entsprechende Einstellung seiner Browser Software verhindern; der Anbieter weist den Kunden jedoch darauf hin, dass in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich vom Kunden genutzt werden können. Durch die Nutzung dieser Website erklärt sich der Kunde mit der Bearbeitung der über ihn erhobenen Daten durch Google in der zuvor beschriebenen Art und Weise und zu dem zuvor benannten Zweck einverstanden.

- c) Im folgenden werden dem Kunden hierzu Informationen zur Verfügung gestellt:

<http://www.google.com/intl/de/analytics/privacyoverview.html>

http://www.google.de/privacypolicy_2010.html

<http://www.google.com/intl/de/analytics/tos.html>

<https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>

6. Preise / Zahlungen

- a) Die Leistungen des Anbieters werden üblicherweise auf Grund von schriftlichen Angeboten oder schriftlichen Kostenanschlägen erbracht, die Preisangabenverordnung ist hierbei nicht anzuwenden (PAngV (8) § 5.
- b) Als Grundlage dient die Berechnung des zeitlichen Aufwandes, der voraussichtlich zur Erfüllung des Auftrags erforderlich ist. Es wird nach Stundensätzen kalkuliert. Die

Kosten einzelner Leistungsfaktoren können der Preisliste des Anbieters entnommen werden.

- c) Bei Daten, die heruntergeladen werden können und nicht Bestandteil eines Kostenanschlags sind, ist die Preisauszeichnung in der unmittelbaren Nähe der jeweiligen Ware (produzierte Leistung) angebracht.
- d) Für die Einrichtung und Nutzung eines eigenen Kunden- Accounts wird je nach Art und Umfang des Daten- und Transferaufkommen kalkuliert und dem Kunden ein Angebot unterbreitet.
- e) Wenn nicht ausdrücklich etwas Anderes zwischen Kunde und Anbieter vereinbart ist, sind sämtliche für den Kunden zu erbringende Leistungen kostenpflichtig. Zusätzliche Kosten, die im Rahmen der Auftragserfüllung entstehen, können vom Anbieter gegebenenfalls in Rechnung gestellt werden. Eventuell anfallende Verpackungs- und Versandkosten werden für den Kunden gesondert ausgewiesen.
- f) Ein Kostenanschlag kann, je nach Umfang der zu sichtenden Unterlagen, Kosten verursachen. Die Höhe der Vergütung ist gemäß § 632 BGB zu Vereinbaren. Falls eine entsprechende Vereinbarung nicht getroffen wird, behält sich der Anbieter vor, kein Angebot abzugeben.
- g) Die Zahlungsfristen sind im Auftrag, in der Bestellbestätigung oder Rechnung angegeben. Bei Zahlungsverzug wird auf die gesetzliche Regelung Bezug genommen § 352 HGB.

7. Markenrechte / Urheberrechte / Nutzungsrechte

- a) Der Anbieter überprüft nicht die Eigentumsrechte an den zur Auftragserfüllung notwendigen Unterlagen des Kunden. Dies gilt für alle konstruktiven und grafischen Umsetzungen und schöpferischen Leistungen.
- b) Der Kunde bestätigt mit der Anfrage im Besitz aller Urheberrechte, Nutzungsrechte und weiterer Rechte zu sein bzw. die Erlaubnis der Rechteinhaber zu besitzen. Der Anbieter ist von gerichtlichen und außergerichtlichen Auseinandersetzungen in Bezug auf Urheber-, Marken-, bzw. patentrechtlichen Schlichtungsverfahren und ähnlichen gutachterähnlichen Stellungnahmen von Schaden frei zu halten.
- c) Sowohl bei Fotografien, fotorealistischen Abbildern visualisierter Ansichten als auch bei grafischen Gestaltungen werden dem Kunden verschiedene Nutzungsrechte eingeräumt. Gleiches gilt für konstruktive Leistungen wie 2D/3D CAD Daten.
- d) Der Kunde gewährt dem Anbieter die Ware (produzierte Leistung) ganz oder in Teilen für eigene Werbung und repräsentative Darstellung seiner Dienstleistung, zu veröffentlichen.

e) Die Angaben zum Urheberrecht im Disclaimer haben ebenso Gültigkeit.

8. Kundenmitwirkungspflicht / Haftung / Haftungsausschluss / Nichterfüllung / Garantie

- a) Dem Kunden obliegt eine Mitwirkungspflicht, bezogen auf die zeitnahe Bereitstellung von Informationen, Plänen und sonstigen Daten, die der Anbieter zur Kalkulation des Angebots bzw. bei der Auftragsbearbeitung benötigt. Der Kunde steht einem konstruktiven Dialog während der Auftragsabwicklung positiv gegenüber. Dies gilt sowohl für den Blick auf das technisch Machbare, visuell Mögliche und gestalterisch Gewünschte, als auch für das versierte Beurteilen bei der Abnahme der Leistungen und ggf. Teilleistungen. Daher ist bei der Beauftragung von Leistungen kundenseitig ein kompetenter Ansprechpartner zu benennen.
- b) Die Auswertung der Kundenunterlagen bilden für den Anbieter die Rahmendaten zur Angebotserstellung. Individuelle Anforderungsparameter des Auftrags und kundenseitige Änderungswünsche nach Beauftragung während der Bearbeitung sind gesondert zu verhandeln und zu budgetieren.
- c) Der Anbieter haftet nur für selbstverschuldete grobfahrlässige oder vorsätzliche Handlungen.
- d) Der Anbieter wird für die Dauer der Auswirkungen von außergewöhnlichen Ereignissen von der Verpflichtung zur Auftrags- bzw. Vertragserfüllung ausdrücklich befreit. Hierzu zählen Störungen der öffentlichen Sicherheit und Ordnung, in der Energieversorgung, durch Naturkatastrophen, bei der Nutzung von Hard- und Software, durch Krankheit des Anbieters und sonstige Störungen und Fälle höherer Gewalt, die der Anbieter nicht zu vertreten hat.
- e) Der Anbieter garantiert, dass die gelieferte Ware (produzierte Leistung) den vereinbarten Spezifikationen des Auftrags entspricht. Im Falle von Mängellieferung behält sich der Anbieter das Recht auf Nacherfüllung vor. Über die gesetzlichen Vorschriften hinausgehende Pflichten bezüglich des Schuldverhältnisses, nach den Geboten von Treu und Glauben auf Garantien und Schadenersatz bestehen nicht.
- f) Die Disclaimer Angaben zur Haftung für Inhalte und Haftung für Links haben ebenso Gültigkeit.

9. Gerichtsstand / Schlichtung

- a) Verbraucherschlichtungsstellen können nicht auf Antrag eines Unternehmers tätig werden. Außergerichtlichem Vergleich oder Streitbeilegung steht der Anbieter allerdings positiv gegenüber und wird im Streitfall die Zustimmung zur Verfahrensdurchführung prüfen oder eine andere Möglichkeit zur Streitbeilegung anbieten. Am Ende des Dokuments befinden sich einige Links zum Thema Infopflicht nach dem VSBG.

- b) Bei Vertragsabschlüssen gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN- Kaufrechts.
- c) Es gilt die deutsche Sprache.
- d) Gerichtsstand ist das für den Firmensitz des Anbieters zuständige Gericht.

10. Sonstige Bestimmungen

- a) Individuelle Vertragsabreden zwischen Kunde und Anbieter haben Vorrang vor AGB gemäß §305b BGB. Es liegt dem Anbieter viel daran dem Kunden umfassende, transparente und nachvollziehbare Informationen zu bieten; für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und innovative Geschäftsbeziehung.
- b) Um eine rasche, kostengünstige Auftragsabwicklung im Dienst für technische Zeichnungen zu gewährleisten, stellt der Kunde 2D/3D CAD Zeichnungsätze in marktüblichen Dateiformaten zur Verfügung. Dienen Handskizzen, Entwürfe, numerische Angaben (Aufmaße, Varianten) Fotografien oder andere Vorgaben als Konstruktionsvorlage, wird dies gegen Aufpreis bei der Angebotserstellung berücksichtigt.
- c) In der Regel handelt es sich um ein Handelsgeschäft, §§ 377 ff. HGB mit folgenden vertraglichen Inhalten: Anzahl, Art und Beschaffenheit der Leistung, Preise und sonstige Kosten (Nutzungsrechte), Kostenhöhe der Steuern, Kosten für Lieferung und Verpackung, Lieferzeit oder Zeiten der Teillieferungen und die Zahlungsmodalitäten.
- d) Bei Änderung von Plänen bedarf es zur notwendigen Aktualisierung der Auftragsunterlagen einer unmittelbaren Absprache zwischen Kunde und Anbieter. Kosten und Arbeitszeit werden durch eine zeitnahe Revisionsmitteilung geschont. Dies gilt auch bei Veränderungen anderer Auftragsparameter, die eine Ausdehnung der Lieferfrist und einen Nachtrag zur Folge haben kann.
- e) Das Einhalten einer Leistungsfrist ist von der rechtzeitigen Selbstbelieferung abhängig. Um Grundsätzen des Kunden gegebenenfalls zu entsprechen, vornehmlich der Lieferantenzertifizierung oder des Zustandekommens eines Werkvertrags §§ 631 ff - BGB, besteht die Möglichkeit auftragsabhängige Abweichungen zu vereinbaren. Dies bedarf in jedem Fall der Schriftform und einer Bestätigung des Anbieters. Die Wirksamkeit mündlicher Vereinbarungen bedarf ebenfalls der Schriftform und beidseitiger Bestätigung.

11. Salvatorische Klausel

- a) Wenn sich Bestimmungen der vorstehenden Geschäftsbedingungen als lückenhaft, widersprüchlich oder teilweise als unwirksam oder nichtig herausstellen, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam.

- b) In diesem Fall tritt die gesetzliche Regelung § 306 BGB Abs. 1-3 an deren Stelle. Hier ist auch eine eventuelle Unwirksamkeit des Vertrages geregelt.

Bad Pyrmont, 08.01.2017

* Die Widerrufsbelehrung und das Widerrufsrecht ist mit Hilfe des Online Generator der Deutschen Anwaltshotline erstellt worden, den Sie unter folgendem Link <http://www.deutsche-anwaltshotline.de/recht-auf-ihrer-website/agb-generator> aufrufen können.

Interessante Links zum Thema Informationspflichten nach dem VSBG:

<https://www.verbraucher-schlichter.de>

http://www.bmjv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Artikel/11252016_Konferenz_Verbraucherschlichtung.pdf;jsessionid=99D38660C9AFF109792309B2C18CE24D.I_cid289?__blob=publicationFile&v=1

http://www.bmjv.de/SharedDocs/Artikel/DE/2016/11252016_Konferenz_Verbraucherschlichtung.html;jsessionid=4251C603CE7357CA3DE20816F01E7F24.I_cid289